

Satisfaction des voyageurs Idélis

Du 9 octobre au 14 octobre 2023



Contexte & objectifs	3
Méthodologie	4
Redressement	5
Satisfaction globale et détaillée	6
Analyses par population	24
Mapping de la satisfaction	33
Synthèse	37

La communauté d'agglomérations de Pau Béarn Pyrénées regroupe 31 communes pour plus de 160 000 habitants. Le réseau Idelis est exploité par la STAP (la Société des Transports de l'Agglomération Paloise et dessert Pau (77000 habitants) et 22 communes environnantes, dont les 14 communes de l'ancienne communauté d'agglomération de Pau-Pyrénées ainsi que les communes d'Aressy, Montardon, Morlaàs, Navailles-Angos, Poey-de-Lescar, Sauvagnon, Serres-Castet, Serres-Morlaàs et Uzein.

Le réseau Idelis est hiérarchisée de la façon suivante : une ligne à haut niveau de service « Fébus » fonctionnant tous les jours y compris les jours fériés et le soir jusqu'à minuit ; 4 lignes « Temporis » T1 à T4, lignes majeures circulant tous les jours ; 12 lignes de proximité (5 à 16) desservant les communes de l'agglomération du lundi au samedi ; 5 lignes (A à E) formants avec Fébus le réseau de « Soirée » ; Une navette desservant le centre-ville de Pau.

Chaque jour de la semaine, entre 30000 et 35000 voyageurs utilisent le réseau Idélis, près de 19000 le samedi et 4000 le dimanche, pour un total près de 190 000 voyages hebdomadaires. A elles seules, la ligne F et les lignes majeures T1 à T4 représentent 64% du trafic global.

C'est dans ce contexte que la STAP souhaite faire réaliser une enquête de satisfaction sur le réseau Idélis en octobre 2023 sur les lignes principales du réseau.

Les objectifs de cette enquête sont notamment de recueillir la satisfaction et les attentes des voyageurs du réseau , hiérarchiser les actions à mener en fonction des attentes exprimées, et mesurer les évolutions dans le temps.

Mode opératoire

Les enquêtes ont été effectuées **du lundi 09 octobre au samedi 14 octobre 2023**.

La méthodologie appliquée était celle de **l'interview en face-à-face** avec sélection aléatoire du client afin d'assurer une bonne représentativité de l'échantillon. Le questionnaire reposait sur une évaluation de la satisfaction sur une échelle numérique (notation de 1 à 10).

Échantillon et redressement

Des quotas ont été fixés pour assurer une bonne représentativité des personnes interrogées en termes de trafic par ligne. Au final, **1214 interviews** ont été réalisées réparties de la façon suivante* (échantillon raisonné permettant plus de lecture par ligne) puis redressé sur les données de fréquentation réelle.

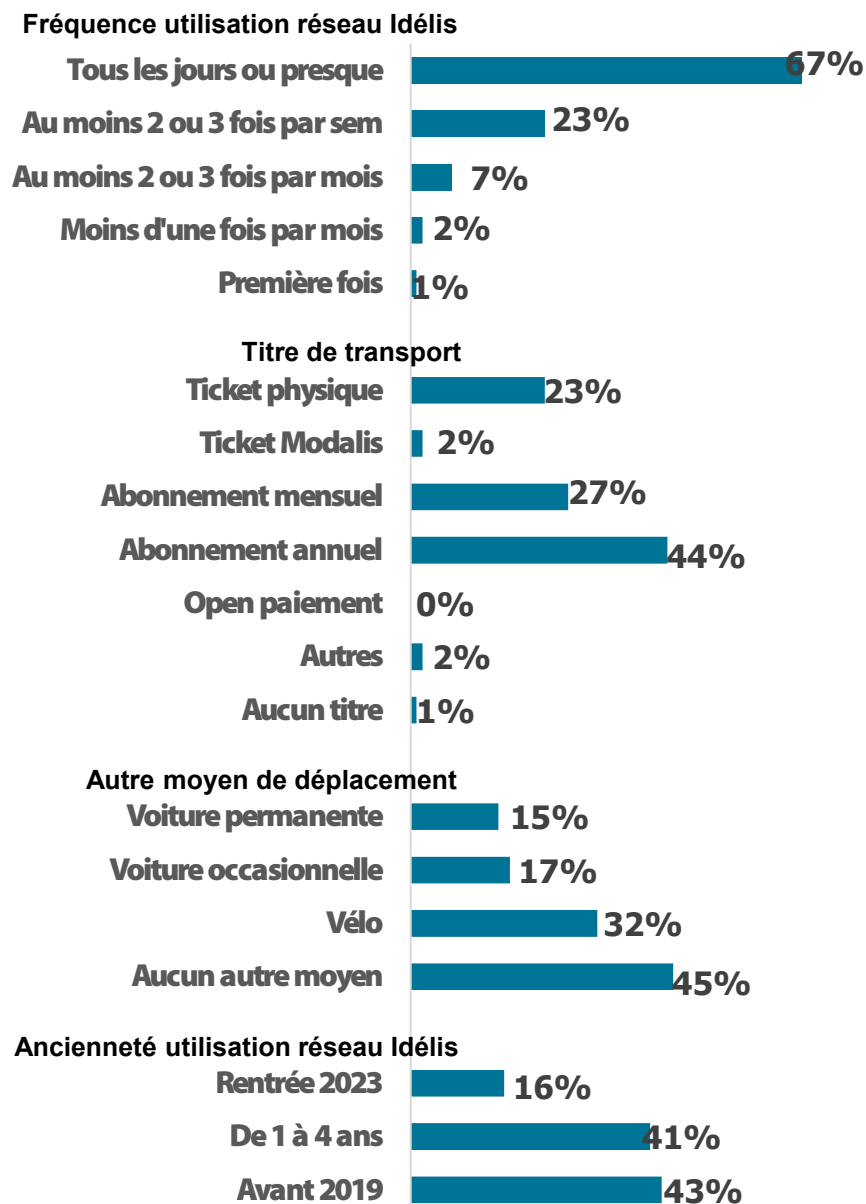
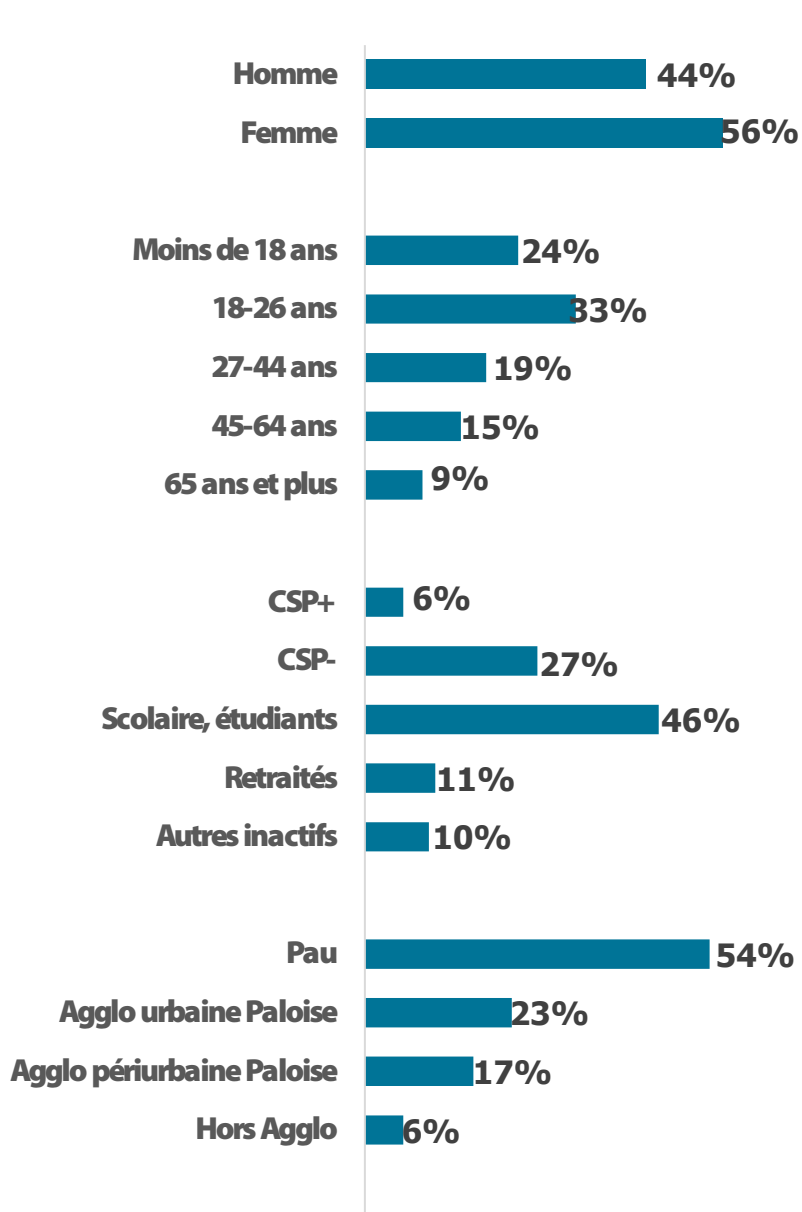
Grève du vendredi 13 octobre

Idélis et Test ont fait le choix de maintenir l'enquête le jour de grève vendredi 13 octobre dans la mesure où celle-ci a été modérément suivie. Les éventuels impacts de la grève sur les résultats sont décrits en début de présentation des résultats.

