

Résultats ENQUETE CALCULATEUR ITINERAIRE

Novembre 2023



Éléments contextuels

Nombre de répondants à l'enquête 1 765

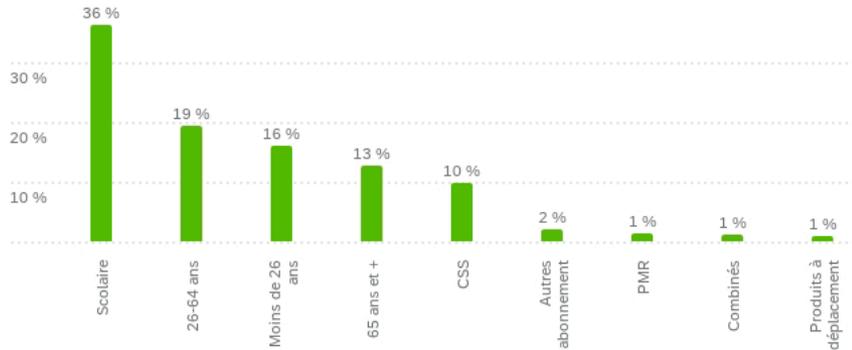
1 765

▲ +21 au cours de la semaine dernière

Classe d'âge des répondants ▾

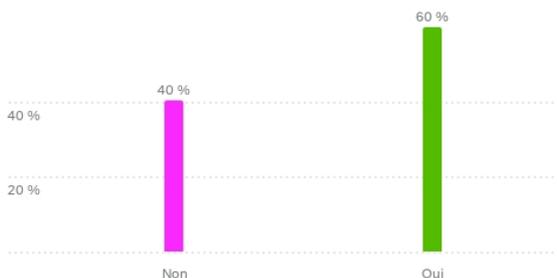


Profil des répondants selon le type d'abonnement ▾



Eléments d'usages

Q1 - Utilisez-vous un calculateur d'itinéraire pour vous déplacer ?

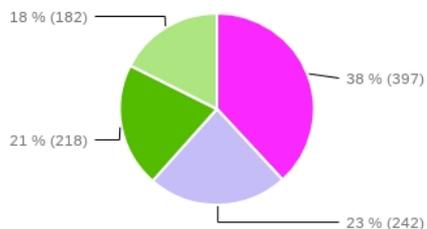


Parmi les utilisateurs, utilisez-vous le calculateur d'IDELIS ?

1 018



Fréquence d'utilisation parmi les utilisateurs 1 039



Tous les jours ou presque Au moins 2 à 3 fois par semaine
Au moins 2 à 3 fois par mois Moins d'une fois par mois

L'enquête a été **distribuée à 23 963 clients** issus de notre base abonnés. **1765 ont répondu, soit un taux de réponse de 7,4 %**. Cela démontre encore une fois l'intérêt de nos clients de pouvoir partager leur avis sur le réseau.

A l'image de la clientèle du réseau, les femmes sont majoritaires parmi les répondants. **53 % des répondants ont moins de 25 ans (et 60% ont moins de 35 ans)**. La bonne représentation des abonnements scolaires et moins de 26 ans confirme également cela.

Sur l'ensemble des personnes ayant répondu, **53% des clients affirment se servir d'un calculateur d'itinéraire**. **1 client sur 2** connaît son itinéraire (les scolaires qui effectuent essentiellement des trajets pendulaires ?)

Parmi les clients qui ont recours à un calculateur d'itinéraire, 61% l'utilisent plusieurs fois par semaine. Nous avons donc parmi les clients répondant deux profils de personnes distincts.

Sans réelle surprise, ce sont les plus jeunes qui y ont le plus recours : **70% des 18-24 ans et 72% des 25-34 ans plusieurs fois par semaine** (61% des moins de 18 ans)

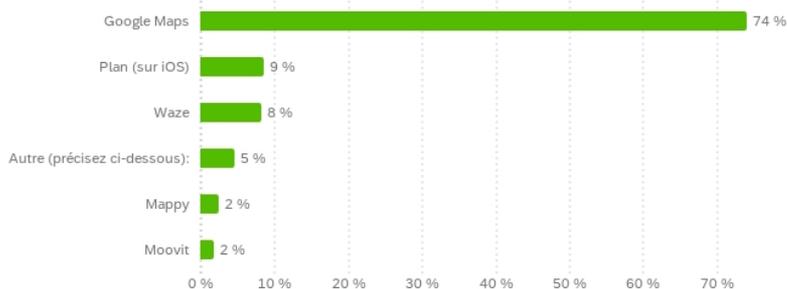
Toutes classes d'âge confondues, 66% des personnes qui utilisent un calculateur d'itinéraire y ont recours très régulièrement (plusieurs fois par semaine).

