



PAM 77

ENQUETE DE SATISFACTION

AUPRES DES CLIENTS DU SERVICE

ANNEE 2010

Novembre 2010

SYNTHESE GENERALE

La comparaison des résultats obtenus pour cette année 2010 par rapport à l'enquête réalisée il y a un an, montre **une très nette amélioration de la satisfaction des clients, sur l'ensemble des points abordés.**

L'analyse de l'ensemble des réponses obtenues aux diverses échelles de satisfaction proposées montre les points principaux suivants :

La satisfaction globale vis-à-vis du service est très bonne, avec 96 % de satisfaits (51 % de « Très Satisfaits » et 45 % d'« Assez Satisfaits »).

L'an dernier la proportion de satisfaits était de 85 %. Les personnes non satisfaites sont passées de 15 % en 2009 à 3 % cette année.

Les points qui sont vécus comme les plus positifs, et qui engendrent plus de 95 % de satisfaits sont :

- + le comportement des **conducteurs** (99 %),
- + le respect de **l'heure de rendez-vous** (96 %)
- + les diverses caractéristiques des **véhicules** (dont la propreté avec plus de 95 %),

Les points les plus négatifs, ceux qui engendrent plus de 6 % de non satisfaits sont :

- + **les réponses apportées aux demandes de courses** (12 %)
- + **l'absence d'annonce des situations de retard** (9 % d'insatisfaits)
- + **les tarifs pratiqués** (8 %).

Une lecture un peu plus approfondie, notamment en tenant compte de la fréquence d'utilisation du service, et des remarques et suggestions « ouvertes » permet de constater qu'actuellement les deux principaux sujets de mécontentement de la clientèle sont :

- + La difficulté que les clients réguliers du service ont pour obtenir des courses lorsqu'ils veulent utiliser le service en dehors de leurs créneaux habituels (pour leurs loisirs ou leurs achats).
- + Le fait qu'il soit beaucoup plus difficile de trouver une solution pour effectuer le trajet retour d'un déplacement, alors que le trajet aller est déclaré possible,

SOMMAIRE

Pages

PARTIE 1 / p. 2
L'ECHANTILLON ENQUÊTE ET SA PRATIQUE D'UTILISATION
DU SERVICE

PARTIE 2 / p. 9
LA SATISFACTION GLOBALE VIS-A-VIS DU SERVICE

PARTIE 3 / p. 12
LA SATISFACTION VIS-A-VIS DE LA PREPARATION DU VOYAGE

PARTIE 4 / p. 17
LA SATISFACTION VIS-A-VIS DU FONCTIONNEMENT DU SERVICE

PARTIE 5 / p. 24
LA SATISFACTION VIS-A-VIS DES ELEMENTS TARIFAIRES
LE FONCTIONNEMENT DU RESEAU

PARTIE 1

L'ECHANTILLON ENQUÊTE ET SA PRATIQUE D'UTILISATION DU SERVICE

La présente enquête de satisfaction a été réalisée par téléphone, en Octobre 2010, auprès d'un échantillon de 310 clients utilisateurs du service PAM 77.

Les résultats portent (selon les questions) sur les opinions exprimées à travers 295 à 305 questionnaires exploitables.

1.1. Description de l'échantillon enquêté

1.1.1. Structure de l'échantillon selon la fréquence d'utilisation

L'objectif initial

Les quotas fixés pour la constitution de l'échantillon portaient sur la fréquence d'utilisation du service, telle qu'elle a pu être globalement connue à partir du suivi de la fréquentation depuis Juin 2009.

L'objectif fixé à l'enquête a été défini par des fourchettes assez larges, de la façon suivante :

- ✚ 15 à 30 % (soit entre 50 et 100 personnes) d'utilisateurs réguliers du service, définis comme ceux qui l'utilisent au moins 6 fois par mois, c'est-à-dire plus d'une fois par semaine,
- ✚ 20 à 50 % (soit entre 60 et 150 personnes) d'utilisateurs « mensuels », définis comme ceux qui l'utilisent entre 1 et 6 fois par mois,
- ✚ 30 à 60 % (soit entre 100 et 160 personnes) d'utilisateurs moins fréquents, ayant moins d'une utilisation par mois.

L'échantillon finalement obtenu

La question de la fréquence d'utilisation a été posée directement aux enquêtés.

Ils devaient préciser s'ils utilisent le service :

« *Tous les jours ? 2 à 3 fois / semaine ? 1 fois par semaine environ ?
Quelques fois par mois ? Moins souvent ?* »

La réponse faite par chacun ne correspond pas obligatoirement à la perception que nous nous étions faite de leur fréquentation d'après les fichiers disponibles, cependant la correspondance est bien meilleure que l'an dernier, nos bases de calcul étant plus importantes et plus complètes.

Il ressort la structure suivante de l'échantillon, d'après les réponses recueillies. Elle correspond à la fourchette fixée, et l'on peut donc considérer l'échantillon comme représentatif des utilisateurs actuels du service.

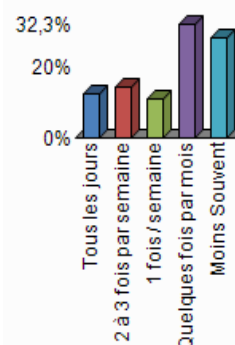
Les utilisateurs réguliers du service (au moins 2 ou 3 fois par semaine) représentent **27,6 %** de l'échantillon,

Les utilisateurs « mensuels » (qui déclarent l'utiliser quelques fois par mois, voire 1 fois par semaine) représentent **43,7 %** de l'échantillon,

Les utilisateurs occasionnels (réponse : « moins souvent ») représentent **28,6 %** de l'échantillon.

Q23 – Fréquence d'utilisation actuelle

	nb	% cit.
Tous les jours	38	12,8%
2 à 3 fois par semaine	44	14,8%
1 fois / semaine	34	11,4%
quelques fois par mois	96	32,3%
moins souvent	85	28,6%
Total	297	100,0%



1.1.2. L'inscription au service PAM 77

L'ancienneté de l'inscription au service

Il était demandé aux enquêtés depuis combien de mois ils sont inscrits au service PAM 77, en identifiant au passage ceux qui étaient déjà inscrits à TRANSDOM 77.

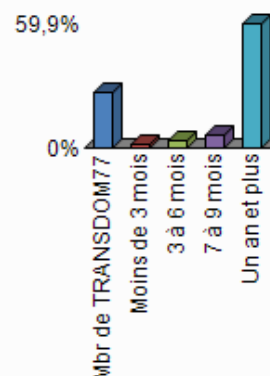
Un quart des enquêtés étaient membres du TRANSDOM 77.

60 % déclarent être inscrits depuis plus un an ou plus.

Environ 13 % des enquêtés se sont inscrits depuis moins d'un an.

Q21 - Ancienneté inscription

	nb	% cit.
mbr de transdom77	79	27,5%
moins de 3 mois	7	2,4%
3 à 6 mois	11	3,8%
7 à 9 mois	18	6,3%
un an et plus	172	59,9%
Total	287	100,0%



Comment les formalités de l'inscription ont-elles été vécues ?