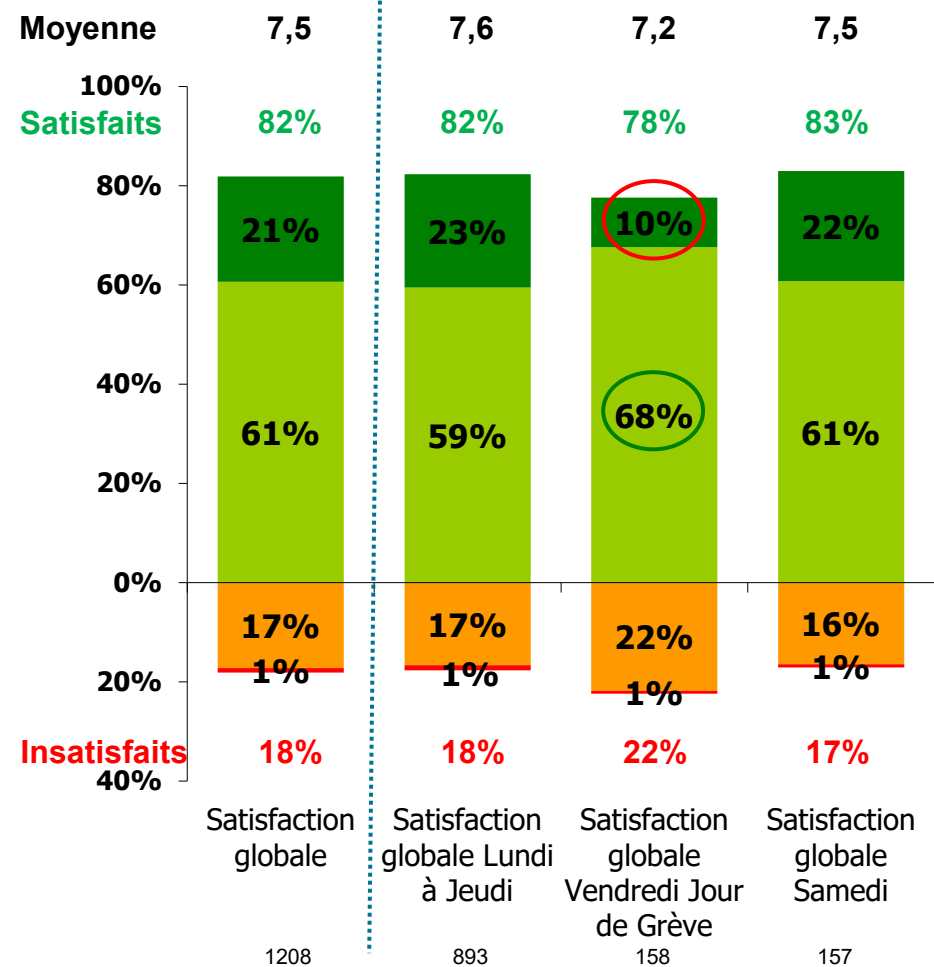
	Base brute	Données brutes	Données redressées	Marge d'erreur
Fébus	204	16,8%	21,9%	(±5,5%)
T1	132	10,9%	12,4%	(±7,0%)
T2	141	11,6%	13,6%	
T3	105	8,6%	9,5%	
T4	101	8,3%	7,0%	
5	50	4,1%	3,6%	(±9,9%)
6	50	4,1%	4,5%	
7	54	4,4%	3,5%	
8	56	4,6%	4,0%	
9	50	4,1%	2,9%	
10 *	18	1,5%	0,9%	
11	51	4,2%	3,5%	
12 *	40	3,3%	2,8%	
13 *	50	4,1%	4,4%	
14 *	33	2,7%	1,7%	
16 *	30	2,5%	0,8%	(±2%)
17 *	20	1,6%	0,2%	
COXI *	29	2,4%	2,6%	
Total	1214	100%	100%	

*Les lignes inférieures à 50 interviewés ne peuvent pas faire l'objet d'une comparaison en raison d'une marge d'erreur trop importante**

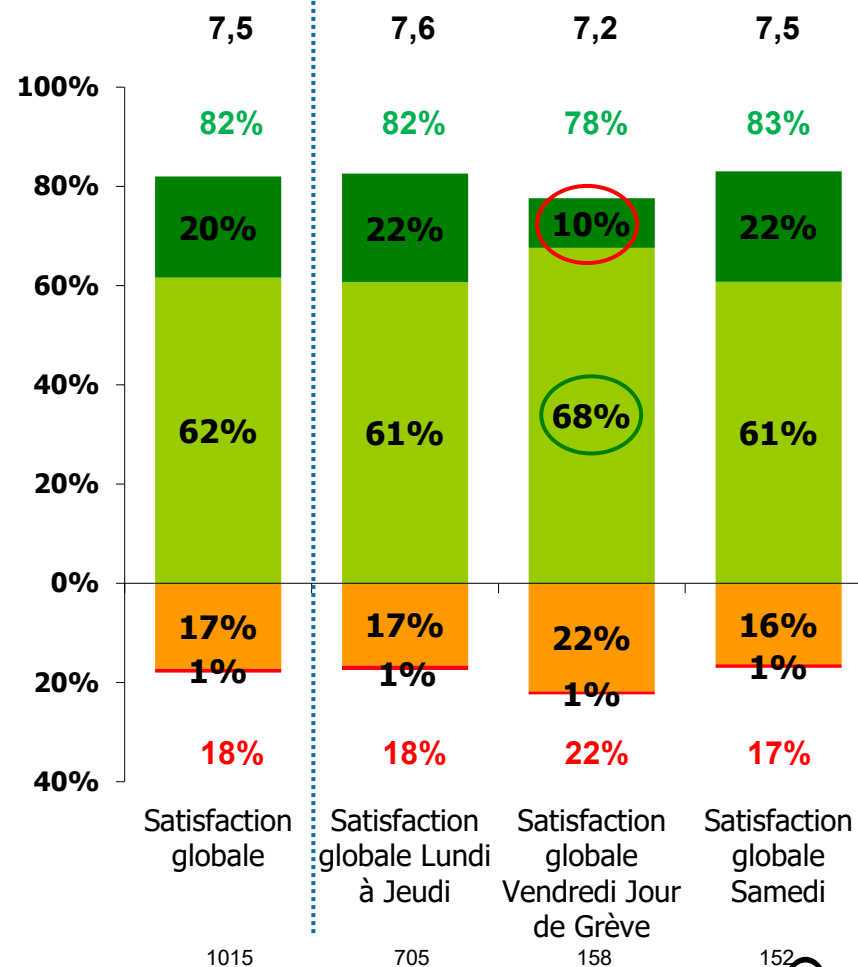
SATISFACTION GLOBALE ET DETAILLÉE



Ensemble des lignes du réseau



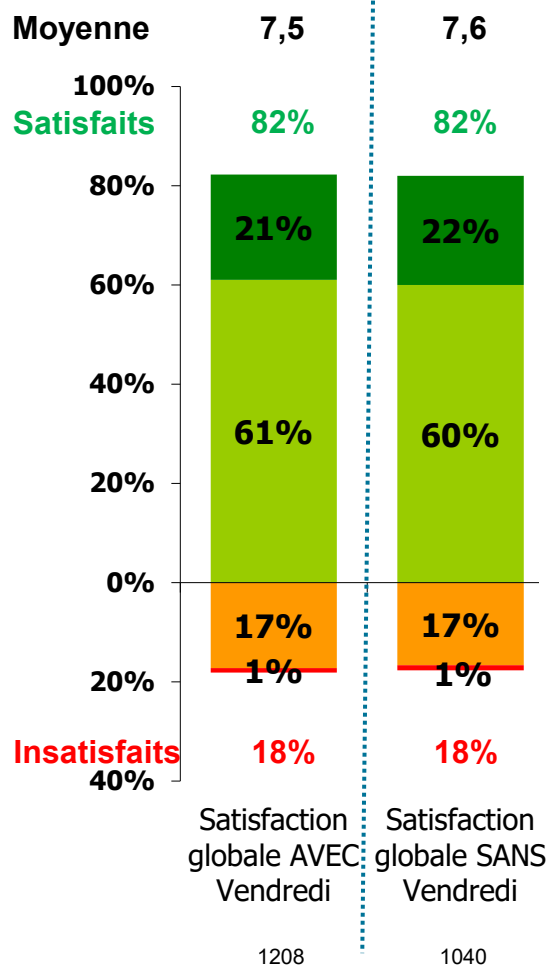
Lignes enquêtées le vendredi



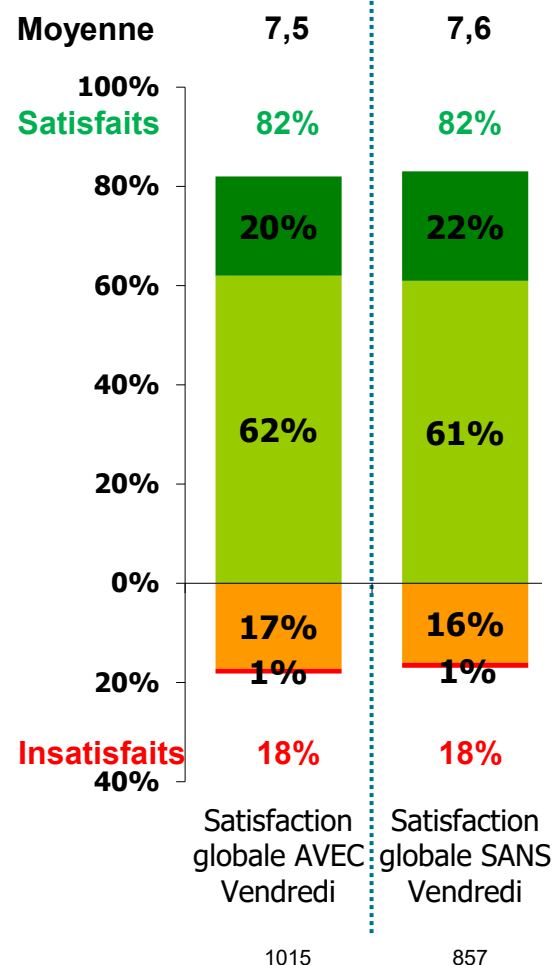
- Tout à fait satisfait (9-10) ■ Plutôt pas satisfait (4-6)
- Plutôt satisfait (7-8) ■ Pas du tout satisfait (1-3)

La grève dégrade légèrement la satisfaction avec moins de très satisfaits mais son impact au global reste très minime : le vendredi (jour de grève) est conservé dans le rapport.

Ensemble des lignes du réseau




Lignes enquêtées le vendredi



Confirmation d'une absence d'impact de l'intégration du vendredi, jour de grève, dans les résultats : ce jour est conservé dans le rapport.



- Tout à fait satisfait (9-10) ■ Plutôt pas satisfait (4-6)
- Plutôt satisfait (7-8) ■ Pas du tout satisfait (1-3)

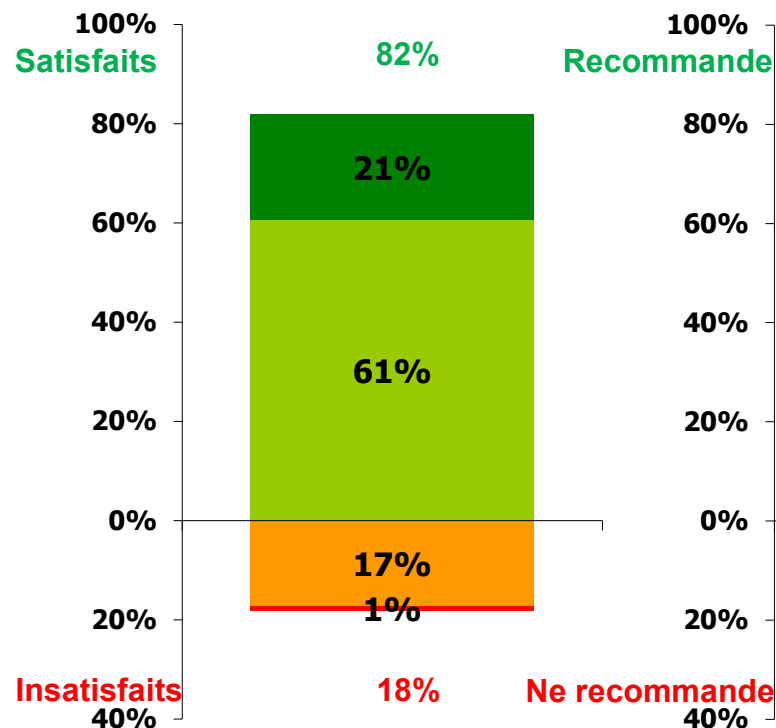
Un NPS satisfaisant mais encore perfectible. 
36% des clients sont à la fois très satisfaits et/ou promoteurs du réseau Idélis.

