

Résultats de l'enquête

En général, êtes-vous satisfait du réseau ligne 15 ?

93 % des clients sont satisfaits de la ligne 15 et attribuent la note de 8,01 sur 10.

Donnez 3 raisons qui vous inciteraient à utiliser davantage la ligne 15 ?

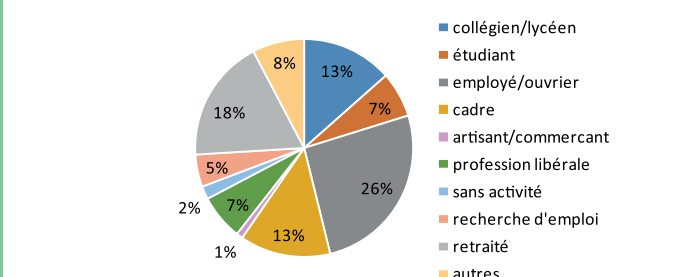
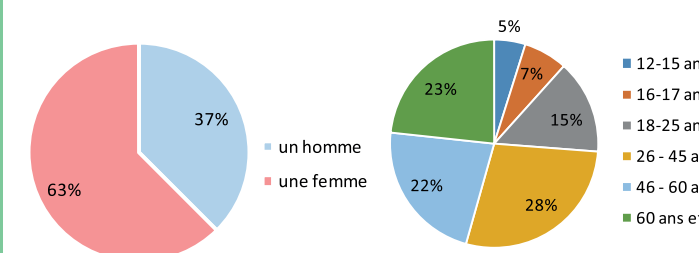
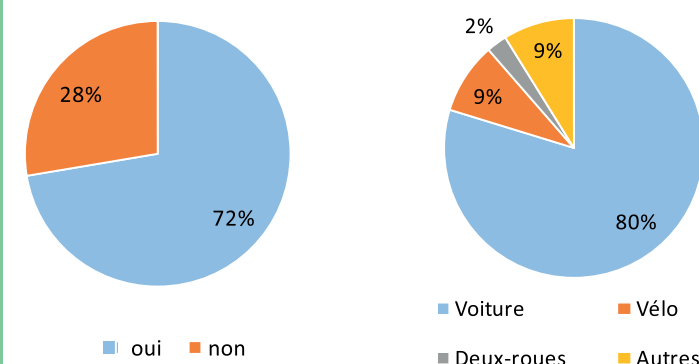
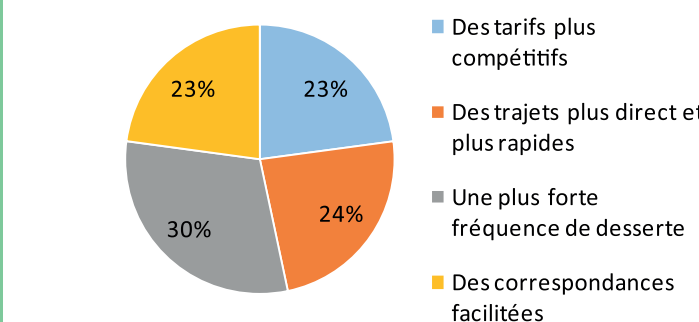
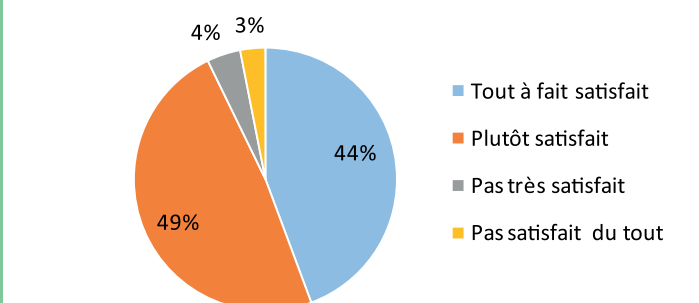
Des tarifs plus compétitifs et des trajets plus directs et plus rapides sont les principales raisons qui inciteraient les clients à utiliser davantage la ligne 15.