Q61 - Comment s'est passée votre première inscription ?_

	nb	% cit.
Très facilement	95	33,6%
Facilement	152	53,7%
Un peu complexe	27	9,5%
Très compliqué	7	2,5%
Sans objet	2	0,7%
Total	283	100,0%

Les conditions de réalisation de la première inscription sont jugées :

Très faciles par 34 % des enquêtés,

Faciles par 54 %,

Un peu complexes par 9 %

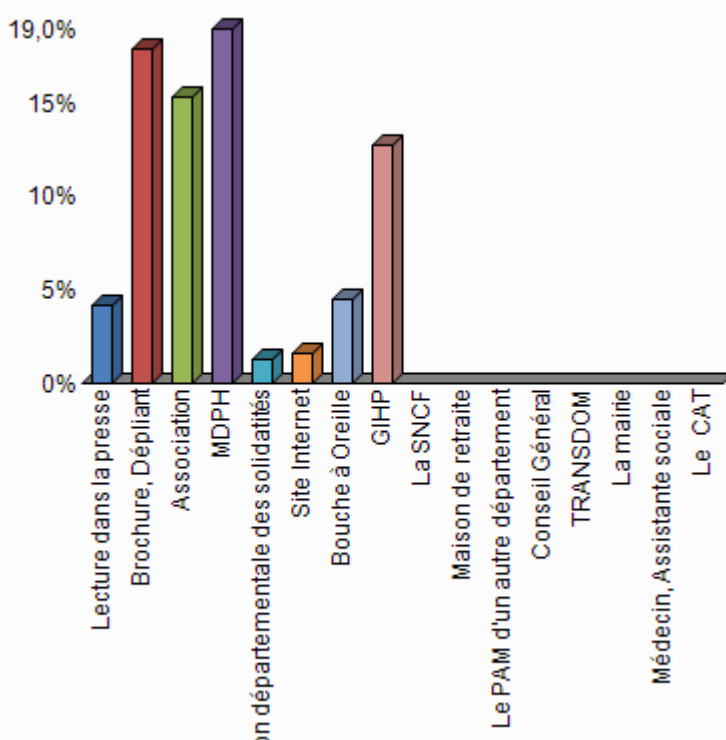
Très complexes 3% des enquêtés.

Comment l'existence du PAM 77 a-t-elle été connue ?

Toutes les personnes n'ont pas répondu à cette question, par contre certaines ont donné plusieurs réponses. Au total, nous disposons de 235 indications sur les filières de connaissance du service.

Q62 - Comment aviez vous eu connaissance du PAM 77 ?

	nb	% obs.
Lecture dans la presse	13	5,5%
Brochure, Dépliant	55	23,4%
Associations	47	20,0%
MDPH	58	24,7%
Maison départementale des Solidarités	4	1,7%
Site Internet	5	2,1%
bouche à oreille	14	6,0%
GIHP	39	16,6%
la SNCF	0	0,0%
Maison de retraite	0	0,0%
Le PAM d'un autre département	0	0,0%
Conseil Général	0	0,0%
TRANSDOM	0	0,0%
La mairie	0	0,0%
Médecin, Assistante sociale	0	0,0%
Le CAT	0	0,0%
Total	235	



Trois filières d'information ont un poids équivalent :

La MDPH avec 25 %,
Les Brochures et Dépliants avec 23 %
Les Associations avec 20 %

Le GIHP, avec 16 % vient ensuite, il aurait pu être regroupé avec les autres associations, dont le total aurait alors été de 36 %.

Les autres vecteurs d'information ont un rôle bien moins important : ils totalisent 15 % de l'ensemble.

A noter qu'un certain nombre d'autres vecteurs cités spontanément l'an dernier, en tout petit nombre, ont quasiment « disparus » cette année.

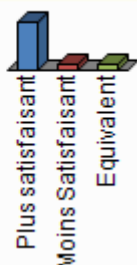
1.1.3. La comparaison de PAM 77 avec la situation antérieure

Pour les personnes qui étaient membres de TRANSDOM 77, il a été demandé si le service PAM 77 est plus ou moins satisfaisant que le service qui existait précédemment, et pour quelles raisons.

78 p

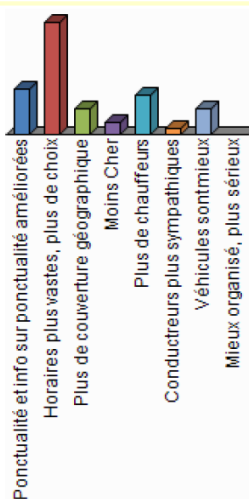
Q22 - PAM77 + ou - satisf que TRANSDOM7

	Nb	% cit.
Plus satisfaisant	61	78,2%
Moins Satisfaisant	8	10,3%
Equivalent	9	11,5%
Total	78	100,0%



Q22a - Pourquoi PAM77 est-il plus satisfaisant ?

	nb	% obs.
Ponctualité et info sur ponctualité améliorées	7	17,1%
Horaires plus vastes, plus de choix	17	41,5%
Plus de couverture géographique	4	9,7%
Moins cher	2	4,9%
Plus de chauffeurs	6	14,6%
Conducteurs plus sympathiques	1	2,5%
Véhicules sont mieux	4	9,7%
Total	41	100,0%



Seulement 11 % des anciens de TRANSDOM 77 estiment que le nouveau service est équivalent à l'ancien (32 % l'an dernier),

✚ Plus des trois quart (78 %) l'estime plus satisfaisant,

✚ Et 10 % le trouvent moins satisfaisant.

Les 3 causes de l'amélioration ressentie :

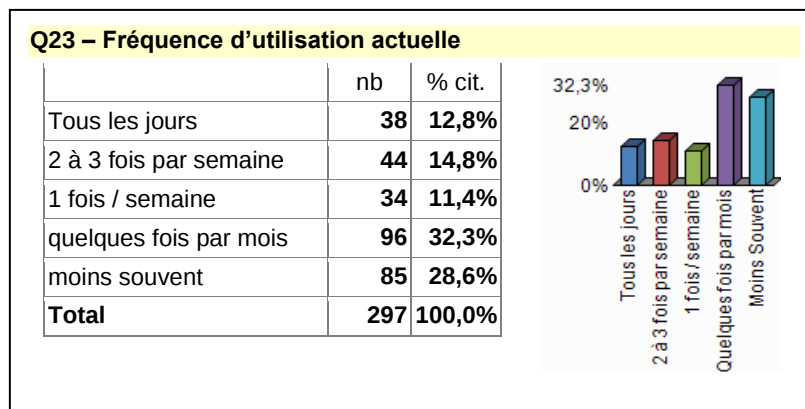
- ✚ les horaires plus vastes, offrant plus de choix sont cités par 41 % des personnes,
- ✚ L'amélioration de la ponctualité et de l'information sur ce sujet sont citées par 17 % de l'échantillon,
- ✚ l'accroissement du nombre de chauffeurs (donc du **niveau d'offre...**) arrive en 3^o position avec 15 % des citations.