Moyenne

7,5

NPS

9



		Satisfaction			
		1-3	4-6	7-8	9-10
Recommandation	1-3	9%	11%	35%	36%
	4-6				
	7-8	9%			
	9-10				

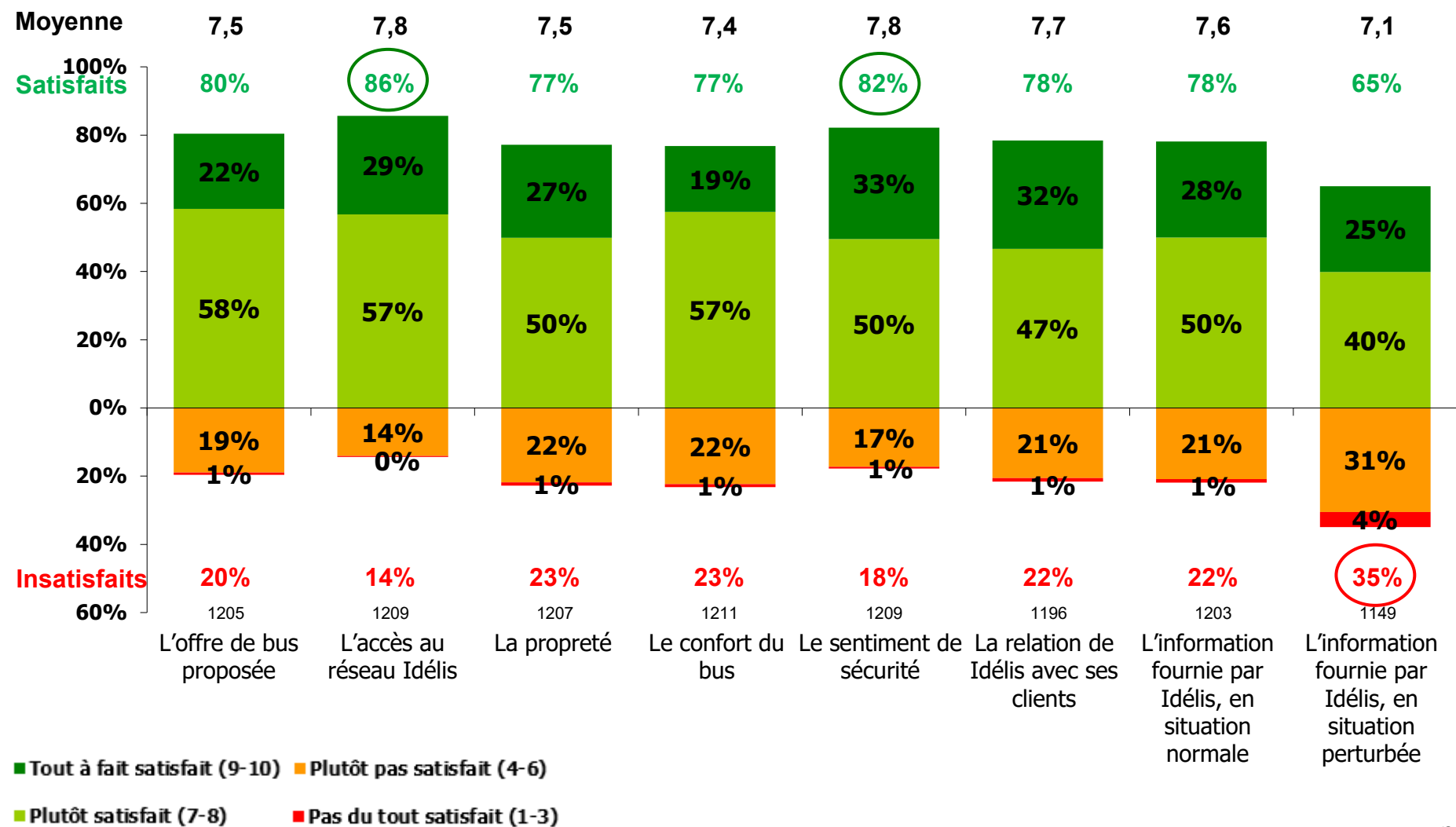
- Tout à fait satisfait (9-10)
- Plutôt satisfait (7-8)
- Plutôt pas satisfait (4-6)
- Pas du tout satisfait (1-3)

- Recommande tout à fait (9-10)
- Recommande plutôt (7-8)
- Recommande plutôt pas (4-6)
- Recommande pas du tout (1-3)



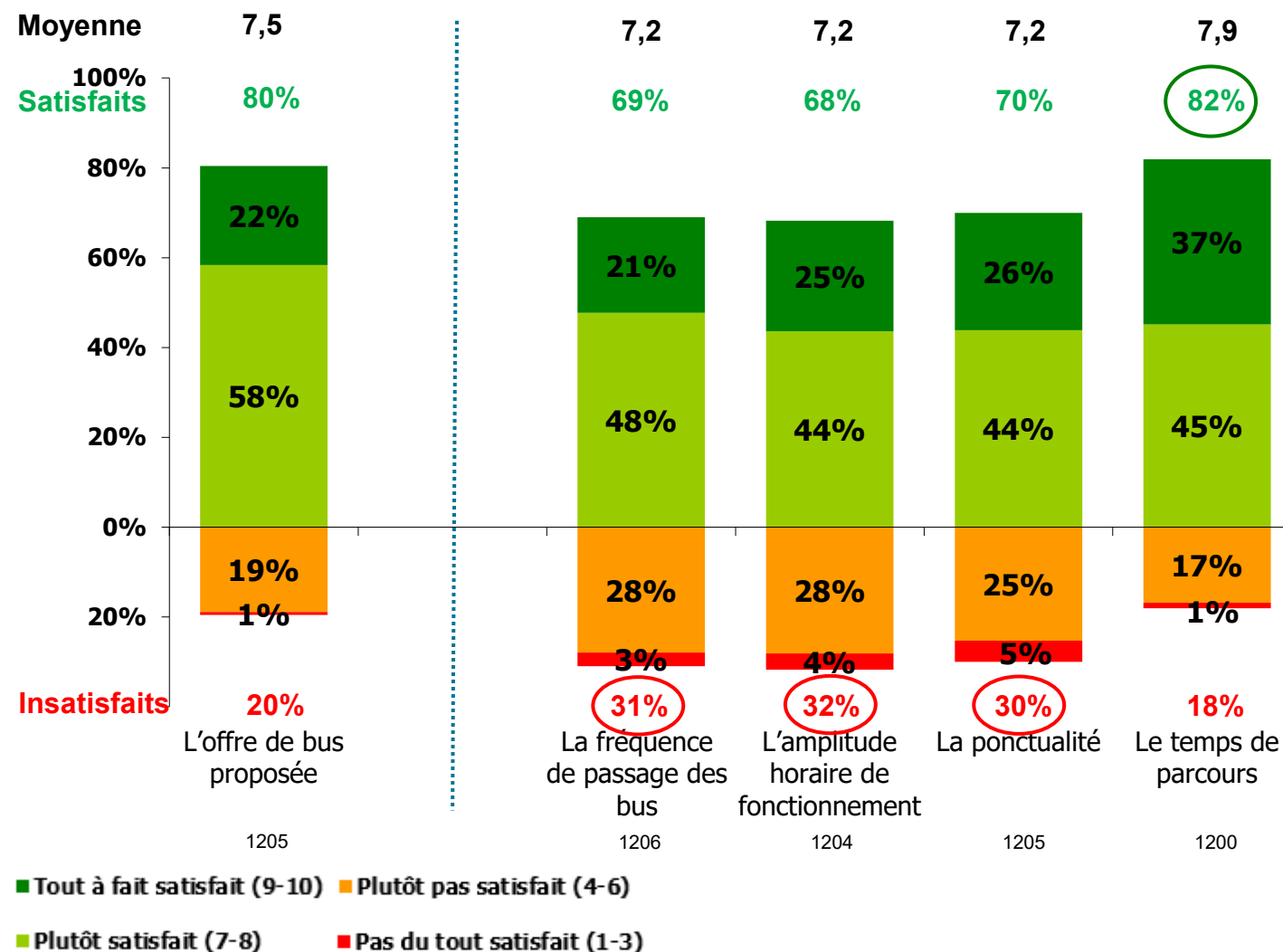
NPS 8 = 29 - 21

De bons résultats pour l'ensemble des critères de satisfaction à l'exception de l'information fournie par Idélis en situation perturbée. Accès au réseau et sentiment de sécurité sont particulièrement appréciés.

