

Ligne 2960 St Jean de Bournay – Lyon

Résultats de l'enquête satisfaction Novembre 2009



www.transisere.fr

0 820 08 38 38 (0,118 € / minute)

Transisère
CONSEIL GÉNÉRAL

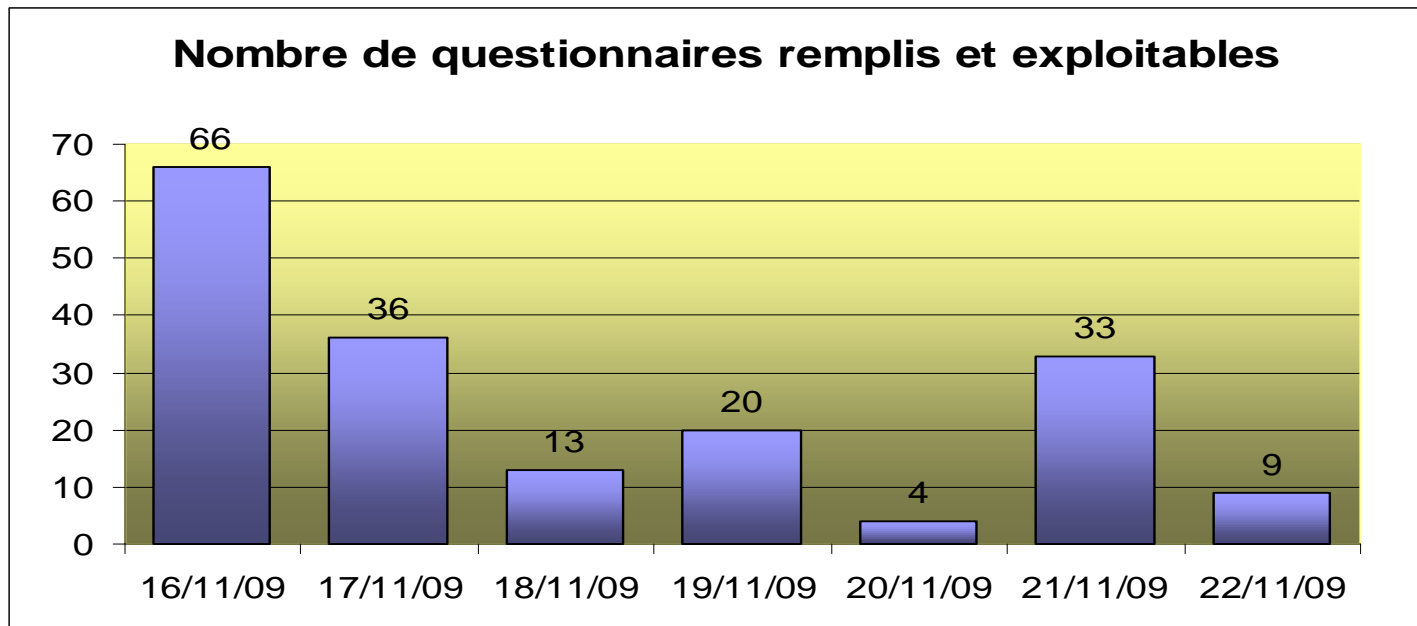
- Cette enquête, réalisée du 16 au 22 novembre, permet de mieux connaître les différents types d'usagers de la ligne 2960 et d'avoir une vision la plus large possible sur le niveau de satisfaction de la clientèle de cette ligne.
- A noter que les services purement scolaires n'ont pas été enquêtés. Les résultats correspondent seulement aux services commerciaux.



www.transisere.fr

0 820 08 38 38 (0,118 € / minute)