(L'amélioration de la couverture géographique, qui était l'an dernier la première cause de l'amélioration ressentie se trouve cette année en 4^o position).

1.2. Description du type d'utilisation du réseau PAM 77

1.2.1. La fréquence d'utilisation et le rythme des réservations

Rappelons les réponses apportées par les enquêtés quand à leur fréquence d'utilisation du réseau :

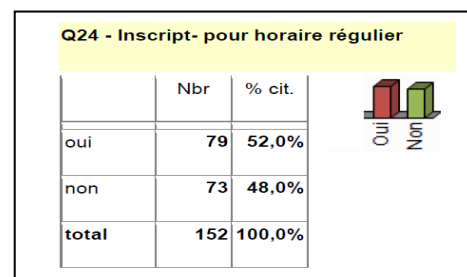


- ✚ 28 % des enquêtés utilisent le réseau plusieurs fois par semaine, ou tous les jours,
- ✚ 11 % l'utilisent une fois par semaine,
- ✚ 61 % l'utilisent moins d'une fois par semaine.

Il a été demandé aux personnes qui utilisent le plus régulièrement le réseau s'ils ont procédé à une inscription pour un horaire régulier :

- ✚ Une personne sur deux procédé à cette inscription,
- ✚ La seconde personne ne l'a pas fait...

La proportion de personnes inscrites est moins élevée que l'an dernier (75 %) mais ceci s'explique à la fois par le plus grand nombre de clients occasionnels et par le fait que la question a sans doute été posée un peu plus largement.



Pourquoi des personnes qui utilisent le service au moins une fois par semaine ne s'inscrivent-elles pas pour un horaire régulier ?

La réponse est simple, et pratiquement unanime et identique à l'an dernier :

« mes horaires varient, mon utilisation (même fréquente) n'est pas régulière »

1.2.2. Quelle est la part des trajets effectués avec PAM 77 dans l'ensemble des déplacements effectués par les enquêtés ?

Un tiers seulement (32,9 %) des personnes interrogées déclarent faire appel à PAM77 pour tous leurs déplacements.

Les raisons pour lesquelles PAM 77 n'est pas utilisé systématiquement sont les suivantes :

Les 2 principales sont les mêmes qu'en 2009 :

- ✚ Le coût (« ça revient trop cher »), dans 45 % des cas,
- ✚ Les problèmes de disponibilité du service, dans 38 % des cas.

Les 2 autres raisons étaient aussi présentes en 2009 :

- ✚ Il y a trop de problèmes de fiabilité du service, dans 14 % des cas,
- ✚ J'ai tout à proximité (trajets courts), pour 2% des personnes.

Q63b - Pourquoi n'utilisez-vous pas PAM77 pour tous vos déplacements ?

	nb	% obs.
reviens trop cher	19	45,3%
trop de pb de disponibilité du service	16	38,2%
trop de pb de fiabilité du service	6	14,2%
la famille assure le transport	0	0,0%
j'ai tout à proximité	1	2,3%
total	42	100,0%

1.2.3. Quels sont les motifs de déplacements lorsque l'on se déplace avec PAM 77 ?

Les motifs d'utilisation du service sont les suivantes :

- ✚ 58 personnes, (soit 19 % de l'ensemble) utilisent PAM 77 pour leur activité principale et régulière (42 pour aller au travail et 16 pour leurs études)
- ✚ 20 personnes, (soit 7 %) l'utilisent pour des raisons de santé,
- ✚ 100 personnes, (soit 33 %) l'utilisent pour se rendre dans des établissements médico-sociaux,
- ✚ Enfin, 234 personnes, (soit 78 %), l'utilisent pour aller faire des achats, leurs loisirs...

Une partie des clients l'utilisent pour une seule raison, mais une proportion de plus en plus importante des clients l'utilisent pour deux raisons : une raison « contrainte » (activité professionnelle ou raison liée à la santé) et pour des achats et loisirs.

PARTIE 2

LA SATISFACTION GLOBALE VIS-A-VIS DU SERVICE

Trois questions étaient posées sur ce thème :

- 1.1. La satisfaction globale par rapport à l'ensemble du service ?
- 1.2. La satisfaction par rapport à la couverture géographique ?
- 1.3. La satisfaction par rapport aux horaires du service ?

Pour chaque question, le client devait dire s'il est :

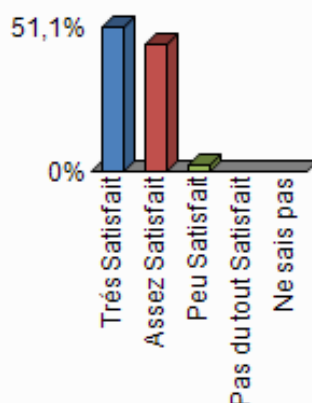
« Très satisfait ? Assez satisfait ? Peu satisfait ? Pas du tout satisfait ? »

2.1. Pour l'ensemble de l'échantillon

Les résultats en sont les suivants, pour l'ensemble des enquêtés :

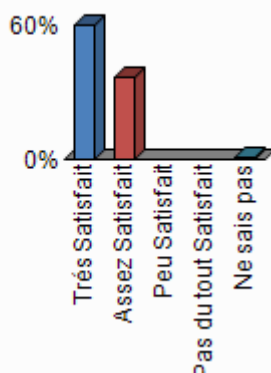
Q11 - Satisfaction globale

	Nb	% cit.
Très Satisfait	156	51,1%
Assez Satisfait	138	45,2%
Peu Satisfait	8	2,6%
Pas du tout Satisfait	2	0,7%
Ne sais pas	1	0,3%
Total	305	100,0%



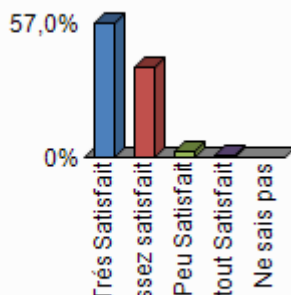
Q12 - Satisf- couverture géographique

	Nb	% cit.
Très Satisfait	183	60,0%
Assez Satisfait	114	37,4%
Peu Satisfait	2	0,7%
Pas du tout Satisfait	2	0,7%
Ne sais pas	4	1,3%
Total	305	100,0%



Q13 - Satisf- horaires service

	Nb	% cit.
Très Satisfait	174	57,0%
Assez satisfait	118	38,7%
Peu Satisfait	9	3,0%
Pas du tout Satisfait	3	1,0%
Ne sais pas	1	0,3%



La Satisfaction Globale

Plus de 9 clients sur 10 sont
« **Très Satisfait** » ou
« **Assez Satisfait** »

Seuls 4 % sont « Peu ou Pas » satisfaits.