Utilisez-vous un autre moyen de transport ? Lequel ?

Plus 1/4 des clients utilisent uniquement le car comme moyen de transport.

Vous êtes un homme/une femme ? Dans quelle tranche d'âge vous situez vous? Quelles est votre activité professionnelle ?

Le client type de la ligne 15 est une femme active âgée de 26 à 60 ans habitant la région parisienne ou Guéret et effectuant des déplacements entre Guéret - Aubusson ou la Souterraine.



Ne pas citer sur la voie publique - Imp. DB - Communauté d'Agglomération

N'hésitez pas régulièrement à nous faire part de vos remarques ou suggestions :
- Rue Henri Pluyaud 23300 La Souterraine
- Tél : 05 55 63 07 76
- contact@voyagesgefleur.com

Il y a quelques temps, nous vous avons interrogé sur votre utilisation de la ligne 15. Ce document résume l'ensemble des réponses que vous nous avez apporté. Nous vous en remercions.

Résultats de l'enquête

A quelle fréquence utilisez-vous la ligne 15 ?

49% des clients utilisent fréquemment la ligne régionale 15.

Aujourd'hui, vous utilisez la ligne 15 pour... ?

Près de 70% des déplacements sont effectués pour les loisirs (courses, démarches, famille, vacances).

Quel titre de transport utilisez-vous ?

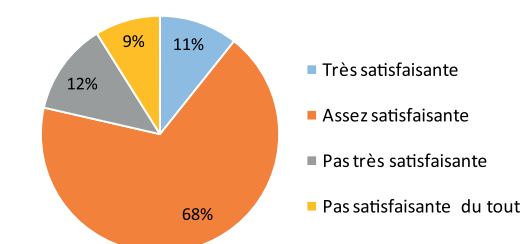
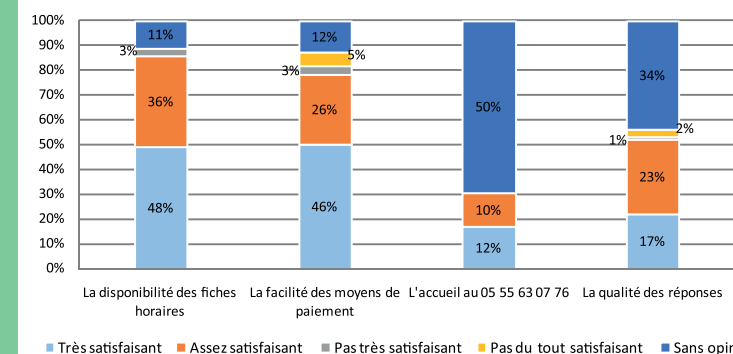
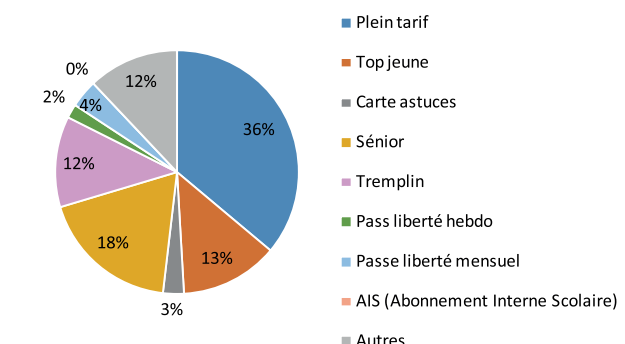
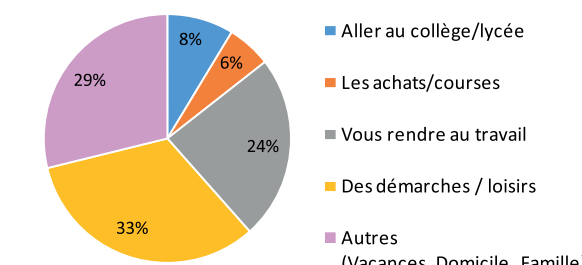
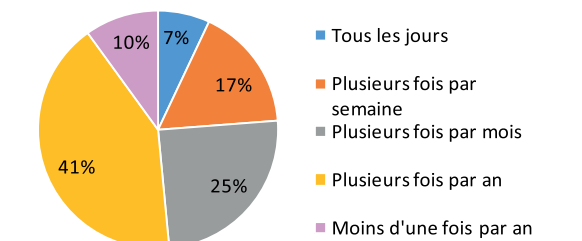
Les titres de transports occasionnels sont préférés aux abonnements.

