

# IDELIS

## Enquête de satisfaction

IDELIS à la demande – Transport sur réservation  
2024

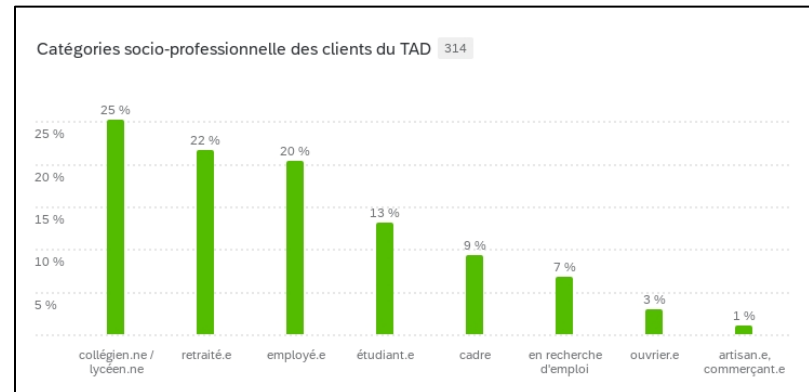


# INTRODUCTION

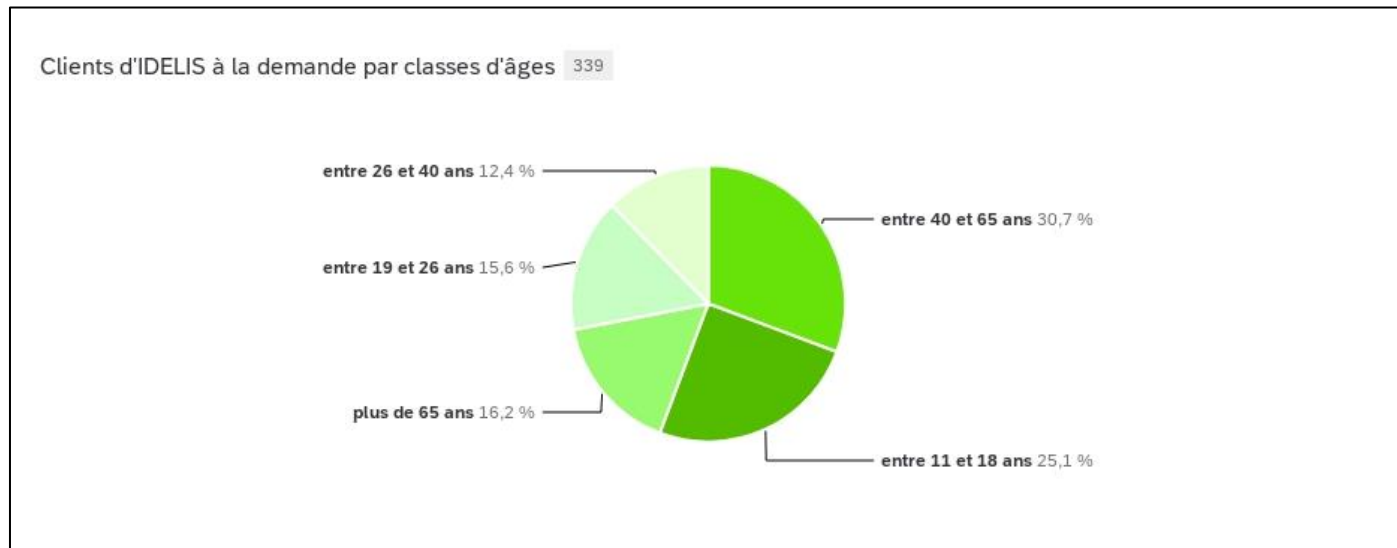
Après plusieurs mois de fonctionnement de son nouveau service de transport à la demande, IDELIS a souhaité interroger ses clients sur leur satisfaction. Près de 340 personnes ont répondu à cette enquête, soit 14% des personnes interrogées.

L'objet de cette enquête visait notamment à savoir si les critères de fonctionnement du service (zone géographique délimitée, horaires de fonctionnement, modes de réservation...) pouvaient être problématiques pour nos clients dans l'organisation de leurs déplacements.