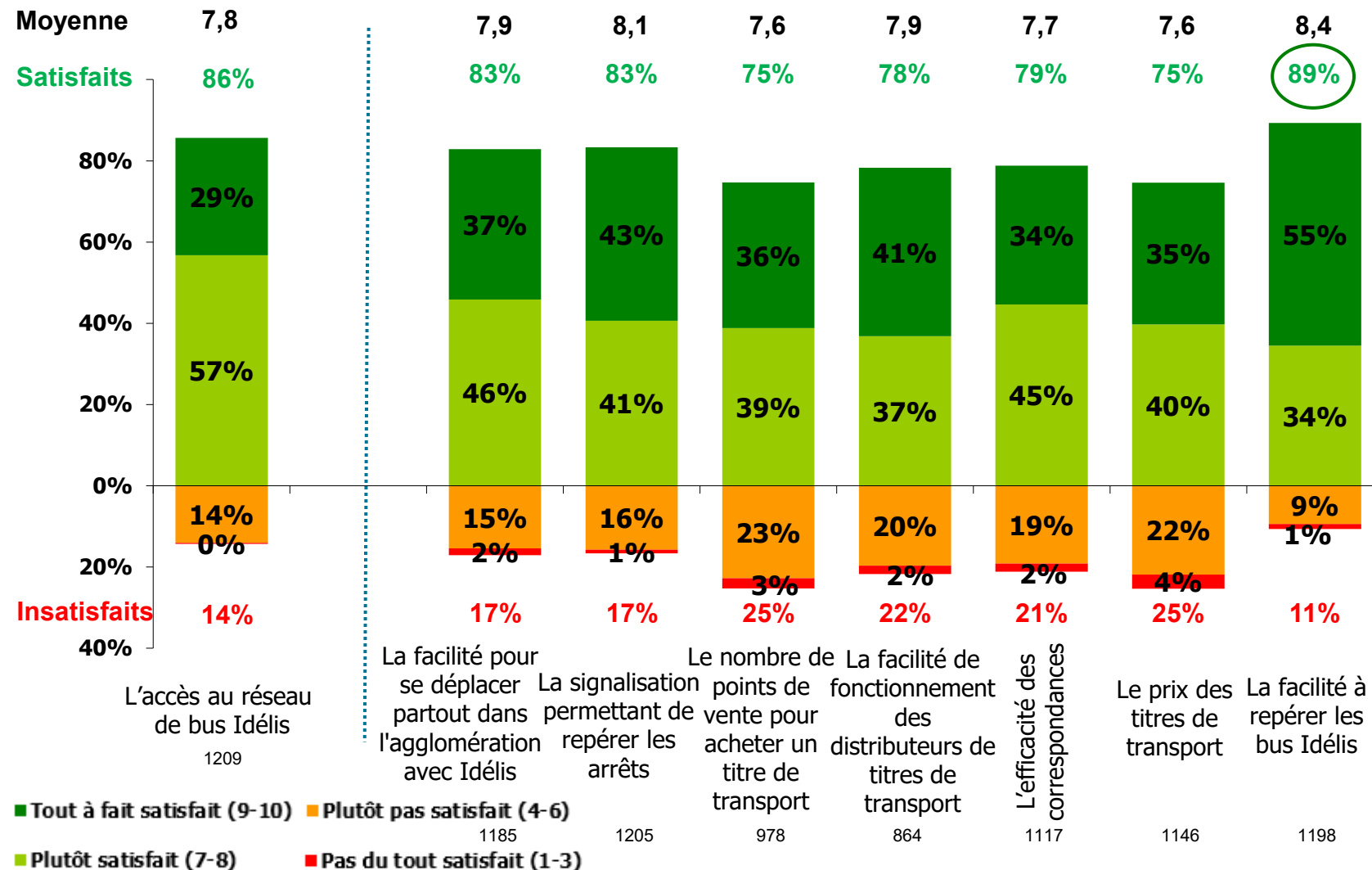


1. L'offre de bus proposée par Idélis

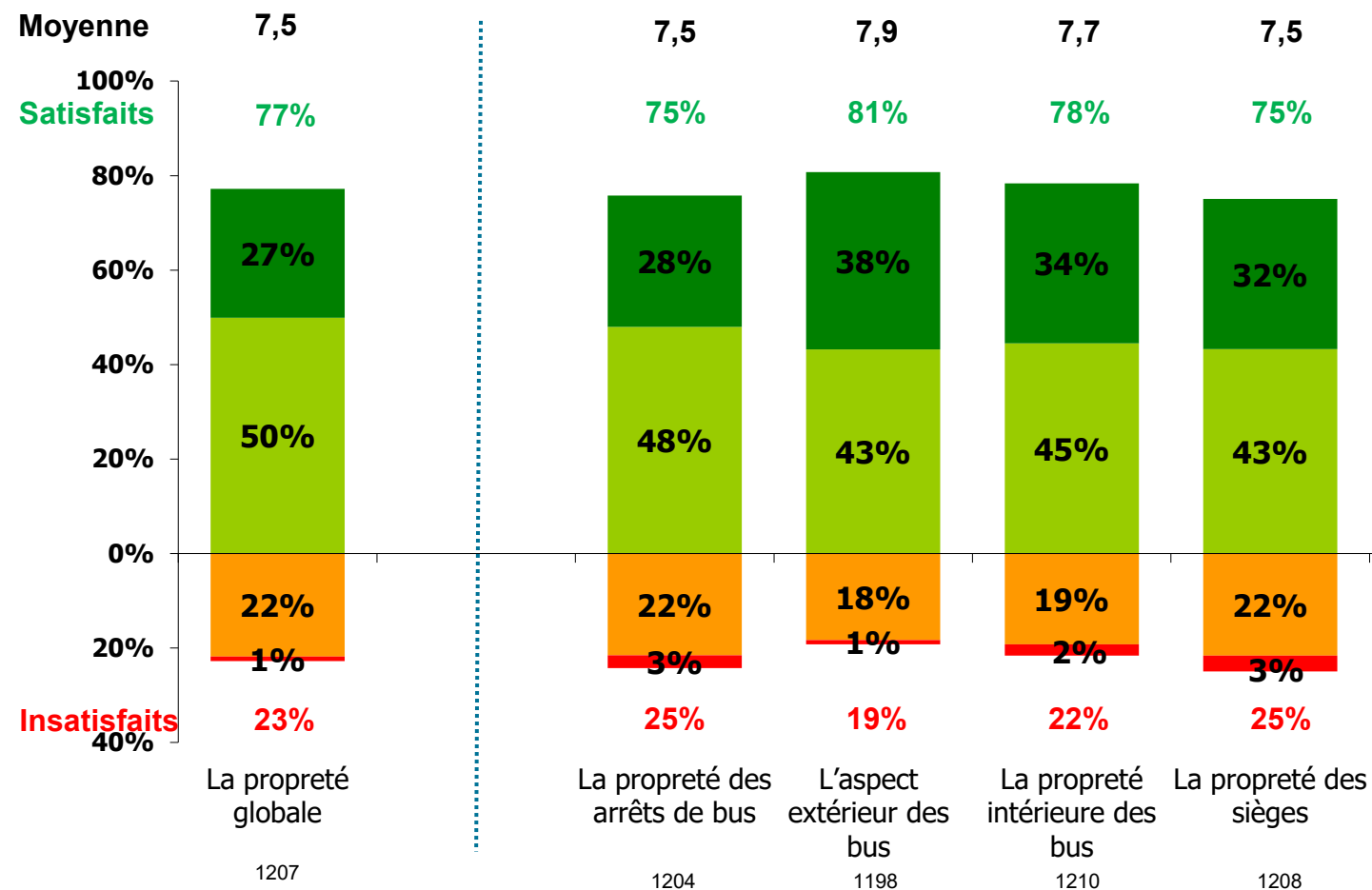
Malgré une offre de bus satisfaisante au global avec un temps de parcours bien évalué, la ponctualité, la fréquence et l'amplitude sont perfectibles.



Des voyageurs très satisfaits de l'accès au réseau Idélis.
La facilité à repérer les bus Idélis est plébiscitée.



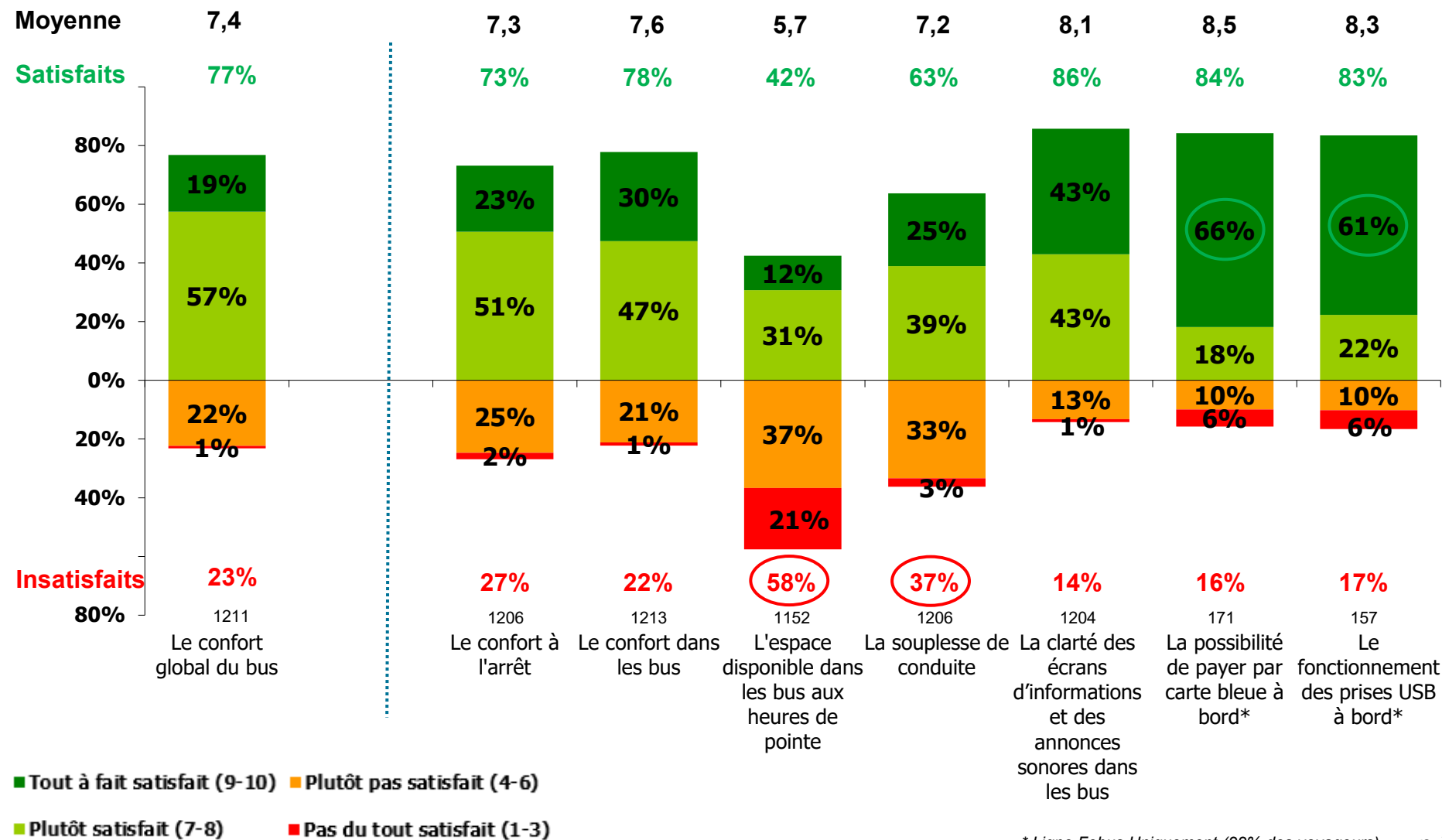
La propreté est jugée satisfaisante par les voyageurs du réseau Idélis.