Ce très bon résultat marque un net progrès par rapport à 2009, où 15 % des clients étaient « Peu ou Pas » satisfait.

La couverture géographique reste un élément qui apporte une grande satisfaction :

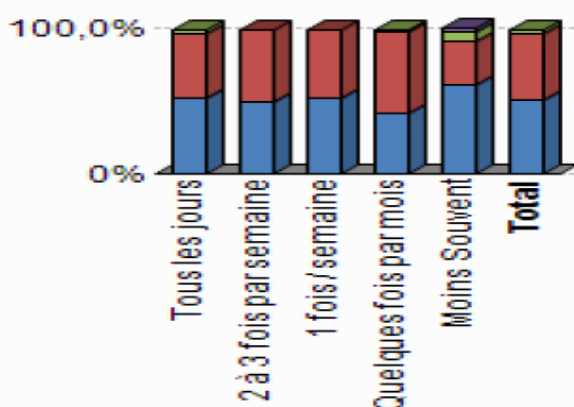
97 % des clients sont « Très » ou « Assez » satisfaits.

Les horaires du service sont aussi très appréciés, avec **96 % de satisfaits**.

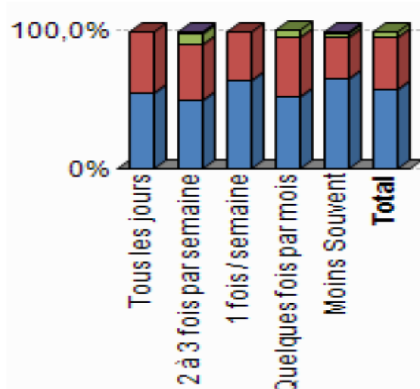
2.2. L'impact de la fréquence d'utilisation

L'impact de la fréquence d'utilisation du service sur ces trois éléments de satisfaction est surtout significatif sur la Satisfaction Globale, et sur la satisfaction vis-à-vis des horaires :

**Q11 - Satisfaction globale,
selon la fréquence d'utilisation**



**Q13 - Satisfaction vis à vis des horaires du service,
selon la fréquence d'utilisation**



La Satisfaction Globale

Les utilisateurs occasionnels ont les opinions les plus extrêmes :

- ✚ 61 % de « Très satisfaits » (contre une moyenne de 51% sur l'ensemble de l'échantillon) , et
- ✚ 8% de « Peu ou Pas satisfaits », (contre une moyenne de 3 % pour l'ensemble).

Horaires du service

La proportion de personnes « **Peu ou Pas satisfaites** » est supérieure chez les clients qui voyagent deux ou trois fois par semaine (9%) et chez les utilisateurs très occasionnels (5%). **Les clients quotidiens sont tous satisfaits sur ce point.**

PARTIE 3

LA SATISFACTION VIS-A-VIS DE LA PREPARATION DU VOYAGE

Cinq questions étaient posées, réparties en 2 thèmes :

Premier thème : le central téléphonique

- 3.1. La satisfaction sur le central téléphonique
- 3.3. La satisfaction sur le temps d'attente pour obtenir un interlocuteur au téléphone,
- 3.4. La satisfaction sur la qualité de l'accueil téléphonique.

Second thème : l'information préalable au voyage et la réservation

- 3.2. La satisfaction sur l'information obtenue sur le fonctionnement du service PAM77
- 3.5. La satisfaction sur les réponses reçues aux demandes de courses

Pour chaque question, le client devait dire s'il est :

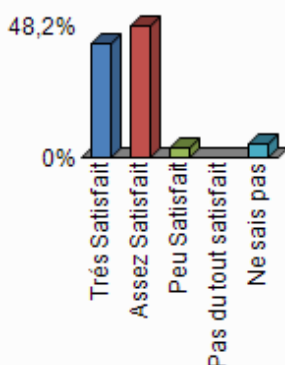
« Très satisfait ? Assez satisfait ? Peu satisfait ? Pas du tout satisfait ? »

3.1. Questions relatives au central téléphonique

3.1.1. Pour l'ensemble de l'échantillon :

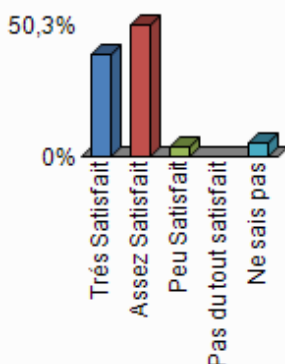
Q31 - Satisfaction vis à vis du Central Téléphone

	Nb	% cit.
Très Satisfait	127	42,2%
Assez Satisfait	145	48,2%
Peu Satisfait	11	3,7%
Pas du tout satisfait	2	0,7%
Ne sais pas	16	5,3%
Total	301	100,0%



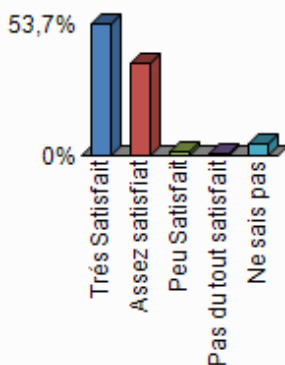
Q33 - Satisfaction vis à vis du temps d'attente au téléphone

	Nb	% cit.
Très Satisfait	119	39,7%
Assez Satisfait	151	50,3%
Peu Satisfait	12	4,0%
Pas du tout satisfait	2	0,7%
Ne sais pas	16	5,3%
Total	300	100,0%



Q34 - Satisfaction vis à vis de l'accueil au téléphone

	Nb	% cit.
Très Satisfait	161	53,7%
Assez satisfiat	115	38,3%
Peu Satisfait	5	1,7%
Pas du tout satisfait	3	1,0%
Ne sais pas	16	5,3%
Total	300	100,0%



Le Central Téléphonique recueille :

- 42 % de « Très satisfait », et
- 10 % d'opinions négatives ou de non avis.

La progression par rapport à 2009 est très importante puisque l'an dernier seulement 25 % se déclaraient « Très satisfait ».

Le temps d'attente au téléphone

recueillait 27 % d'opinions négatives l'an dernier.

En 2010, 5% des enquêtés ne se prononcent pas, et seulement 5 % ont une opinion négative.

Se sont donc 90 % des clients qui sont aujourd'hui satisfaits sur ce point.

L'accueil téléphonique

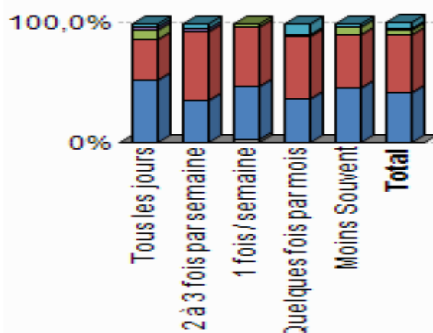
54 % de « Très satisfaits » et seulement 3 % d'opinions négatives

Ce score était (étonnamment) très bon l'an dernier avec 59 % de « Très satisfaits ».