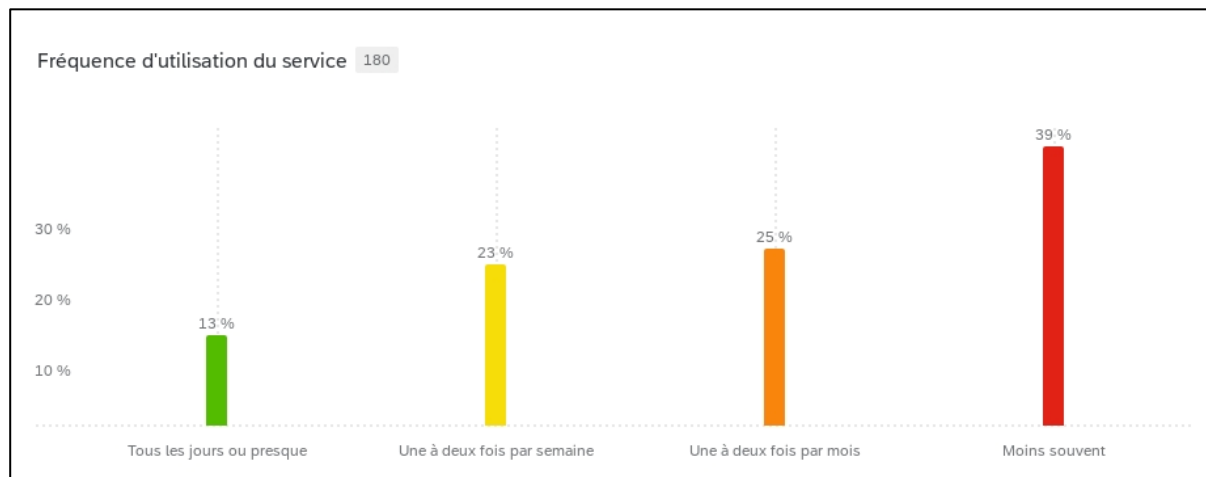
A la première lecture, il apparaît qu'**IDELIS à la demande se positionne clairement comme un moyen de locomotion incontournable pour des scolaires** éloignés des points d'entrée du réseau classique (25% des utilisateurs). Retraités et salariés représentent également un part non négligeable des utilisateurs du TAD (42 % pour ces deux segments).



A noter : parmi les clients âgés de 40 à 65 ans, nous retrouvons une part de parents qui gèrent la relation avec IDELIS pour le compte de leurs enfants scolarisés. Ainsi, la part des 11-18 ans (25,1%) serait à pondérer à la hausse.



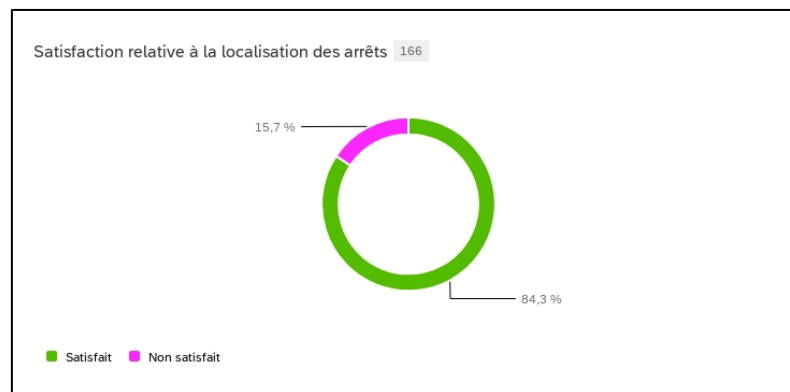
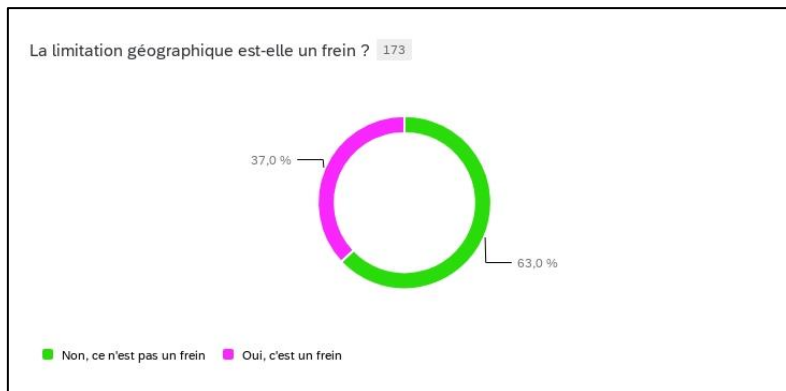
36% des répondants affirment utiliser IDELIS à la demande plusieurs fois par semaine. 25 % l'utilisent une à deux fois par mois. **Ainsi près de deux clients sur trois font d'IDELIS à la demande un moyen de déplacement régulier.**



## FONCTIONNEMENT DU SERVICE

La spécificité d'IDELIS à la demande de constituer des zones géographiques de prise en charge différentes la journée et le soir pouvait générer des doutes sur l'adhésion des clients.