■ Tout à fait satisfait (9-10)
 ■ Plutôt pas satisfait (4-6)
■ Plutôt satisfait (7-8)
 ■ Pas du tout satisfait (1-3)

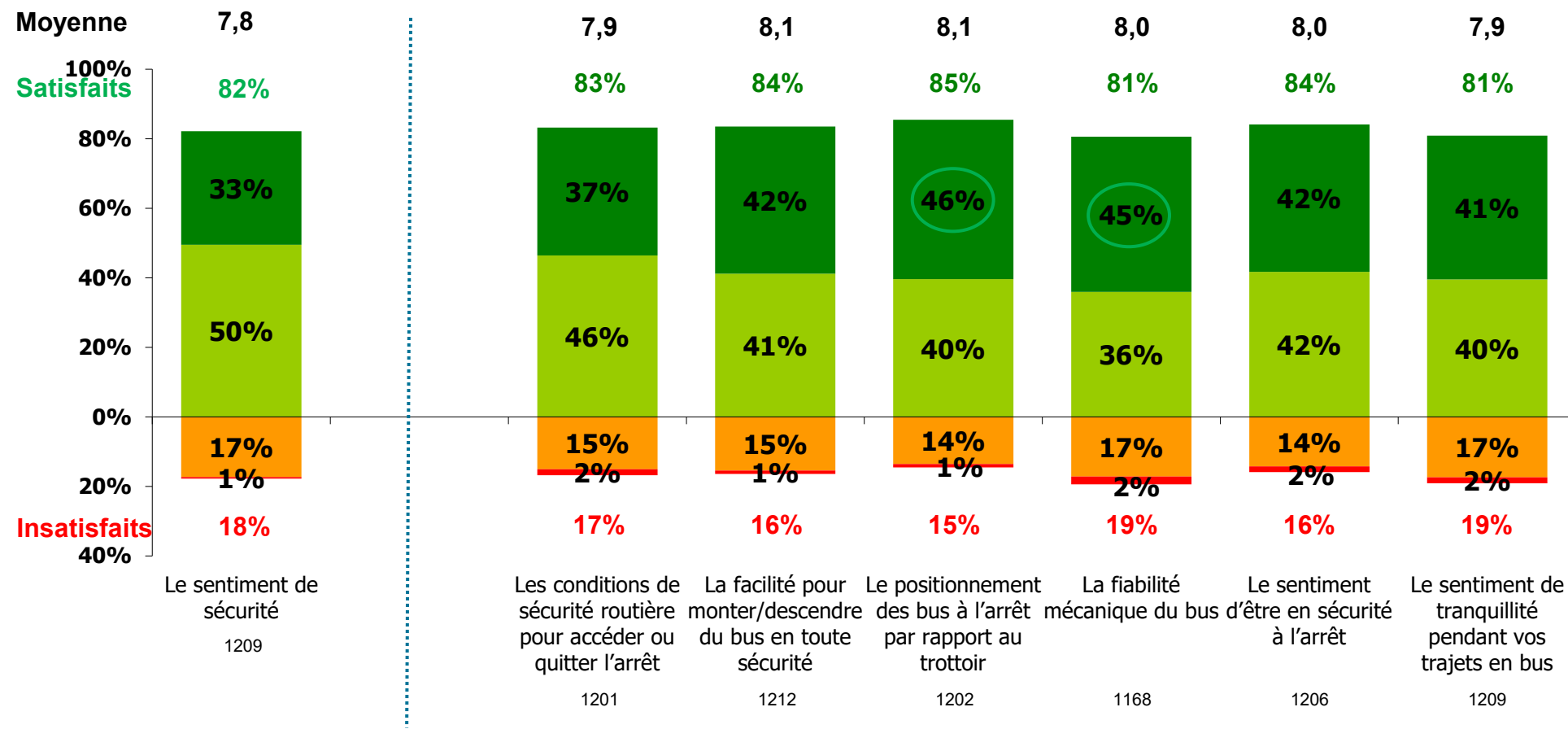
La bonne évaluation du confort du bus ne doit pas masquer d'importantes disparités : l'espace disponible aux heures de pointe est vivement critiqué et la souplesse de conduite mitigé.

Très bon accueil de l'Open Paiement et des prises USB : à généraliser ?



* Ligne Febus Uniquement (22% des voyageurs)

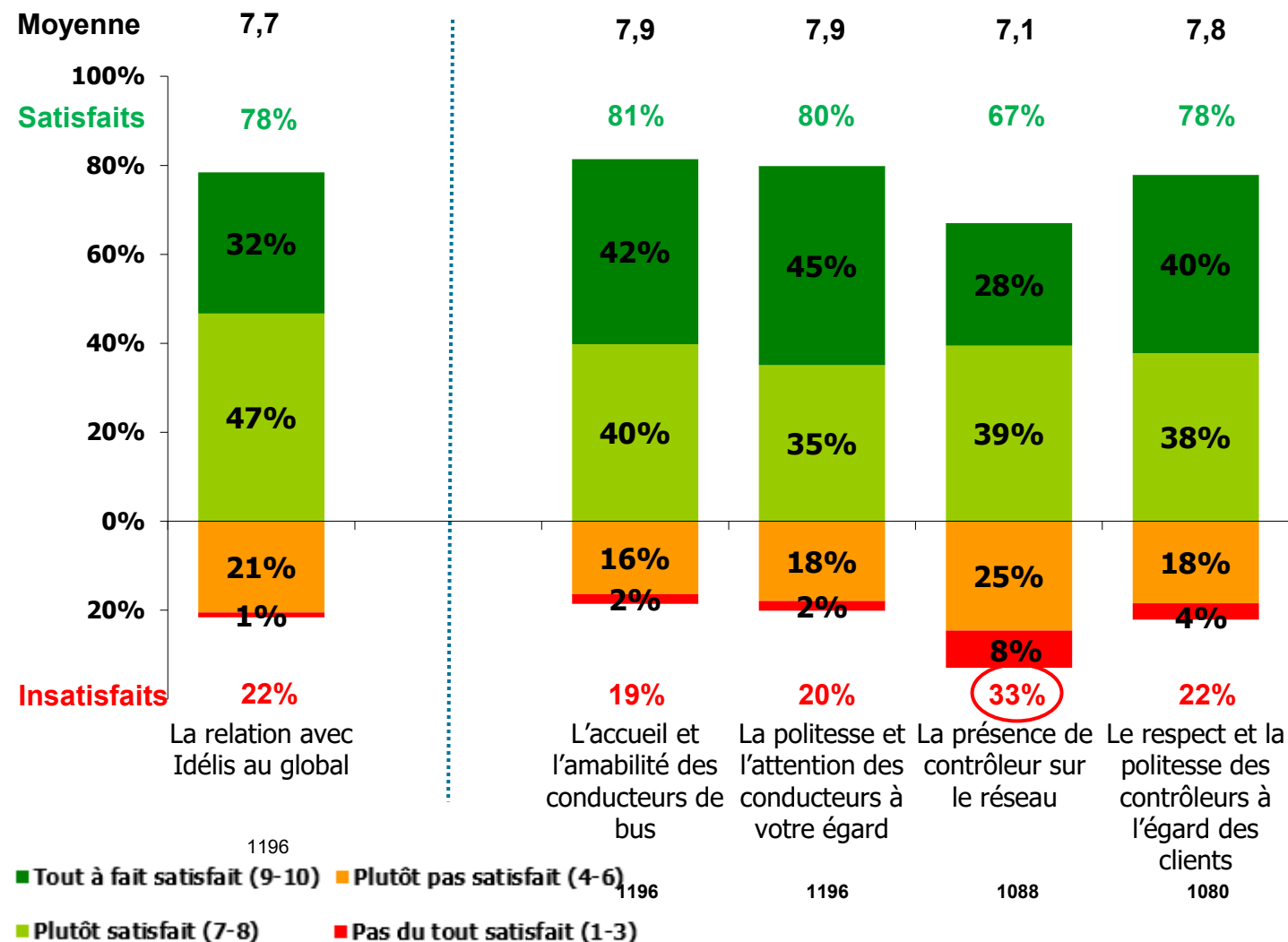
Des voyageurs qui se sentent globalement en sécurité sur le réseau Idélis. A noter la part importante de clients très satisfaits sur les composantes de la thématique.



■ Tout à fait satisfait (9-10)
 ■ Plutôt pas satisfait (4-6)

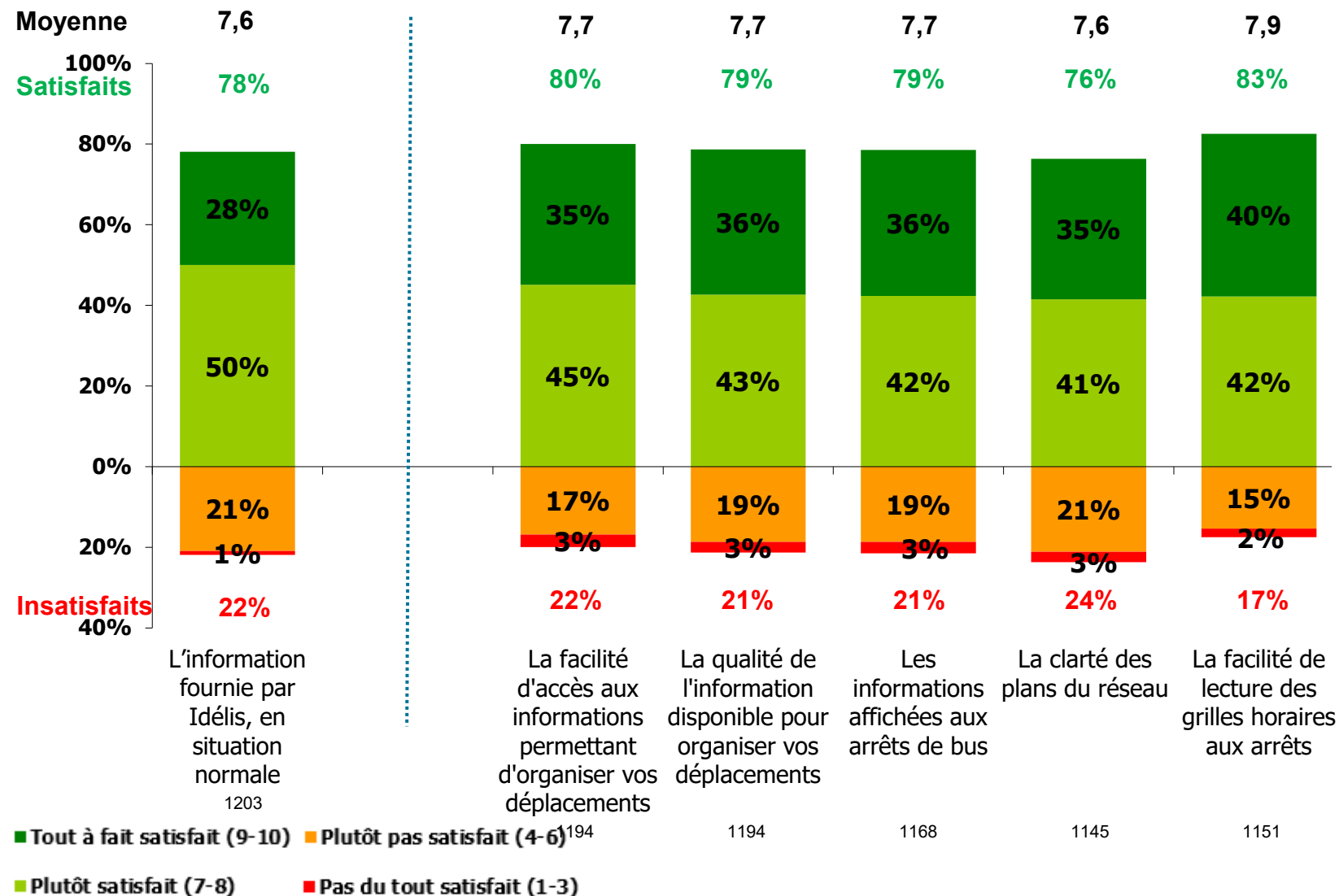
■ Plutôt satisfait (7-8)
 ■ Pas du tout satisfait (1-3)

