

I DELIS

Enquête de satisfaction
Application MODALIS

Avril 2025

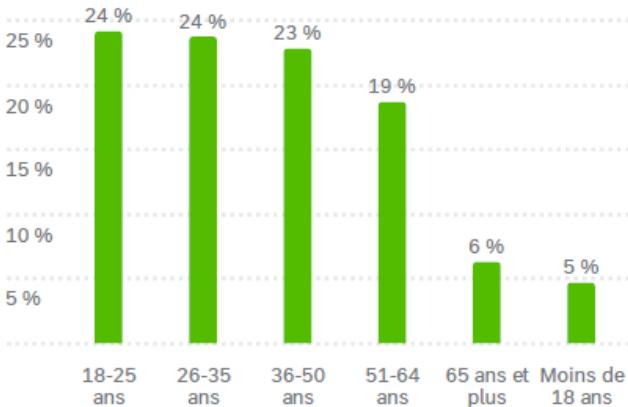


INTRODUCTION

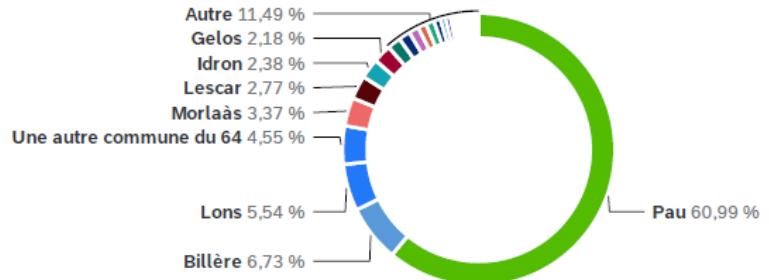
Cette enquête a été réalisée en avril 2025 afin de mesurer le niveau de satisfaction de la clientèle du réseau utilisant l'application MODALIS pour acheter leurs titres de transport et valider leurs trajets par le scan de QR codes présents dans tous les bus.

L'enquête a été adressée par courrier électronique à 5569 client·es et a obtenu un taux de réponse de 10 % (576 réponses).

Segmentation par âge des répondants 576



Origine géographique des répondants 505



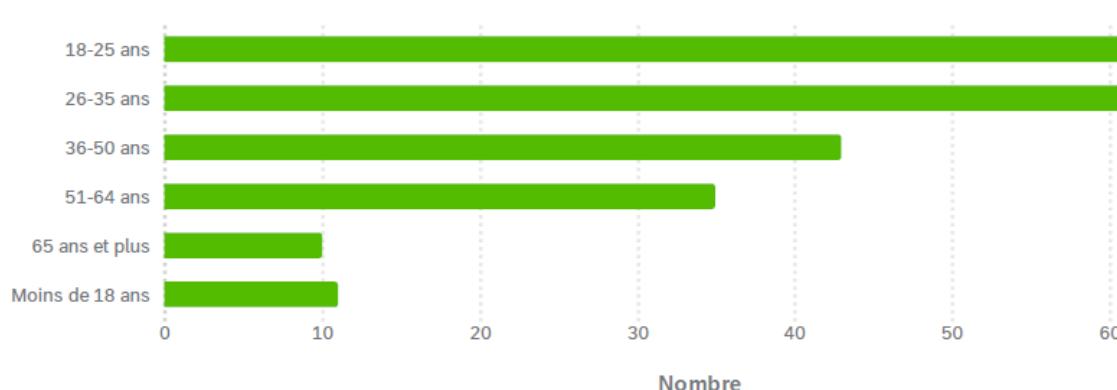
PROFILS UTILISATEURS

Des utilisateur·trices régulier·es de l'application ont souhaité s'exprimer. Près de la moitié des répondant·es utilisent l'application plusieurs fois par semaine (44,47 %).

Fréquence d'utilisation du réseau (tous profils) 524



Segmentation par âge des utilisateurs réguliers (1 à 3 fois / sem) 233



62 % des client·es régulier·es ont moins de 36 ans.