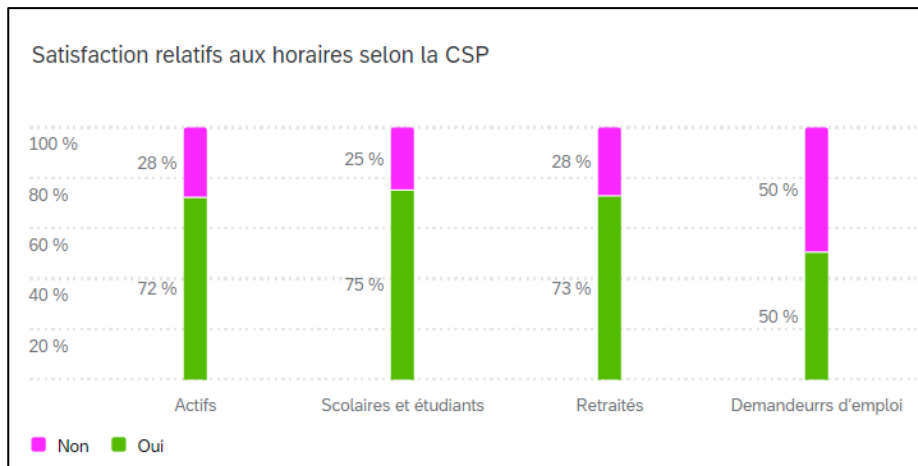
**Après un an de fonctionnement, la limitation géographique du TAD de journée ne pose pas de problèmes à la clientèle.** Pour autant, lorsque l'on les interroge, un client sur trois verrait positivement une extension du territoire couvert. Ils sont un peu moins de 25% à penser la même chose pour le TAD de soirée.



# LES HORAIRES

La satisfaction relative aux horaires de fonctionnement (jour et soirée confondus) semblent conformes à l'utilisation qu'on les clients du service.

Ainsi, avec une part importante de déplacements pour des raisons scolaires et professionnelles, les horaires proposés répondent aux attentes.



## Transport à la demande DE JOURNÉE

Si votre commune est concernée par ce service,  
vous pouvez circuler **dans la zone Couronne.**

**D'une adresse à une autre adresse dans un rayon de 12 km**

**Lundi → Vendredi**

Hors jours fériés

**8h00**

PREMIER  
DÉPART

**18h00**

DERNIER  
DÉPART

**Samedi**

Hors jours fériés

**9h00**

PREMIER  
DÉPART

**18h00**

DERNIER  
DÉPART



## Transport à la demande DE SOIRÉE

Si votre commune est concernée par ce service,  
vous pouvez circuler **dans la zone Centre.**

**D'une adresse à une autre adresse**

**Lundi → Dimanche**

Sauf 1<sup>er</sup> janvier et 1<sup>er</sup> mai

**21h00**

PREMIER  
DÉPART

**23h30**

DERNIER  
DÉPART



## LA RESERVATION

IDELIS à la demande propose et encourage la réservation via l'application.

Face au succès du service et à la difficulté de certains clients à formuler une demande de réservation, nous avons étendu la possibilité d'anticiper les réservations jusqu'à 33 jours avant le déplacement.

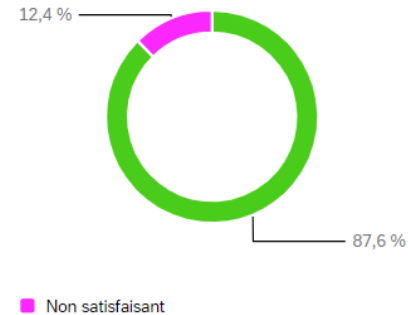
Cette initiative est aujourd'hui saluée par notre clientèle.

60% des clients utilisent l'application pour effectuer leur réservation et affichent un niveau de satisfaction supérieur à 80%.

Satisfaction relative à l'application IDELIS à la demande 111

4,13  
★★★★☆

La possibilité de réserver 33 jours à l'avance, un atout ? 170



20% des clients effectuent leur réservation par téléphone et saluent la qualité de l'accueil qui leur est fait

Niveau de satisfaction par téléphone

4,47  
★★★★★  
39 réponses

## POUR CONCLURE

IDELIS à la demande a su apporter une réponse aux besoins de déplacements de nos clients non directement desservis par le réseau. La souplesse de réservation et le prix semblent avoir répondu aux attentes même si des attentes subsistent pour une offre élargie.

C'est ce que démontre cette enquête et notamment l'indice de recommandation (ou Net Promoter Score), question ultime posée aux clients du service qui présente un score de 51. Pour rappel un score est considéré comme bon entre 0 et 20 (excellent entre 70 et 100).

61% des clients interrogés ont fait ouvertement la promotion du service, 30% ont salué l'efficacité du service tout en précisant rencontrer des difficultés pour parfois obtenir un créneau de réservation les satisfaisant. Seuls 10% des interrogés ne recommanderaient pas IDELIS à la demande.