Une bonne perception de la relation qu'entretient Idélis avec ses voyageurs... en dehors de la présence des contrôleurs plus mitigée. Ce dernier score est à interpréter avec précaution et n'est pas nécessairement un « mauvais » résultat pour Idélis.



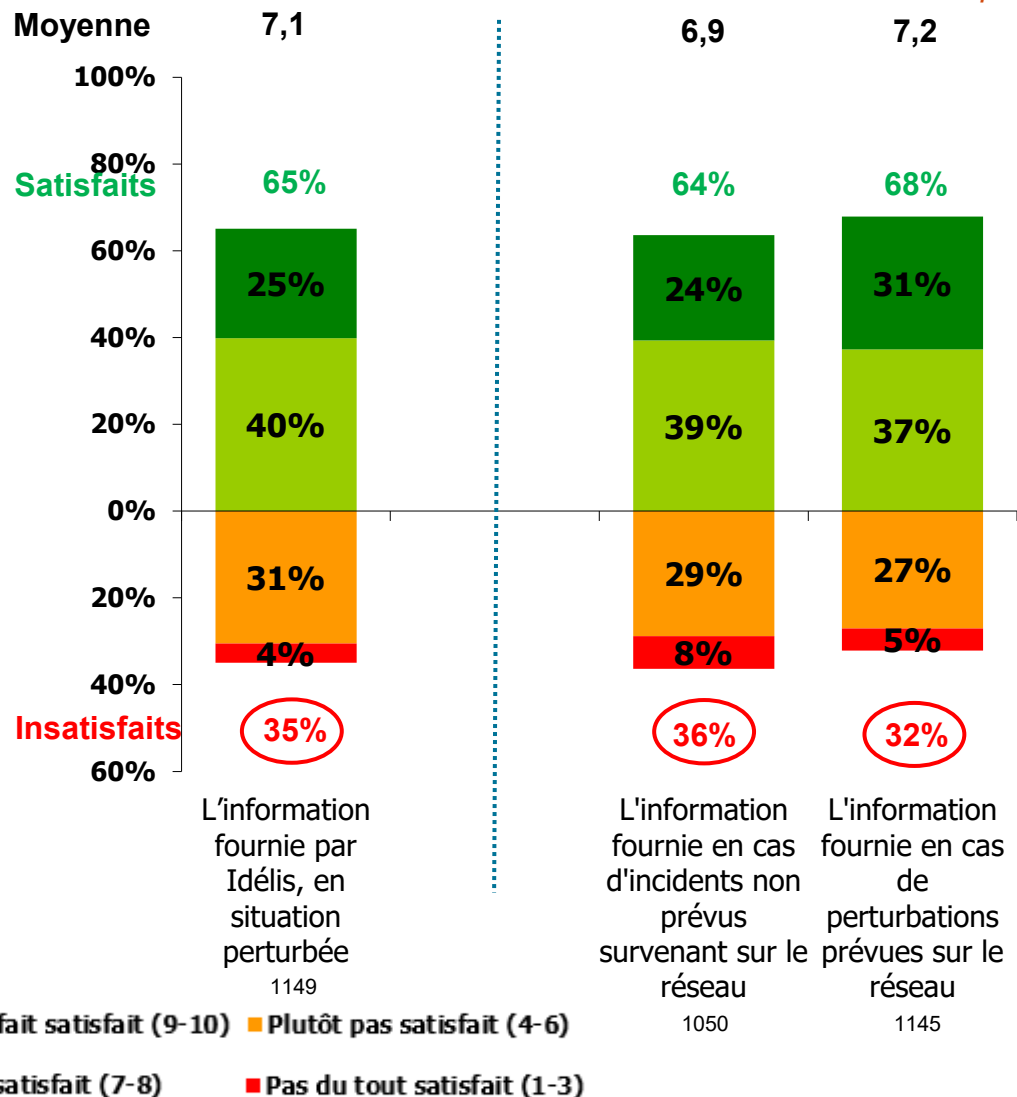
7. L'information délivrée par Idélis, en situation normale

L'information fournie par Idélis en situation normale est jugée satisfaisante par les voyageurs.



8. L'information fournie par Idélis, en situation perturbée

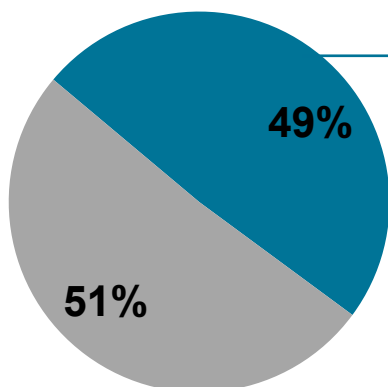
En situation perturbée, les voyageurs estiment qu'Idélis peut encore s'améliorer aussi bien dans le cadre d'incidents prévus que dans le cadre d'incidents non prévus.



9. La Boutique Idélis

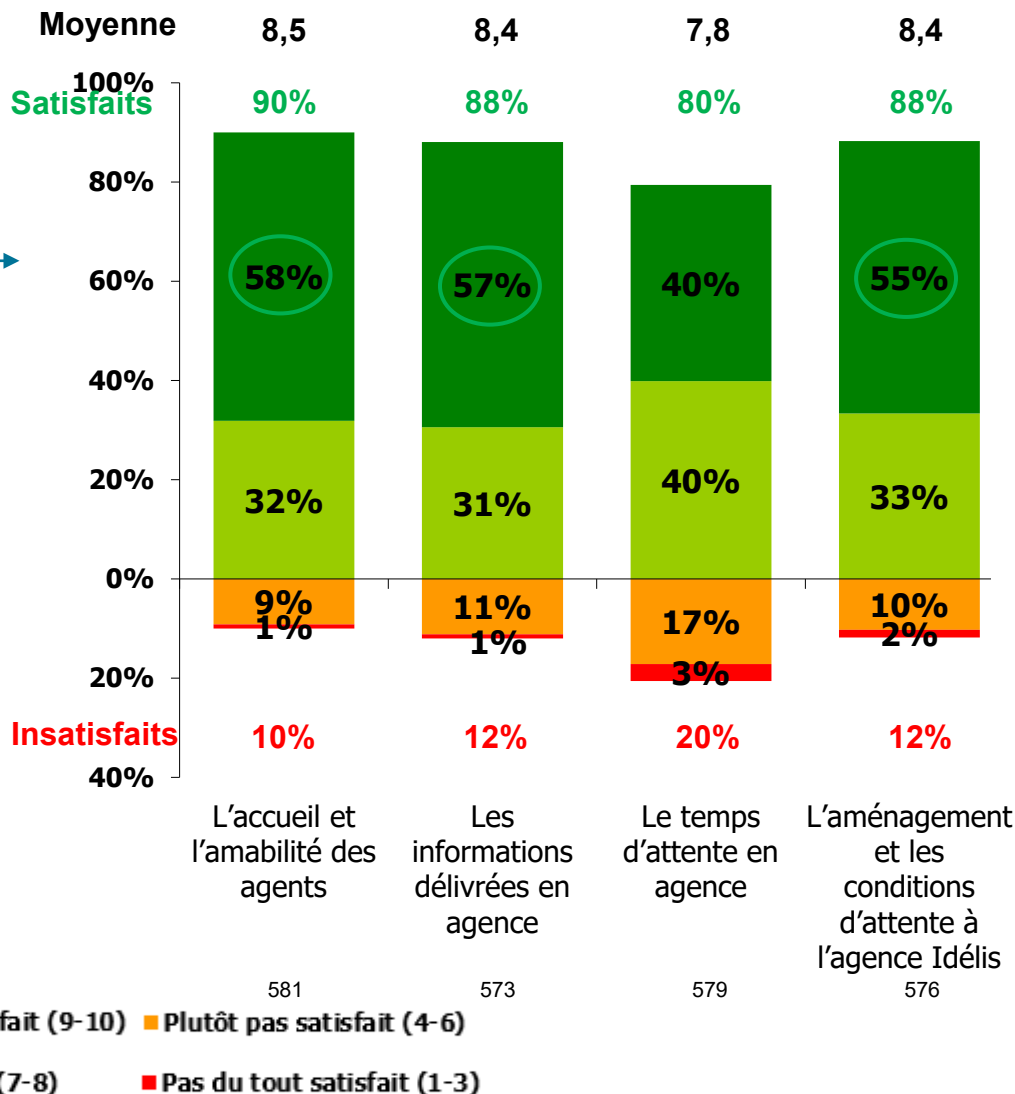
1 client sur 2 s'est rendu dans une boutique Idélis au cours des 12 derniers mois et ressort globalement pleinement satisfait de sa visite.