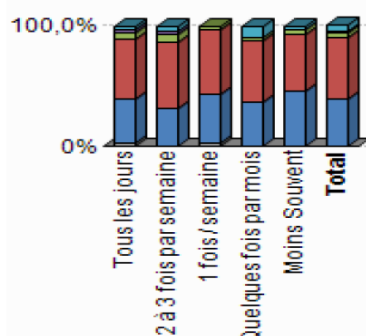
Il reste très bon en 2010.

3.1.2. L'impact de la fréquence d'utilisation du service

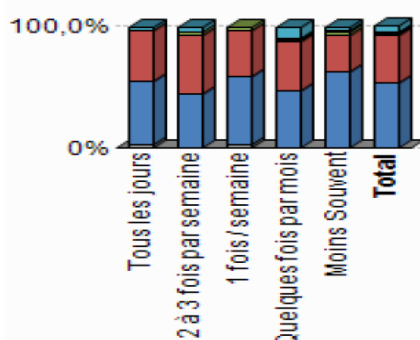
**Q31 - Satisfaction vis à vis du central téléphone,
selon la fréquence d'utilisation**



**Q33 - Satisfaction vis à vis du temps d'attente au téléphone,
selon la fréquence d'utilisation**



**Q33 - Satisfaction vis à vis de l'accueil au téléphone,
selon la fréquence d'utilisation**



Sur les trois questions de ce thème, seuls les utilisateurs quotidiens se distinguent nettement des autres clients :

✚ Ils sont nettement les moins satisfaits vis-à-vis du Central Téléphonique dans son ensemble : plus de 10 % de « Peu ou Pas » satisfaits.

✚ Ils sont aussi parmi les moins satisfaits par rapport au temps d'attente au téléphone : 8 % de « Peu ou Pas » satisfaits.

✚ A l'inverse, sur l'accueil, il n'y a aucun mécontent parmi les utilisateurs quotidiens

Les clients qui utilisent le réseau 2 à 3 fois par semaine sont les plus mécontents par rapport au temps d'attente au téléphone : 9 % de « Peu ou Pas » satisfaits.

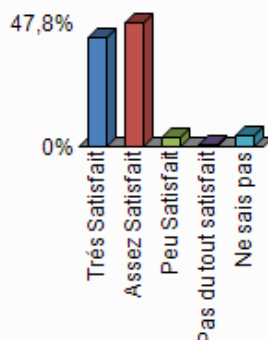
Les clients très occasionnels (moins d'une fois par mois) sont globalement un peu plus critique que la moyenne...

3.2. Questions relatives à l'information et aux réservations

3.2.1. Pour l'ensemble de l'échantillon :

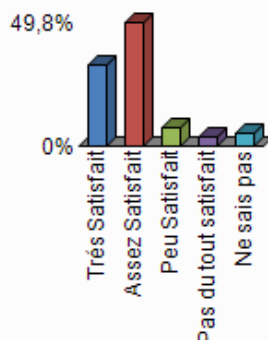
Satisf-information fonctionnemznt PAM77

	Nb	% cit.
Très Satisfait	128	42,5%
Assez Satisfait	144	47,8%
Peu Satisfait	11	3,7%
Pas du tout satisfait	3	1,0%
Ne sais pas	15	5,0%
Total	301	100,0%



Q35 - Satisf. sur les réponses aux demandes de courses

	Nb	% cit.
Très Satisfait	96	33,0%
Assez Satisfait	145	49,8%
Peu Satisfait	22	7,6%
Pas du tout satisfait	12	4,1%
Ne sais pas	16	5,5%
Total	291	100,0%



La satisfaction par rapport à l'information obtenue est en progression, avec :

- 90 % de personnes satisfaites (elles étaient 86 % l'an dernier),
- 5 % de non satisfaites (13 % l'an dernier).

La satisfaction par rapport aux réponses obtenues vis-à-vis des demandes de courses formulées est comparable à l'an dernier avec 83 % de personnes satisfaites au lieu de 81 %.

En fait, il y a un peu moins de « Très satisfaits », et davantage de « Assez satisfaits »

Les personnes « Peu ou pas satisfaites » sont au nombre de 34 (soit 12 % de l'échantillon).

Chaque enquêté pouvait donner plusieurs raisons d'insatisfaction.

Malgré l'échantillon plus important cette année (300 enquêtes au lieu de 200), le nombre de réponses est nettement moins important en 2010 qu'en 2009 : 60 propositions seulement au lieu de 84.

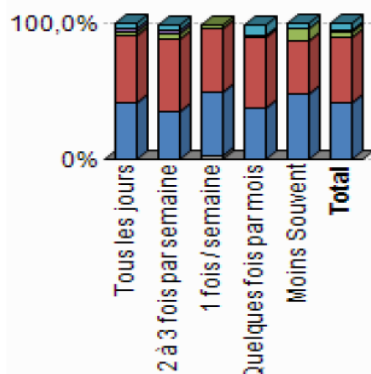
Ce fait est un autre élément confirmant l'amélioration de la satisfaction qui apparaît dans l'ensemble des tableaux de cette année.

On constate que les 5 raisons les plus importantes sont les mêmes que l'an dernier, même si elles n'arrivent pas dans le même ordre :

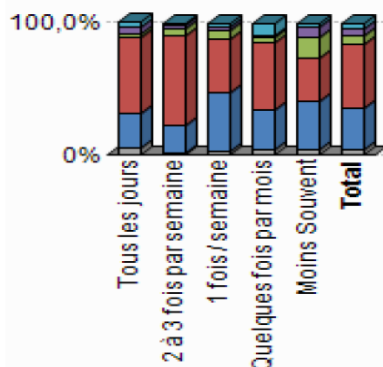
- « Ma demande est souvent refusée » 32 %,
- « On me demande souvent de rappeler plus tard » 25 %,
- « L'horaire que je demande est souvent modifié » 20 %,
- « Je suis souvent placé en liste d'attente » 10 %,
- « Je ne suis pas toujours certain que ma demande soit bien comprise » .. 8 %.

3.2.2. L'impact de la fréquence d'utilisation du service

**Q26 - Satisfaction vis à vis du fonctionnement du service,
selon la fréquence d'utilisation**



**Q35 - Satisf. sur les réponses aux demandes de courses,
selon la fréquence d'utilisation**



L'information reçue sur le fonctionnement du service :

- ✚ Les utilisateurs les plus occasionnels sont les plus critiques avec plus de 8 % de non satisfaits (5% en moyenne).
- ✚ Se sont ensuite les utilisateurs quotidiens et fréquents (2 ou 3 fois par semaine) qui sont les moins satisfaits (5 à 7 %).