Transisère
CONSEIL GÉNÉRAL



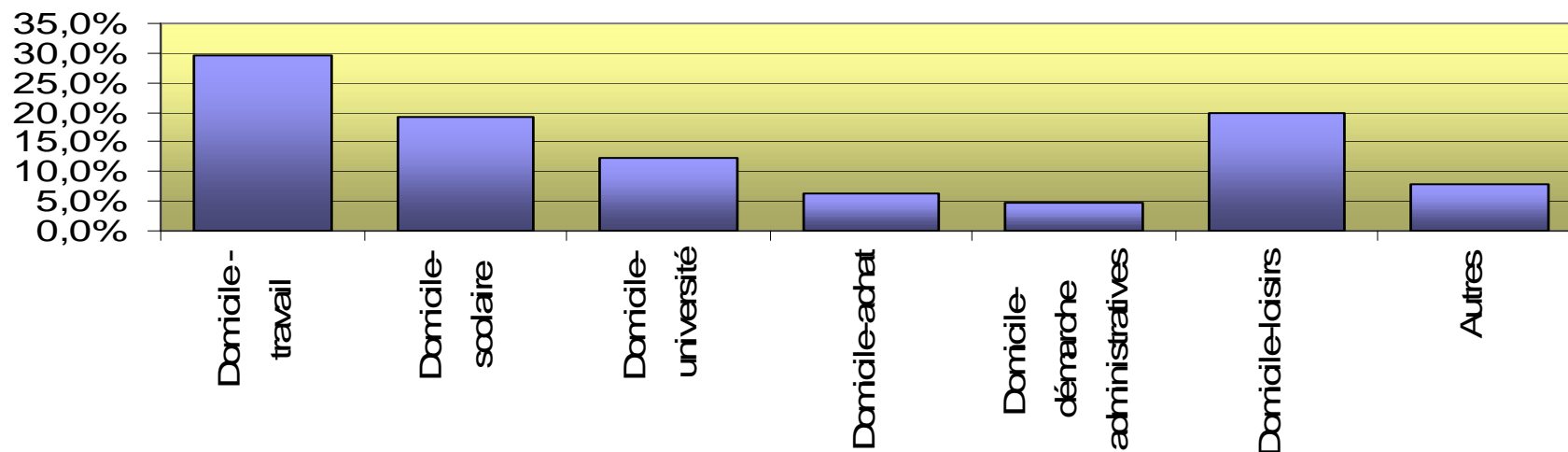
La majeure partie des questionnaires a été remplie dès le lundi. Néanmoins, le mardi et le samedi ont également été des jours importants de participation.



www.transisere.fr
0 820 08 38 38 (0,118 € / minute)

Transisère
CONSEIL GÉNÉRAL

Les motifs de déplacement sur la ligne 2960



- La ligne 2960 est principalement utilisée pour des trajets domicile-écoles (scolaires et universitaires confondus : 31,7 %)
- Elle sert également pour les trajets domicile-travail (29,5 %) et les trajets domicile-loisirs (19,8 %).



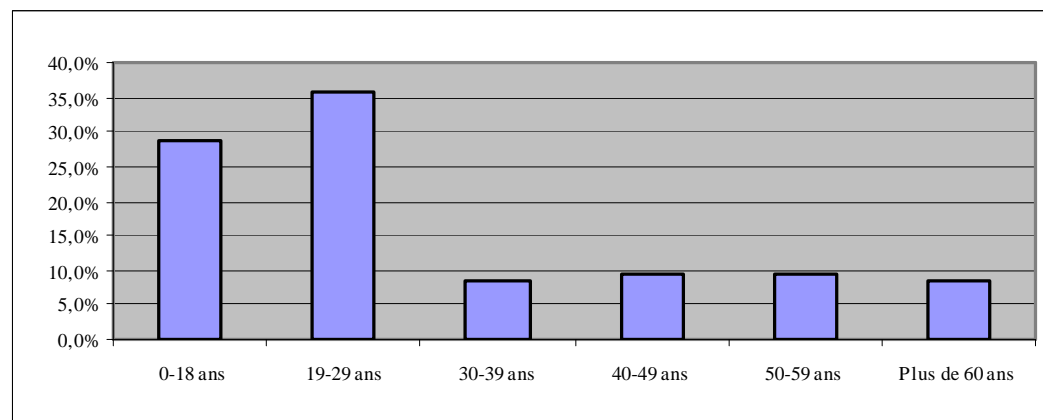
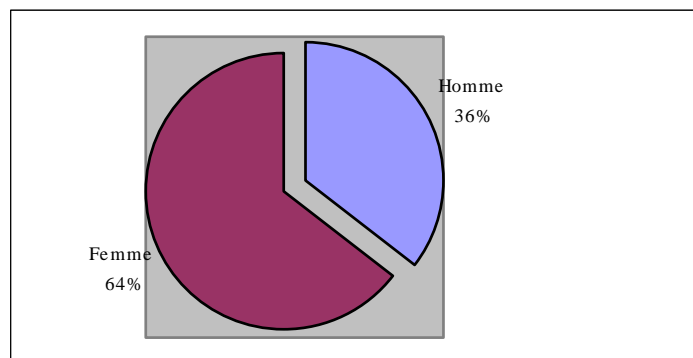
www.transisere.fr