Quels moyens d'information utilisez-vous pour vous informer sur la ligne 15 ?

Les moyens d'informations privilégiés par les clients sont les gares routières ou SNCF pour 38%, puis les fiches horaires (28%) et les sites Internet pour 25%. 6 clients sur 10 sont très satisfaits des moyens proposés.

Que pensez-vous de l'information en situation perturbée ?

8 clients sur 10 sont satisfaits des informations transmises en cas de situations perturbées.





Résultats de l'enquête

Quel moyen d'information privilégiez-vous en situations perturbées ?

Près de la moitié des clients interrogés n'a jamais été confrontée à une situation perturbée. 78 % des personnes concernées jugent satisfaisant le niveau d'information.

Où achetez vous vos titres de transports ?

36% des usagers achètent leur titre directement auprès de l'entreprise Voyage Gefleur.

Concernant votre dernier point d'arrêt, les horaires étaient-ils affichés ? Les informations temporaires de déviation étaient-elles données ? était-il propre ? était-il confortable ?

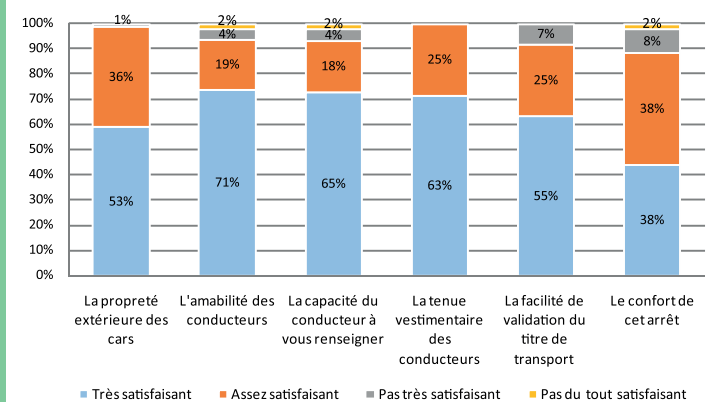
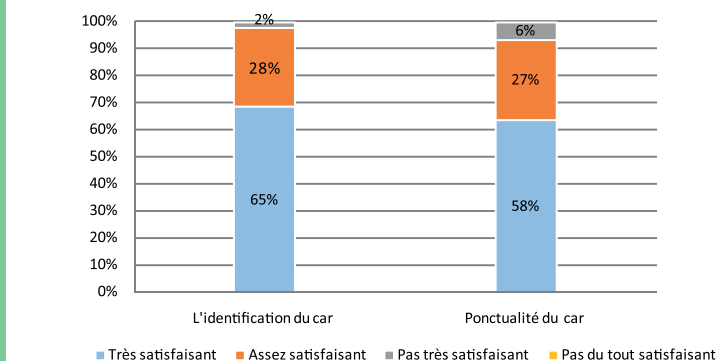
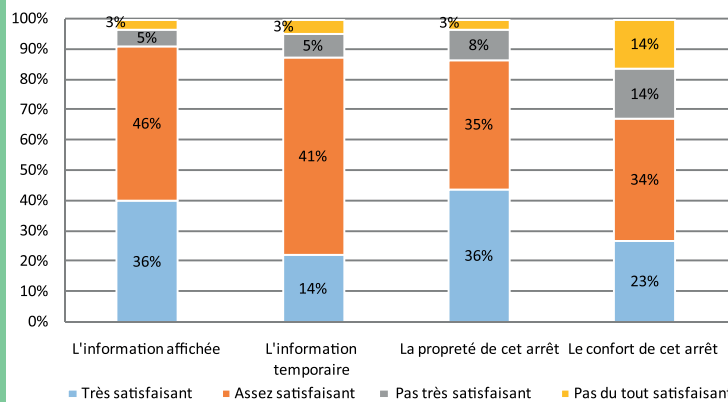
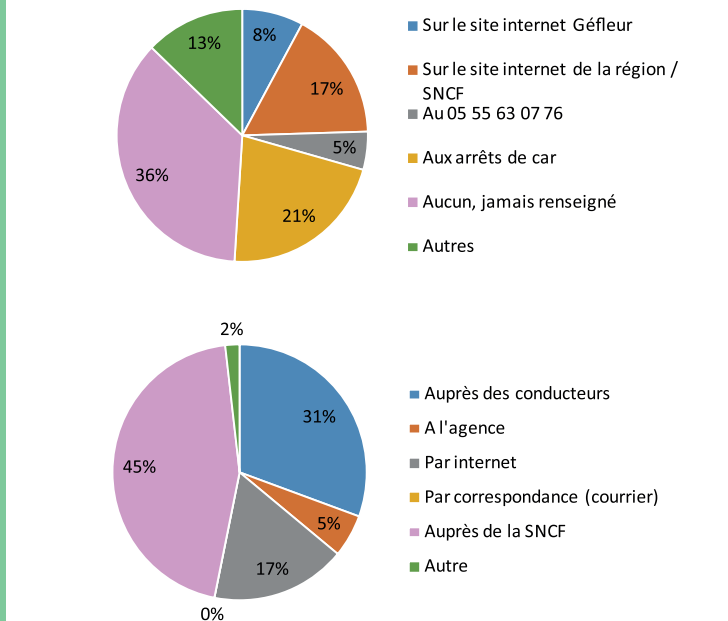
40% des clients estiment que les équipements et les informations sont satisfaisants aux points d'arrêts.

A l'approche du car, l'identification du car est-elle généralement visible ? En général, le car est-il à l'heure ?