Parmi les utilisateurs de calculateur d'itinéraire, **67% utilisent l'outil proposé par IDELIS, soit 2 sur 3**



Eléments d'usages

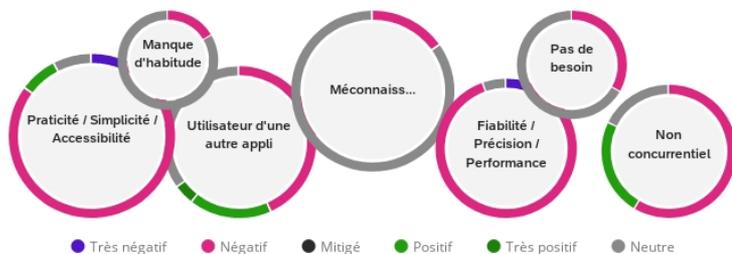
Parmi les non utilisateurs du calculateur IDELIS, quel outils utilisent-ils ? 325



76% des clients non-utilisateurs de la solution proposée par IDELIS utilisent Google Maps et 8 % Plans (iOS). Deux applications concentrent 86% des usages.

Google Maps est assurément l'application la plus utilisée quelle que soit la classe d'âge. Chez les moins de 35 ans, elle concentre 77% des usages (93% chez les 25-43 ans). S

Motifs de non utilisation du calculateur IDELIS 95



Lorsqu'on demande de préciser les raisons pour lesquelles le calculateur IDELIS ne séduit pas, un élément pouvant paraître surprenant émerge : **27% des clients interrogés ne connaissent pas le calculateur IDELIS.**

Le manque de simplicité d'utilisation et de praticité représente 28% des réponses (difficulté pour renseigner les adresses, manque de filtres, absence de prise en compte des aléas de circulation, manque d'infos si la course est supprimée...). 24% affirment qu'ils utilisent un autre outil dont ils sont très satisfaits et 17% que le calculateur IDELIS n'est tout simplement pas concurrentiel.

Poids des applis tierces selon la classe d'âge 228



Au final, 41% ne voient pas d'intérêt à utiliser un outil qu'ils jugent moins performant.



Éléments d'appréciation

NPS - calculateur d'itinéraire IDELIS - Tous répondants 822



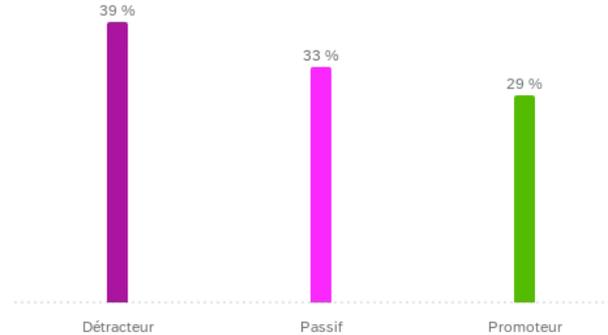
NPS - calculateur d'itinéraire IDELIS - Utilisateurs 573



NPS - calculateur d'itinéraire IDELIS - Non utilisateurs 249



NPS : Répartition des profils clients



Les données issues du calcul du NPS « recommanderiez-vous le calculateur d'itinéraire IDELIS à vos proches ? » démontrent le lien entre l'utilisation de l'outil et sa recommandation.

Notons **72% de clients détracteurs et passifs.**

Sur l'ensemble des répondants, le NPS est négatif (-10)

Ceux qui utilisent Google Maps ne semblent pas prêts à faire évoluer leurs usages et restent donc très peu enclin à faire la promotion de notre outil (**NPS de -57**).

Ceux qui l'utilisent affichent (comme le prouve leur niveau de satisfaction) **un niveau de satisfaction fragile bien que positif (NPS de 11)**.

Les axes d'amélioration proposés par les clients détracteurs (« *que pourrions-nous faire pour nous améliorer ?* ») **sont les avantages des autres applications** : une appli accessible en un clic, une ergonomie améliorée, un véritable temps réel, une information en cas de perturbation ou de bus annulé, un espace de recherche bien trop vaste...

Les verbatims des promoteurs sont eux, plus génériques et s'écartent du sujet de l'enquête : 30% évoquent des problématiques d'offre de transport (horaires lignes, ponctualité, desserte, conducteurs...), 10% parlent des conducteurs. **Près de 20% ne trouvent rien à redire.**



Éléments d'amélioration

Fonctionnalités attendues - classées par ordre d'importance selon les réponses données par les clients (0 = pas du tout important / 10 = indispensable) 862



Nous avons demandé à nos clients de noter l'importance qu'ils donnent à des fonctionnalités présentes (ou non) sur des calculateurs d'itinéraire. 9 fonctionnalités ont été proposées. Les clients pouvaient les noter de 0 pour une fonctionnalité non importante à 10 pour une fonctionnalité jugée indispensable.

Il apparaît au premier coup d'oeil que **toutes les fonctionnalités présentées ont une note supérieure ou égale à 6/10.**

Les clients de l'agglomération ont placé **la saisie de la destination** comme critère **prioritaire**. On retrouve également ce point ci dans les commentaires ouverts (un territoire trop régional, nécessité de saisir l'arrêt de bus...). La **prise en compte des aléas de circulation** pour un véritable temps réel est également mise en avant ainsi que la possibilité d'**être informé(e) en cas de voyage annulé**.

Nos clients souhaitent bénéficier d'un outil simple et localisé qui les accompagne tout au long de leur voyage et sur lequel ils peuvent s'appuyer.