0 820 08 38 38 (0,118 € / minute)

Transisère
CONSEIL GÉNÉRAL

Profil des usagers

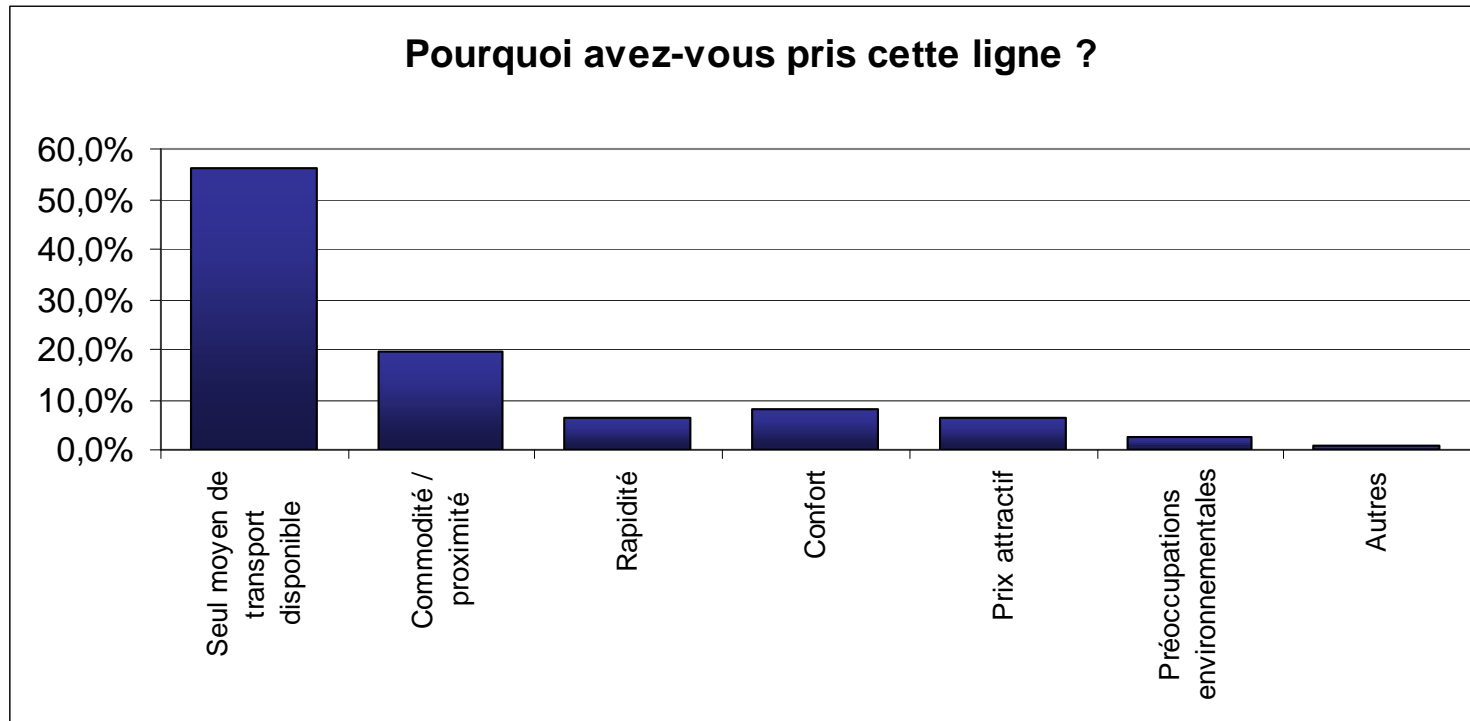
- Le profil type d'un usager de la ligne est une jeune femme.
- En effet, seulement 36 % des voyageurs sont des hommes, et environs 73 % des passagers ont moins de 29 ans (36 % ont entre 19 et 29 ans).