9 clients sur 10 identifient bien le car à l'approche de l'arrêt et jugent satisfaisante la ponctualité.

A la montée dans le car, l'extérieur est-il propre ? Le conducteur est-il aimable ? Sait-il vous renseigner ? Pouvez-vous valider facilement votre titre de transport ?

L'attitude commerciale du conducteur est appréciée par plus de 90% des clients interrogés.



Résultats de l'enquête

Durant le trajet, avez-vous apprécié la propreté du car ? Le confort du car ? Le confort de conduite des conducteurs ? La sécurité ?

95% des clients sont satisfaits de leurs conditions de transport.

Concernant l'information dans les cars, les règles d'usage et des tarifs étaient-ils affichés ? La disponibilité des fiches horaires ? L'information temporaire à bord des cars ?

Près de 75% des clients estiment avoir une information suffisante à bord des autocars.

Quel type de correspondance allez-vous faire aujourd'hui ? Comment se font vos correspondances ?

Parmi les clients effectuant une correspondance, 8 sur 10 la font avec un train de la SNCF et celle-ci est plutôt facile à réaliser pour 83 % des clients concernés.

Avez-vous déjà porté réclamation auprès de la ligne 15 ? Avez-vous obtenu une réponse ? Le délai était-il acceptable ?

Peu de clients ont déjà effectué une réclamation concernant la ligne 15 pour des motifs aussi variés que les horaires, les tarifs ou les problèmes de bagages. Les réponses apportées sont jugées satisfaisantes.