EXPERIENCE CLIENTS : SATISFACTION GENERALE (DE L'ACHAT A LA VALIDATION DU TITRE DE TRANSPORT)

Dans l'ensemble, le niveau de satisfaction générale peut sembler juste correct mais des fragilités sont à relever. Il est encore possible d'améliorer l'expérience client notamment sur le post achat (disponibilité du titre de transport et validation). Ces points faibles impactent assurément sur le sentiment de fiabilité de l'application.

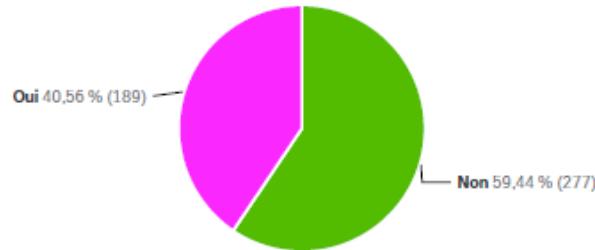
	Ensemble des clients	Clients réguliers
Navigation	64,2 %	63,4 %
Clarté des informations	74,2 %	75,5 %
Facilité pour sélectionner le produit	72,8 %	63,4 %
Facilité de paiement	78,5 %	70,9 %
Affichage du ticket après achat	56,2 %	54 %
Facilité de validation	58 %	54,2 %
Fiabilité de l'application	61,6 %	58,4 %
Niveau moyen de satisfaction	67 %	63 %

Les client·es utilisateur·trices régulier·es de l'application se montrent davantage critiques en raison des difficultés régulières rencontrées dans l'utilisation de l'application

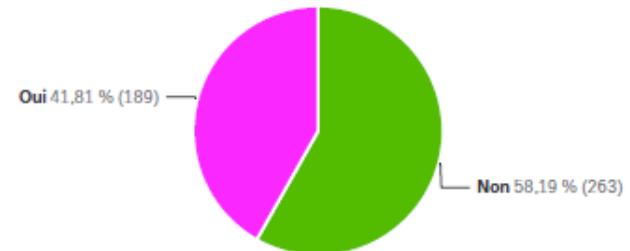


EXPERIENCE CLIENTS : DIFFICULTES RENCONTREES

Avez-vous déjà rencontré des difficultés pour ACHETER un ticket sur l'application ? 466



Avez-vous déjà rencontré des difficultés pour VALIDER ?

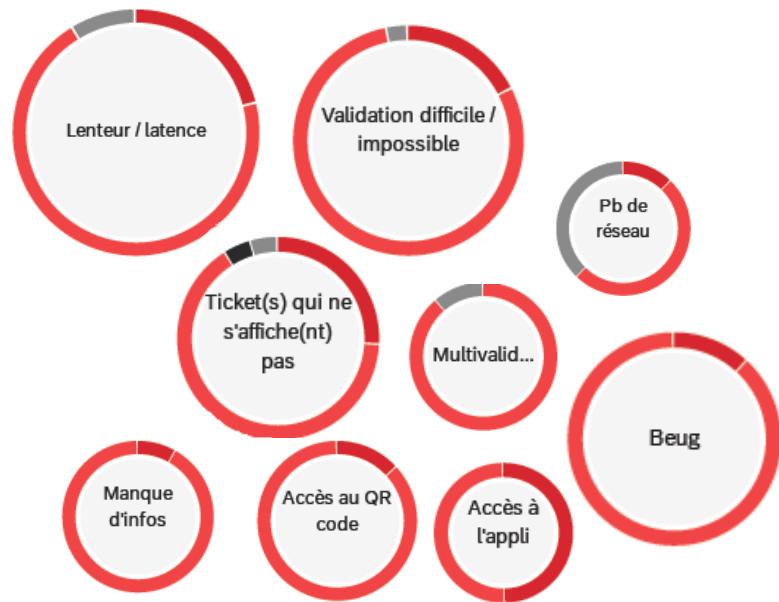


Ci-dessous : précisions apportées par les client·es sur les difficultés rencontrées (la taille des cercles reflète les faiblesses selon le nombre de fois où elles ont été exprimées. Plus le cercle est grand, plus la faiblesse a été citée.)