www.transisere.fr
0 820 08 38 38 (0,118 € / minute)

Transisère
CONSEIL GÉNÉRAL

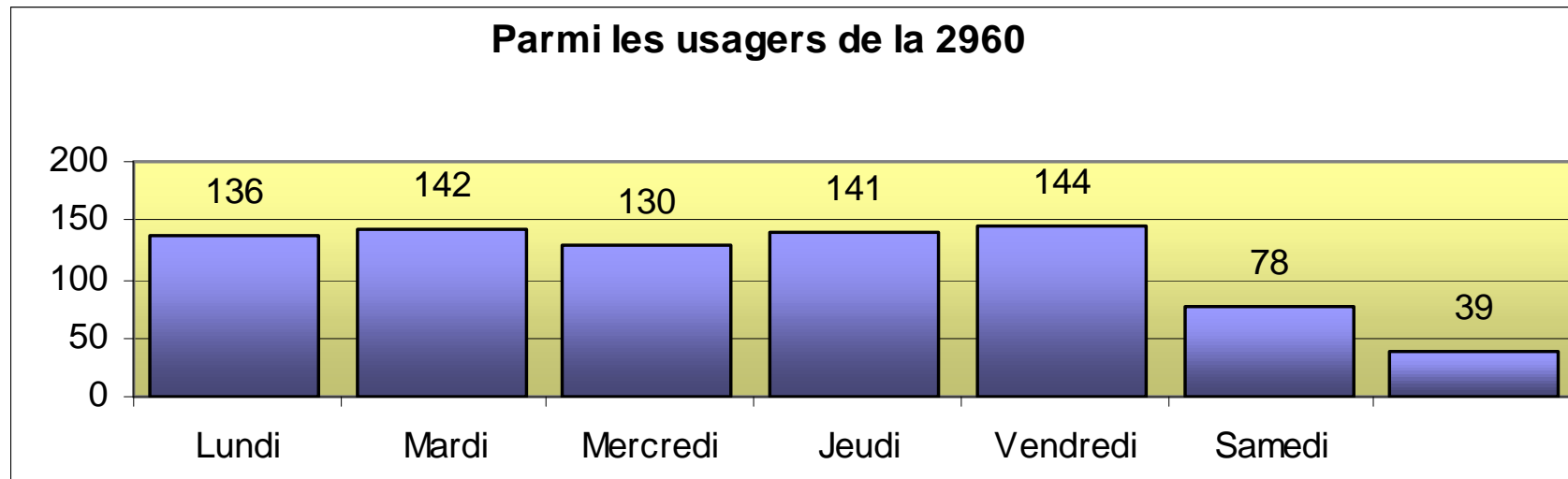
- La clientèle est captive dans la mesure où 56 % des usagers n'ont pas de choix en matière de mode de transport.



www.transisere.fr
0 820 08 38 38 (0,118 € / minute)

Transisère
CONSEIL GÉNÉRAL

La fréquentation de la ligne est concentrée du lundi au vendredi.