S'est rendu dans la Boutique Idélis au cours de 12 derniers mois



■ Oui ■ Non

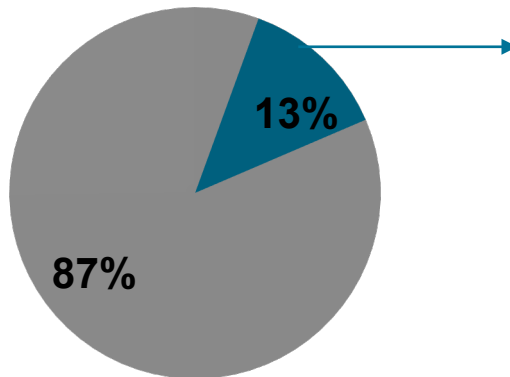
1214



10. L'information par téléphone

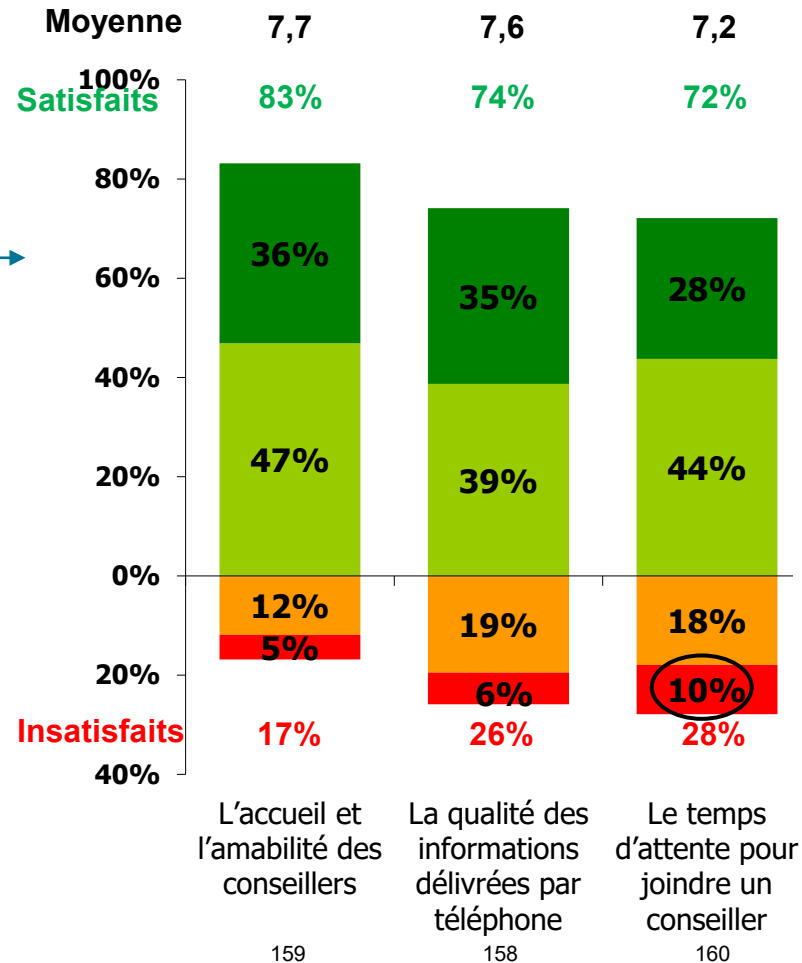
Un peu plus de 10% des voyageurs ont contacté Idélis par téléphone au cours des 12 derniers mois. Un échange téléphonique jugé satisfaisant même si le temps d'attente et la qualité des informations sont améliorables.

A eu un conseiller Idélis par téléphone au cours de 12 derniers mois



■ Oui ■ Non

1214



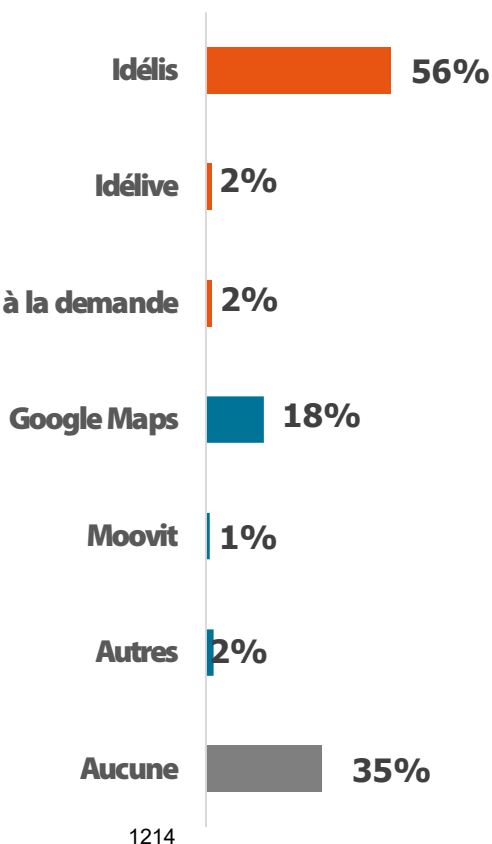
■ Tout à fait satisfait (9-10) ■ Plutôt pas satisfait (4-6)

■ Plutôt satisfait (7-8) ■ Pas du tout satisfait (1-3)

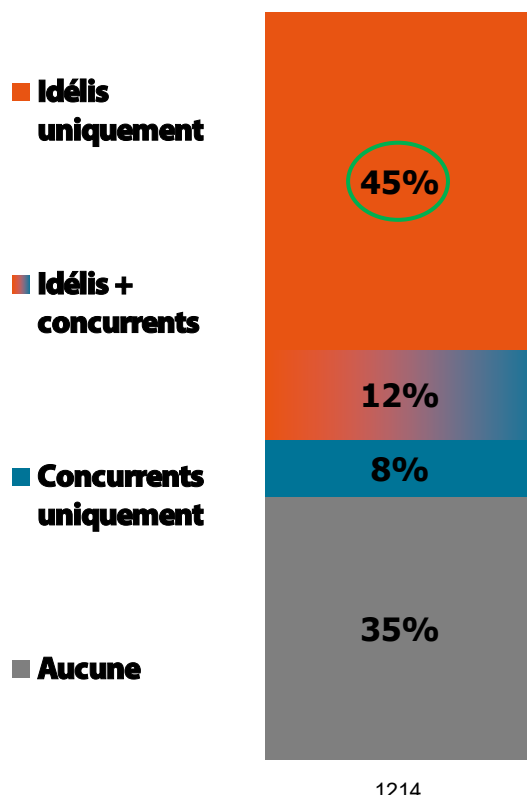
2 voyageurs sur 3 utilisent une application pour s'aider dans les déplacements, très majoritairement Idélis plutôt que Google Maps.
Des usagers globalement satisfaits de l'application.



Ont utilisé l'application pour s'aider dans les déplacements

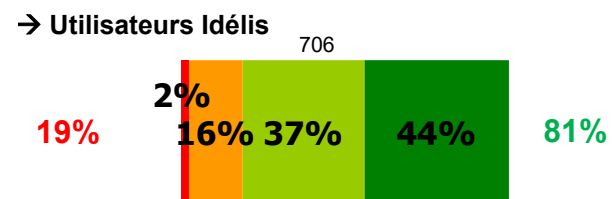


Usages applications aide aux déplacements

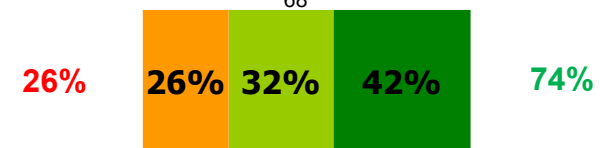


Insatisfaits

Satisfaits

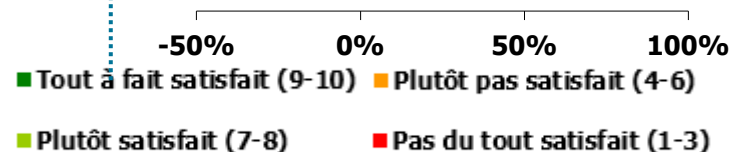


→ Utilisateurs Google Maps uniquement 68



→ Utilisateurs Moovit uniquement 4

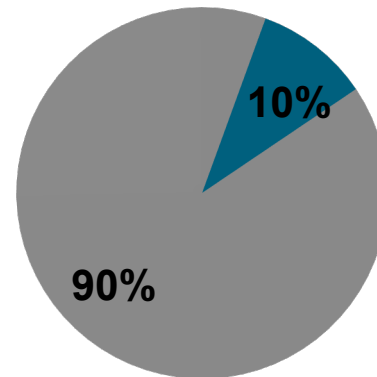
Base trop faible



1 voyageur sur 10 a déjà contacté Idélis via les réseaux sociaux au cours des 12 derniers mois



A contacté Idélis via les réseaux sociaux au cours des 12 derniers mois



■ Oui ■ Non

1214

ANALYSES PAR POPULATION

Pour améliorer la satisfaction des clients, les décisions et arbitrages doivent être pris sur la base des résultats généraux présentés dans le présent rapport.

Pour autant, il est intéressant de mettre en évidence quelques spécificités dans les jugements apportés sur les différents critères et items, qui peuvent différer (ou non!) selon la ligne que l'on fréquente, l'âge, la fréquence d'utilisation du réseau ou encore l'ancienneté d'utilisation du réseau.

Il est également intéressant de comparer le profil des clients satisfaits à celui des clients insatisfaits afin de mieux cibler la communication et les actions à mener pour une amélioration constante de la satisfaction.

	Febus (204)		T1 (132)		T2 (141)		T3 (105)		T4 (101)		Autres lignes (531)		Ensemble	
	ST Sat (7 à 10)	TàF sat (9 à 10)	ST Sat (7 à 10)	TàF sat (9 à 10)	ST Sat (7 à 10)	TàF sat (9 à 10)	ST Sat (7 à 10)	TàF sat (9 à 10)	ST Sat (7 à 10)	TàF sat (9 à 10)	ST Sat (7 à 10)	TàF sat (9 à 10)	ST Sat (7 à 10)	TàF sat (9 à 10)
Satisfaction globale	90%	31%	81%	13%	81%	23%	77%	23%	75%	14%	80%	19%	82%	21%
Recommandation globale	87%	42%	73%	21%	88%	32%	65%	27%	68%	17%	80%	26%	79%	29%
Offre de bus	90%	33%	79%	16%	80%	23%	76%	22%	76%	20%	77%	18%	80%	22%
Accès au réseau Idélis	92%	42%	85%	21%	82%	27%	87%	24%	83%	27%	84%	26%	86%	29%
Propreté	83%	40%	71%	14%	77%	23%	73%	24%	69%	20%	78%	28%	77%	27%
Confort	87%	37%	75%	9%	77%	19%	77%	20%	67%	13%	73%	13%	77%	19%
Sentiment de sécurité	86%	45%	78%	18%	85%	36%	75%	23%	77%	24%	83%	34%	82%	33%
Relation avec Idélis	83%	47%	79%	18%	82%	31%	69%	21%	67%	20%	79%	33%	78%	32%
Information situation normale	81%	33%	77%	13%	83%	31%	74%	23%	63%	19%	79%	32%	78%	28%
Information situation perturbée	73%	33%	61%	15%	71%	26%	68%	25%	57%	18%	60%	25%	65%	25%