Par rapport aux réponses obtenues aux courses demandées, la hiérarchie reste comparable :

- ✚ 24 % d'opinions négatives chez les utilisateurs très occasionnels, (contre 11 % en moyenne)

PARTIE 4

LA SATISFACTION VIS-A-VIS DU FONCTIONNEMENT DU SERVICE

Huit questions étaient posées, correspondant à trois thèmes caractéristiques du déroulement du service :

Premier thème : le respect des horaires annoncés :

- 4.1. Satisfaction par rapport au respect de l'horaire annoncé
- 4.2. Satisfaction par rapport à l'obligation d'annoncer les retards de prise en charge

Second thème : les véhicules :

- 4.3. Satisfaction par rapport au confort des véhicules
- 4.4. Satisfaction par rapport à l'adaptation du véhicule au handicap
- 4.5. Satisfaction par rapport à la propreté des véhicules

Troisième thème : l'attitude du personnel :

- 4.6. Satisfaction par rapport à l'attention du conducteur
- 4.7. Satisfaction par rapport à la prise en charge porte à porte
- 4.8. Satisfaction par rapport à l'accompagnement

Pour chaque question, le client devait dire s'il est :

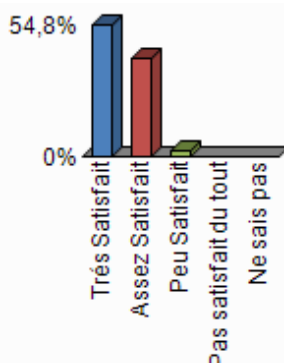
« Très satisfait ? Assez satisfait ? Peu satisfait ? Pas du tout satisfait ? »

4.1. Les questions relatives au respect des horaires annoncés

4.1.1. Pour l'ensemble de l'échantillon :

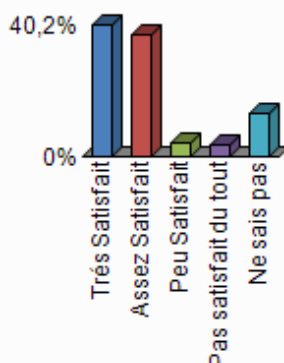
Q41 - Satisf. vis à vis du respect de l'heure de rendez-vous

	Nb	% cit.
Très Satisfait	166	54,8%
Assez Satisfait	126	41,6%
Peu Satisfait	8	2,6%
Pas satisfait du tout	2	0,7%
Ne sais pas	1	0,3%
Total	303	100,0%



Q42 - Satisf- sur annonce des retards

	Nb	% cit.
Très Satisfait	121	40,2%
Assez Satisfait	113	37,5%
Peu Satisfait	14	4,7%
Pas satisfait du tout	12	4,0%
Ne sais pas	41	13,6%
Total	301	100,0%



Le respect de l'heure de rendez-vous

97 % des clients sont satisfaits : 55 % se déclarent « Très satisfaits » et 42% se disent « Assez satisfaits ».

Par rapport à l'obligation d'annoncer le retard aux clients concernés, la situation s'est beaucoup améliorée par rapport à l'an dernier :

✚ Seulement 36 % de satisfaits en 2009, mais **78 % cette année** (dont 40% de « Très satisfaits »)

✚ 14,4 % de « Pas satisfaits du tout » en 2009, et seulement 4 % cette année.

Concernant le respect des horaires, deux questions ont été posées relativement aux arrivées en avance par rapport à l'horaire annoncé :

Sur la fréquence de ces arrivées en avance :

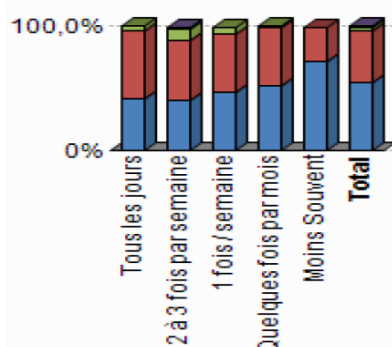
- ✚ 72 % déclarent que cela arrive « Rarement »,
 - ✚ 25 % déclarent que cela arrive « Assez souvent »,
 - ✚ Pour 3 % des enquêtés, cela arrive « Très souvent ».
- Le nombre d'arrivée en avance a diminué, passant de 7 % à 3 %.

Sur la gêne causée par ces arrivées en avance :

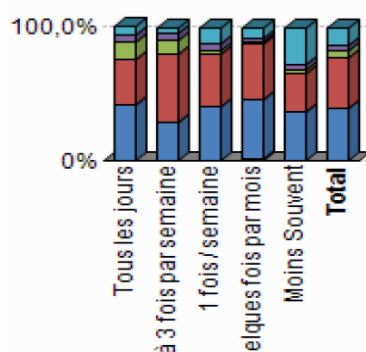
- ✚ seulement 12 % des personnes enquêtées se déclarent gênées par les arrivées en avance.

4.1.2. L'impact de la fréquence d'utilisation du service

**Q41 - Satisf. vis à vis du respect de l'heure du rendez vous,
selon la fréquence d'utilisation**



**Q42 - Satisfaction vis à vis de l'obligation d'annonce des retards,
selon la fréquence d'utilisation**



Par rapport au respect de l'heure de rendez-vous annoncée, la satisfaction est la moins bonne chez les clients utilisant le service à une fréquence intermédiaire :

- ✚ Dans l'ensemble, on ne trouve que 3 % de non satisfaits,
- ✚ Il y a plus de 11 % de non satisfaits chez les personnes qui utilisent le services 2 à 3 fois par semaine,
- ✚ Les utilisateurs « une fois par semaine » comptent 6 % de non satisfaites.

La satisfaction sur l'obligation d'annoncer les retards est particulièrement mauvaise chez les clients les plus fréquents :

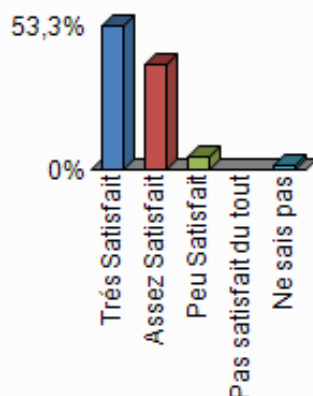
- ✚ 18% de « Peu ou Pas satisfait » chez les utilisateurs quotidiens,
 - ✚ 16% chez utilisateurs « 2 ou 3 fois par semaine ».
- (En moyenne, les non satisfaits sur ce point sont près de 9 %)

4.2. Les questions relatives aux véhicules

4.2.1. Pour l'ensemble de l'échantillon :

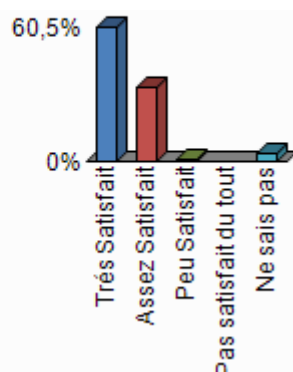
Q43 - Satisf- confort véhicules

	Nb	% cit.
Très Satisfait	161	53,3%
Assez Satisfait	120	39,7%
Peu Satisfait	15	5,0%
Pas satisfait du tout	1	0,3%
Ne sais pas	5	1,7%
Total	302	100,0%