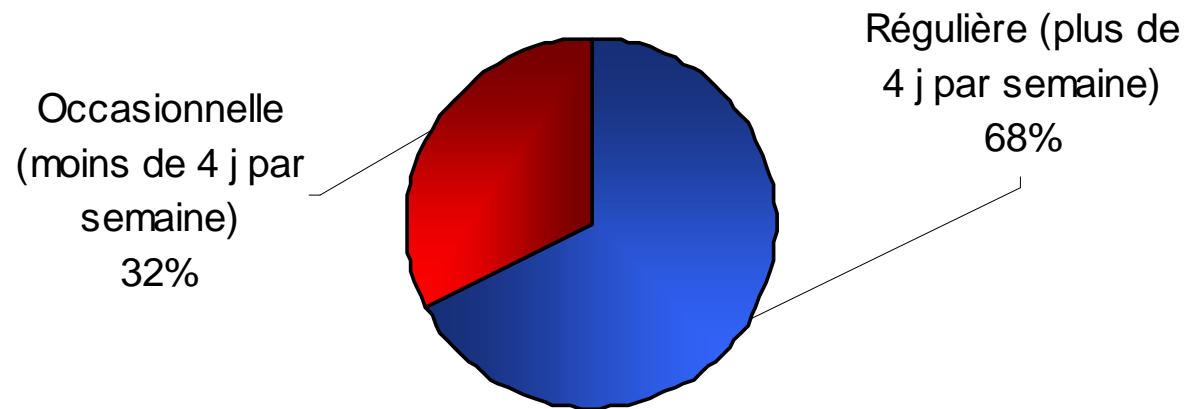
www.transisere.fr

0 820 08 38 38 (0,118 € / minute)

Transisère
CONSEIL GÉNÉRAL

Il y a une forte proportion d'usagers réguliers, à savoir 68 %.