Achats



Validations



EXPERIENCE CLIENTS : DIFFICULTES RENCONTREES

Les expériences d'utilisation qu'ils s'agissent de l'achat ou de la validation de titres de transport montrent une fragilité de la solution sur deux étapes majeures du parcours.

Plus de 4 clients sur 10 ont en effet rencontré des difficultés entraînant de fait une baisse du niveau de satisfaction; la facilité de validation étant notée sévèrement par l'ensemble des client·es interrogé·es, qu'ils soient régulier·es ou non. (54,2% à 58% de niveau de satisfaction).

Ces incidents ont amené 12 % des personnes concerné·es à contacter le Service Après-Vente (SAV) MODALIS.

Le Service Après-Vente ne semble pas avoir été en mesure de satisfaire les attentes de ces client·es :

- Facilité pour joindre le service : 31,4 % de satisfaction
- Qualité des solutions apportées : 29,4 % de satisfaction
- Rapidité dans la prise en compte de la demande : 23,5 % de satisfaction
- Qualité de l'accueil proposé : 39,2 % de satisfaction



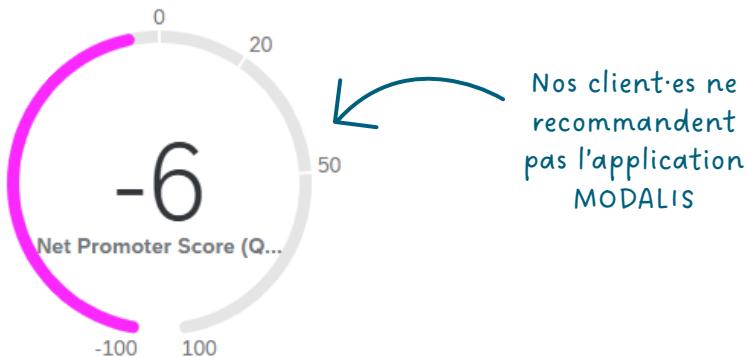
EXPERIENCE CLIENTS : INDICE DE RECOMMANDATION (NPS)

Le Net Promoter Score (NPS) est aujourd’hui un indicateur incontournable pour mesurer la satisfaction client. Il sert à mesurer la propension et la probabilité de recommandation d’une marque, d’un produit ou d’un service par ses client·es. Cet indice de recommandation est une note donnée par la clientèle en réponse à une unique question :

« *Quelle est la probabilité que vous recommandiez l’application MODALIS à un ami ou collègue pour voyager sur le réseau IDELIS ?* »

Les répondant·es donnent une note de 0 (pas du tout probable) à 10 (très probable).

- **Les détracteurs** : la note est entre 0 et 6 (*client·es insatisfait·es*)
- **Les passifs** : la note est entre 7 et 8 (*client·es satisfait·es mais peu enthousiastes*)
- **Les promoteurs** : la note est entre 9 et 10 (*client·es satisfait·es et fidèles*)



Indice de recommandation de l’application MODALIS



EXPERIENCE CLIENTS : ENJEUX DE REUSSITE

Selon les retours de cette enquête, plusieurs points doivent être améliorés afin de proposer une expérience client satisfaisante et faire l'application MODALIS une solution efficace et recommandée :

- Traiter les lenteurs d'affichage et de connexion
- Faciliter le paiement et corriger les problèmes techniques d'interface
- Vérifier systématiquement toutes les fonctionnalités en cas de mise à jour (cas de tickets disparus du portefeuille client)
- Proposer un service après-vente plus performant dans le traitement des demandes