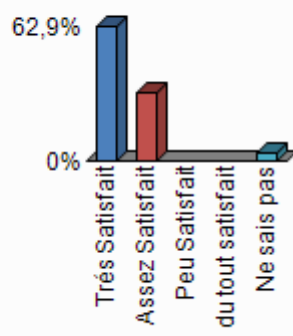
Q44 - Satisf. vis à vis de l'adaptation du véhicule au handicap

	Nb	% cit.
Très Satisfait	182	60,5%
Assez Satisfait	101	33,6%
Peu Satisfait	4	1,3%
Pas satisfait du tout	1	0,3%
Ne sais pas	13	4,3%
Total	301	100,0%



Q45 - Satisfaction sur la propreté des véhicules

	Nb	% obs.
Très Satisfait	190	62,9%
Assez Satisfait	98	32,5%
Peu Satisfait	1	0,3%
Pas du tout satisfait	0	0,0%
Ne sais pas	13	4,3%
Total	302	100,0%

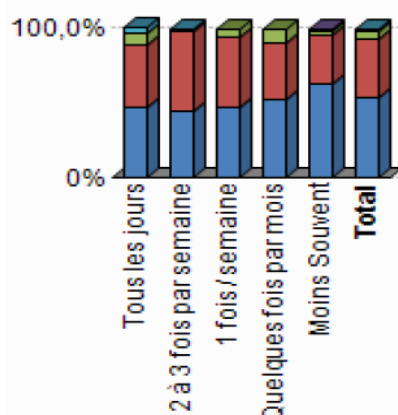


Sur les trois aspects de ce thème, la satisfaction reste au même niveau élevé que l'an dernier **les personnes satisfaites sont 92 à 95 %** de l'échantillon.

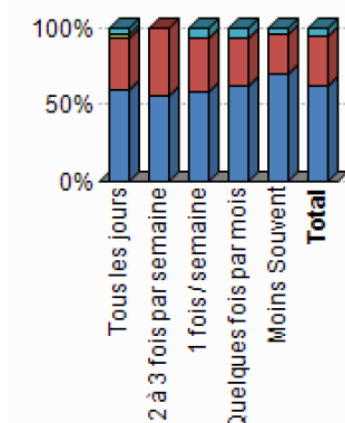
La propreté des véhicules obtient le meilleur score avec **62 % de personnes « Très Satisfaites »**. (L'an dernier, ce score était de 81 %)

4.2.2. L'impact de la fréquence d'utilisation du service

**Q43 - Satisfaction vis à vis du confort des véhicules,
selon la fréquence d'utilisation**



**Q45 - Satisfaction vis à vis de la propreté des véhicules,
selon la fréquence d'utilisation**



Contrairement à l'an dernier, les utilisateurs les plus réguliers qui étaient les plus satisfaits sont en 2010 les plus critiques avec 8% d'insatisfaits par rapport au confort des véhicules.

Les personnes utilisant le service quelques fois par mois sont aussi les plus critiques (comme l'an dernier) avec 8% de « Peu ou Pas satisfaite » ;

Tous les sous groupes expriment la même unanimité sur le propreté des véhicules.

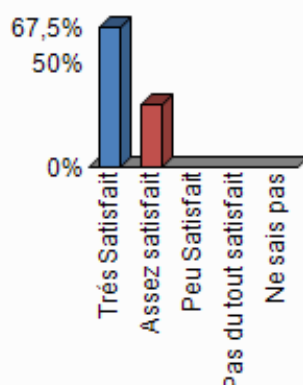
Seuls, 3 % des utilisateurs quotidiens sont « Peu satisfaits ».

4.3. Les questions relatives à l'attitude du personnel

4.3.1. Pour l'ensemble de l'échantillon :

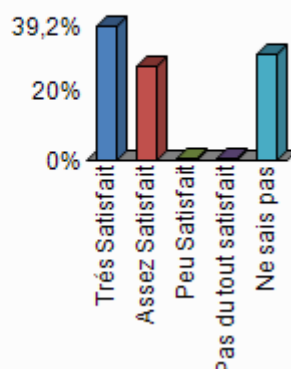
Q46 - Satisfaction vis à vis de l'attention du conducteur

	Nb	% cit.
Très Satisfait	204	67,5%
Assez satisfait	94	31,1%
Peu Satisfait	3	1,0%
Pas du tout satisfait	0	0,0%
Ne sais pas	1	0,3%
Total	302	100,0%



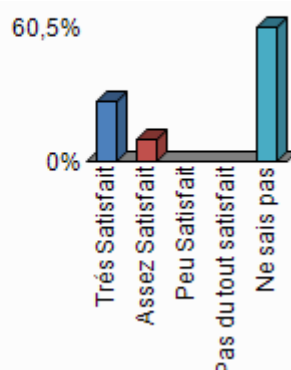
Q47 - Satisfaction vis à vis de la prise en charge porte à porte

	Nb	% cit.
Très Satisfait	118	39,2%
Assez Satisfait	83	27,6%
Peu Satisfait	3	1,0%
Pas du tout satisfait	3	1,0%
Ne sais pas	94	31,2%
Total	301	100,0%



Q48 - Satisfaction vis à vis de l'accompagnement

	Nb	% cit.
Très Satisfait	64	27,5%
Assez Satisfait	25	10,7%
Peu Satisfait	1	0,4%
Pas du tout satisfait	2	0,9%
Ne sais pas	141	60,5%
Total	233	100,0%



La satisfaction globale vis-à-vis des **conducteurs** reste au niveau de l'an dernier avec 98 % de satisfaits, cependant la répartition est un peu moins favorable :

- 67 % de « Très satisfait » au lieu de 84 %, et
- 31 % de « Assez satisfait » au lieu de 14 %

Les possibilités de prise en charge porte à porte et d'accompagnement restent visiblement peu utilisées, et par conséquent les taux de non réponses restent très importants sur ces deux thèmes.

Comme l'an dernier, la satisfaction est très bonne pour la prise en charge « porte à porte » puisque 97 % de ceux qui répondent sont « Très ou Assez satisfaits » (96 % en 2009) ;

Pour les rares personnes ayant un avis sur l'accompagnement, le taux de satisfaction est très bon : 96,7 %.

4.3.2. L'impact de la fréquence d'utilisation du service

Cette analyse n'est pas significative sur ces trois questions, compte tenu à la fois du taux de satisfaction presque unanime et du taux de réponses non renseignées.

4.4. Les questions relatives au regroupement des voyageurs

La question posée est de savoir s'il est déjà arrivé aux enquêtés de voyager dans le même véhicule avec d'autres utilisateurs du service PAM 77 :

Cette situation est arrivée à 44 % des enquêtés.

Aux personnes qui ont déjà voyagé avec d'autres utilisateurs du service, il a été demandé leur appréciation :

Cela est-il : Plutôt satisfaisant ? Indifférent ? Plutôt pénalisant ?

Les réponses ont été les suivantes :

- + Plutôt satisfaisant, pour 41 % des enquêtés concernés,
- + Indifférent, pour 48 % des enquêtés concernés,
- + Plutôt pénalisant pour 11 % des enquêtés concernés.