La fréquence d'utilisation de la ligne 2960

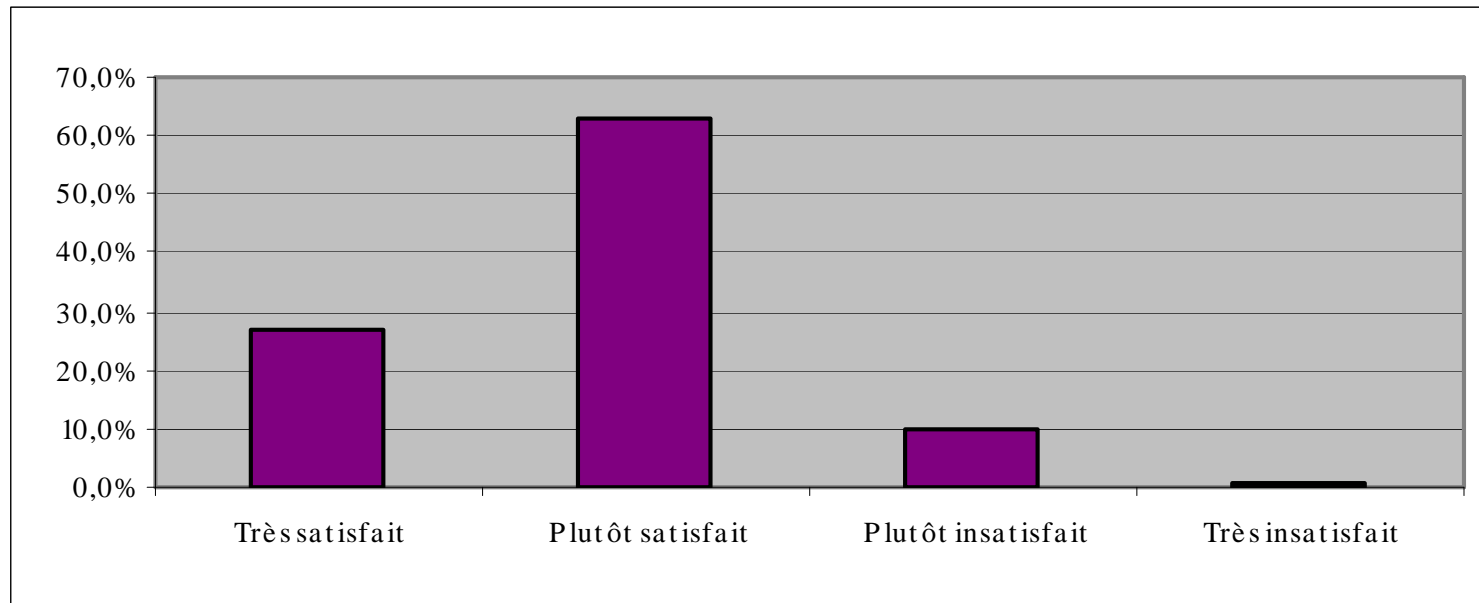


www.transisere.fr

0 820 08 38 38 (0,118 € / minute)

Transisère
CONSEIL GÉNÉRAL

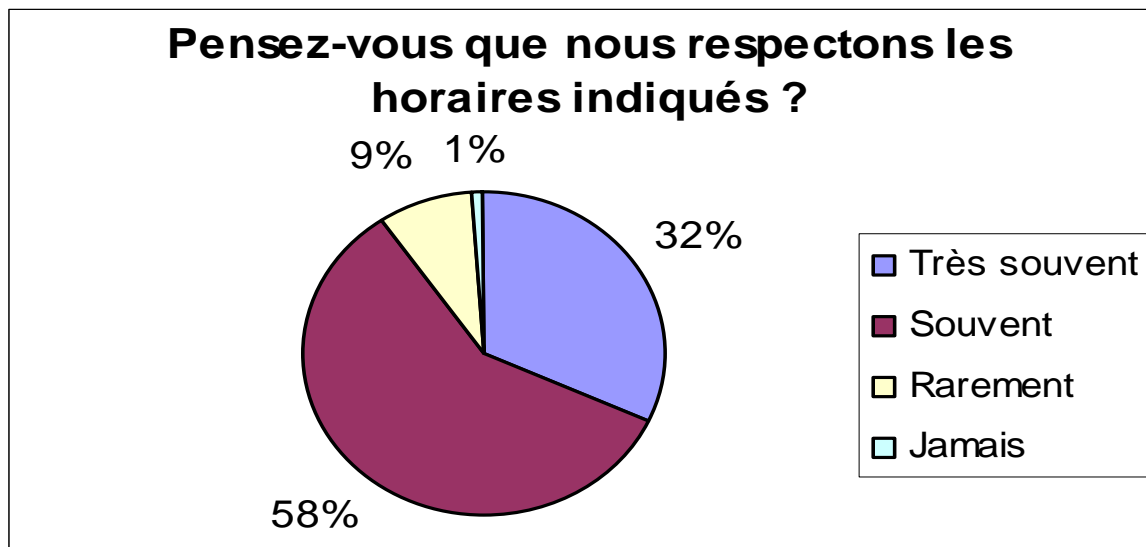
- **89,4 % des usagers sont globalement satisfaits, voire très satisfaits de la ligne.**



www.transisere.fr
0 820 08 38 38 (0,118 € / minute)

Transisère
CONSEIL GÉNÉRAL

90 % des usagers pensent que nous respectons les horaires

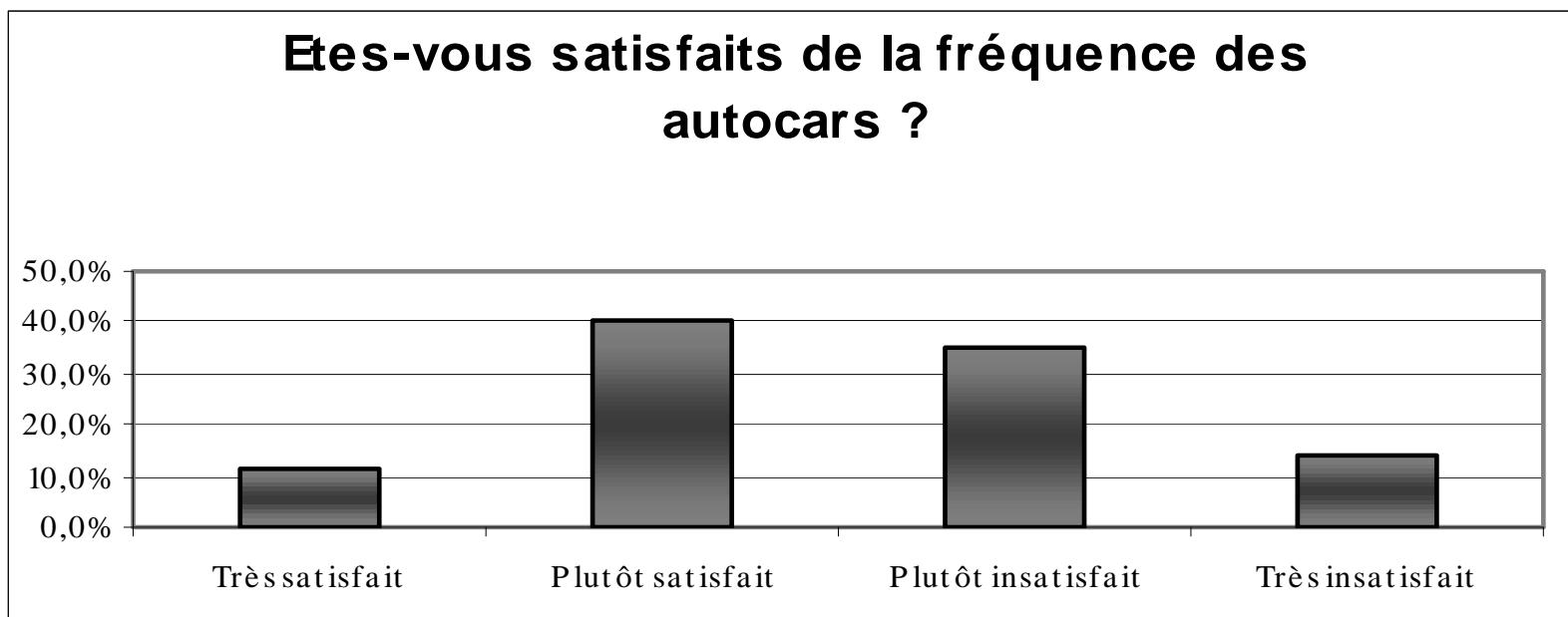


www.transisere.fr

0 820 08 38 38 (0,118 € / minute)

Transisère
CONSEIL GÉNÉRAL

Plus de 50 % des usagers sont satisfaits de la fréquence des cars



www.transisere.fr

0 820 08 38 38 (0,118 € / minute)

Transisère
CONSEIL GÉNÉRAL

Il faudrait plus de services sur la ligne. *Le Conseil général de l'Isère va étudier les nombreuses propositions qui lui sont parvenues. Néanmoins, le contexte économique actuel contraint à une gestion très rigoureuse du budget et avant de créer des services supplémentaires, il faut au préalable optimiser l'existant.*

Le car de 9h25 est systématiquement en retard. *Cette information est transmise au transporteur afin que ce dysfonctionnement soit résolu. Néanmoins, le car est soumis aux aléas de la circulation.*

Le prix du billet est trop élevé. *Même si les prix paraissent chers, ils représentent seulement 10% du coût total du transport.*



www.transisere.fr

0 820 08 38 38 (0,118 € / minute)

Transisère
CONSEIL GÉNÉRAL

Le car est plein aux heures de pointe. *Le Conseil général de l'Isère attache une grande importance à la sécurité dans les transports. Aussi, un travail partenarial avec le transporteur est engagé afin de régler ce problème.*

Des suggestions sur l'itinéraire de la ligne nous ont été transmises. *Elles seront étudiées. Toutes ne pourront pas aboutir puisqu'elles sont parfois contradictoires (demande d'un arrêt supplémentaire d'une part et remarque sur le nombre élevé d'arrêts desservis d'autre part).*



www.transisere.fr

0 820 08 38 38 (0,118 € / minute)

Transisère
CONSEIL GÉNÉRAL