Les raisons données spontanément pour expliquer pourquoi le regroupement est satisfaisant sont :

Principalement :

- + la recherche de rencontres, de compagnie (pour 48 % des raisons données)
- + la possibilité offerte de dialoguer, d'avoir des échanges (21 % des raisons données)
- + Le fait de se retrouver avec des personnes connues (27 % des raisons données).

De même sont aussi données les deux raisons suivantes :

- + « *Cela ne me dérange pas d'être avec d'autres personnes* »
- + « *On peut aussi chercher à rentabiliser le service mis en place* ».

PARTIE 5

LA SATISFACTION PAR RAPPORT AUX ELEMENTS TARIFAIRES

Trois questions étaient posées :

- 5.1. Satisfaction sur les tarifs pratiqués,
- 5.2. Satisfaction sur la manière dont est payé le voyage
- 5.3. Satisfaction sur le rythme de la facturation.

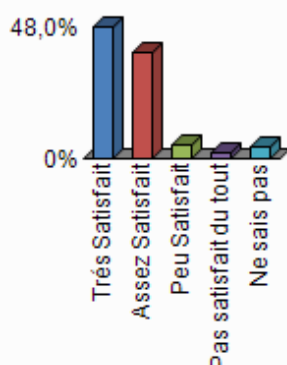
Pour chaque question, le client devait dire s'il est :

« Très satisfait ? Assez satisfait ? Peu satisfait ? Pas du tout satisfait ? »

5.1. Pour l'ensemble de l'échantillon

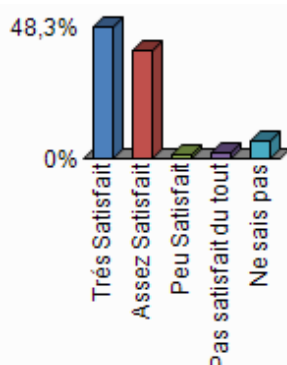
Q51 - Satisfaction sur les tarifs pratiqués

	Nb	% cit.
Très Satisfait	145	48,0%
Assez Satisfait	119	39,4%
Peu Satisfait	16	5,3%
Pas satisfait du tout	7	2,3%
Ne sais pas	15	5,0%
Total	302	100,0%



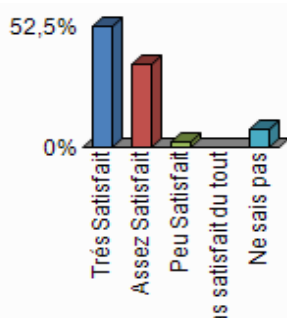
Q52 - Satisfaction sur la manière de payer le voyage

	Nb	% cit.
Très Satisfait	146	48,3%
Assez Satisfait	122	40,4%
Peu Satisfait	6	2,0%
Pas satisfait du tout	7	2,3%
Ne sais pas	21	7,0%
Total	302	100,0%



Q53 - Satisfaction sur le rythme de facturation

	Nb	% cit.
Très Satisfait	158	52,5%
Assez Satisfait	109	36,2%
Peu Satisfait	8	2,7%
Pas satisfait du tout	2	0,7%
Ne sais pas	24	8,0%
Total	301	100,0%



87 % des enquêtés sont globalement satisfaits des tarifs (comme l'an dernier), la proportion de clients qui se déclarent peu satisfaits de ces tarifs a fortement diminuée, passant de 14 % à 8 %.

De même, le mode de paiement est globalement accepté, et la proportion des clients ayant une opinion plutôt négative est passée de 7 % à 4 % de l'ensemble..

Le rythme de facturation convient à 89 % des clients, cette année seulement 3 % des clients se déclarent « Peu ou Pas » satisfaits, alors qu'en 2009, 5,6 % de la clientèle se déclarait « Pas du tout » satisfaite..

Aux personnes qui ont déclaré être « Peu ou Pas satisfaites » à l'une des 3 questions, il était demandé la raison de cette insatisfaction.

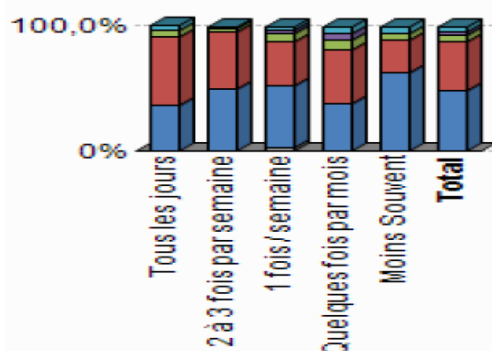
Trois explications étaient proposées, et pouvaient être complétées librement.

Le résultat en est le suivant :

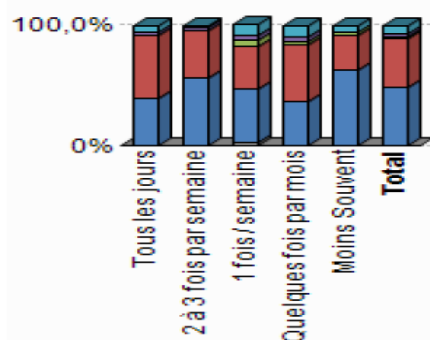
- ✚ Pour 65 % des réponses = « Le service est trop cher pour les utilisateurs réguliers »,
- ✚ Pour 30 % des réponses = « L'absence de paiement au conducteur »,

5.2. L'impact de la fréquence d'utilisation du service

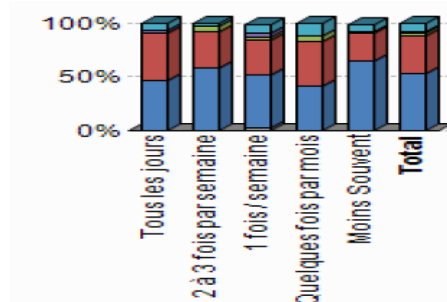
**Q51 - Satisfaction vis à vis des tarifs pratiqués,
selon la fréquence d'utilisation**



**Q52 - Satisfaction sur la manière de payer le voyage,
selon la fréquence d'utilisation**



**Q53 - Satisfaction vis à vis du rythme de facturation,
selon la fréquence d'utilisation**



Tarifs pratiqués

Contrairement à l'an dernier, les utilisateurs quotidiens ne sont plus les plus critiques sur les tarifs pratiqués (5%) de non satisfaits alors que la moyenne est à 7 %.

Ce sont les personnes qui utilisent le service entre quelques fois par mois et une fois par semaine qui sont les plus critiques (12 % d'insatisfaits pour les premiers et 8 % pour les autres)

Sur la manière de payer le voyage, se sont les utilisateurs hebdomadaires (1 fois par semaine) sont les moins satisfaits (8 % contre 4 % en moyenne)..

Le rythme de facturation est bien accepté par les clients quotidiens et par les plus occasionnels. Ce sont les groupes intermédiaires qui sont les plus critiques.