Des voyageurs Febus plus positifs que les autres sur l'ensemble des critères
 Davantage de clients critiques auprès de la ligne T4
 De bons résultats pour les usagers de la ligne T1 mais moins d'excellence
 T2, T3 et autres lignes ont des résultats globalement proches de l'ensemble



	Moins de 18 ans (301)		18-26 ans (394)		27-44 ans (227)		45-64 ans (178)		65 ans et plus (114)		Ensemble	
	ST Sat (7 à 10)	TàF sat (9 à 10)	ST Sat (7 à 10)	TàF sat (9 à 10)	ST Sat (7 à 10)	TàF sat (9 à 10)	ST Sat (7 à 10)	TàF sat (9 à 10)	ST Sat (7 à 10)	TàF sat (9 à 10)	ST Sat (7 à 10)	TàF sat (9 à 10)
Satisfaction globale	84%	22%	80%	19%	76%	17%	85%	27%	88%	28%	82%	21%
Recommandation globale	84%	32%	74%	25%	77%	24%	84%	34%	87%	40%	79%	29%
Offre de bus	82%	21%	81%	21%	80%	19%	78%	26%	79%	28%	80%	22%
Accès au réseau Idélis	86%	36%	85%	26%	87%	24%	83%	30%	90%	30%	86%	29%
Propreté	77%	27%	76%	27%	77%	24%	80%	33%	79%	25%	77%	27%
Confort	77%	19%	76%	21%	77%	14%	81%	24%	74%	19%	77%	19%
Sentiment de sécurité	81%	35%	82%	32%	80%	29%	87%	37%	86%	33%	82%	33%
Relation avec Idélis	79%	28%	77%	29%	78%	31%	82%	41%	78%	40%	78%	32%
Information situation normale	81%	30%	76%	29%	72%	20%	85%	35%	81%	25%	78%	28%
Information situation perturbée	65%	27%	64%	23%	65%	22%	67%	32%	67%	25%	65%	25%



Assez peu de disparités selon l'âge, les 45+ étant légèrement plus satisfaits sur quelques critères

	Usagers quotidiens (821)		Usagers hebdo (268)		Usagers occasionnels (125)		Ensemble	
	ST Sat (7 à 10)	TàF sat (9 à 10)	ST Sat (7 à 10)	TàF sat (9 à 10)	ST Sat (7 à 10)	TàF sat (9 à 10)	ST Sat (7 à 10)	TàF sat (9 à 10)
Satisfaction globale	81%	21%	81%	24%	88%	14%	82%	21%
Recommandation globale	80%	30%	76%	30%	86%	24%	79%	29%
Offre de bus	80%	21%	81%	25%	83%	24%	80%	22%
Accès au réseau Idélis	85%	29%	85%	27%	92%	31%	86%	29%
Propreté	75%	26%	76%	27%	91%	36%	77%	27%
Confort	75%	19%	77%	18%	84%	23%	77%	19%
Sentiment de sécurité	82%	32%	80%	33%	91%	36%	82%	33%
Relation avec Idélis	78%	31%	78%	28%	84%	48%	78%	32%
Information situation normale	78%	28%	75%	27%	86%	33%	78%	28%
Information situation perturbée	63%	24%	65%	23%	79%	36%	65%	25%



Les usagers occasionnels sont dans l'ensemble un peu plus satisfaits.

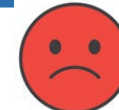
	Nouvel usagers (181)		Depuis 4 ans ou - (503)		Depuis + de 4 ans (530)		Ensemble	
	ST Sat (7 à 10)	TàF sat (9 à 10)	ST Sat (7 à 10)	TàF sat (9 à 10)	ST Sat (7 à 10)	TàF sat (9 à 10)	ST Sat (7 à 10)	TàF sat (9 à 10)
Satisfaction globale	82%	22%	79%	18%	85%	24%	82%	21%
Recommandation globale	82%	33%	75%	26%	83%	31%	79%	29%
Offre de bus	84%	28%	81%	20%	79%	22%	80%	22%
Accès au réseau Idélis	87%	34%	86%	27%	85%	29%	86%	29%
Propreté	77%	37%	79%	27%	75%	24%	77%	27%
Confort	78%	28%	78%	17%	75%	18%	77%	19%
Sentiment de sécurité	84%	39%	79%	30%	84%	33%	82%	33%
Relation avec Idélis	81%	35%	76%	28%	79%	34%	78%	32%
Information situation normale	79%	30%	75%	26%	81%	29%	78%	28%
Information situation perturbée	67%	31%	61%	23%	68%	25%	65%	25%



Satisfaction homogène selon l'ancienneté d'utilisation du réseau.

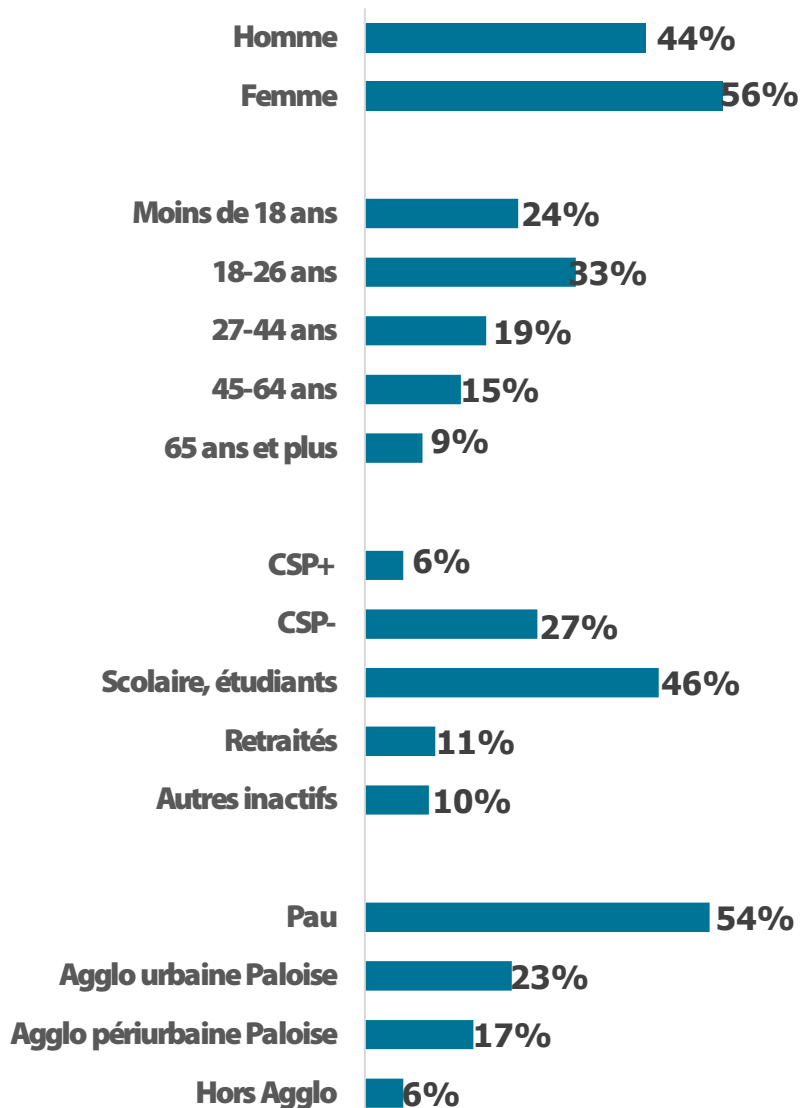
PROFIL DES INSATISFAITS VS LES TRES SATISFAITS

Davantage de séniors, résidents dans Pau chez les clients très satisfaits



9-10
221

1-6
243



	9-10 (221)	1-6 (243)
Homme	44%	45%
Femme	56%	44%
Moins de 18 ans	25%	21%
18-26 ans	30%	36%
27-44 ans	15%	25%
45-64 ans	18%	12%
65 ans et plus	13%	6%
CSP+	7%	4%
CSP-	20%	40%
Scolaire, étudiants	44%	41%
Retraités	15%	7%
Autres inactifs	14%	8%
Pau	66%	46%
Agglo urbaine Paloise	15%	37%
Agglo périurbaine Paloise	13%	15%
Hors Agglo	6%	2%

Les voyageurs les plus satisfaits ont moins de moyens alternatifs et utilisent le réseau depuis plus longtemps

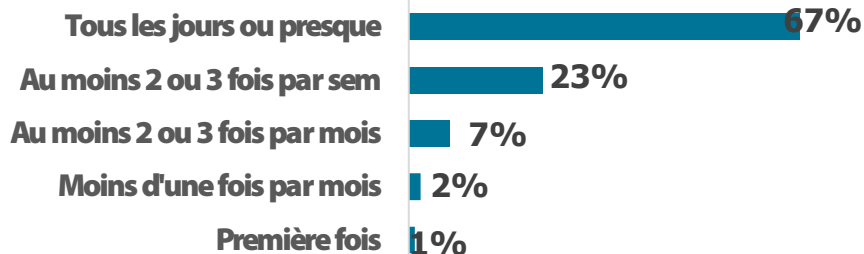


9-10
221

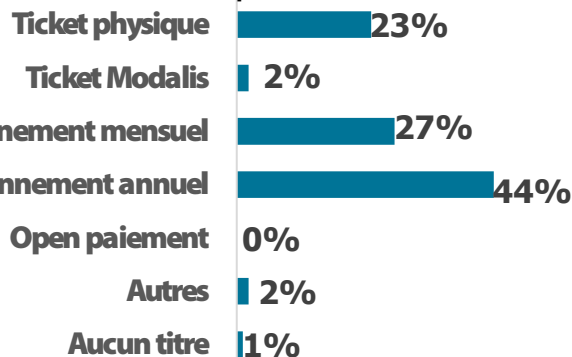


1-6
243

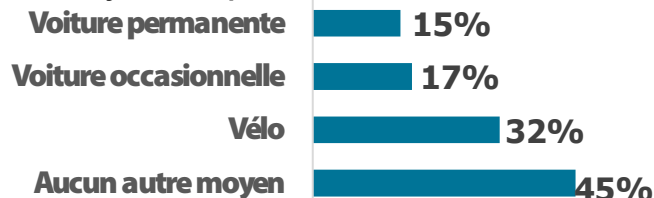
Fréquence utilisation réseau Idélis



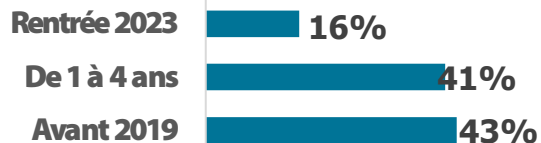
Titre de transport



Autre moyen de déplacement



Ancienneté utilisation réseau Idélis



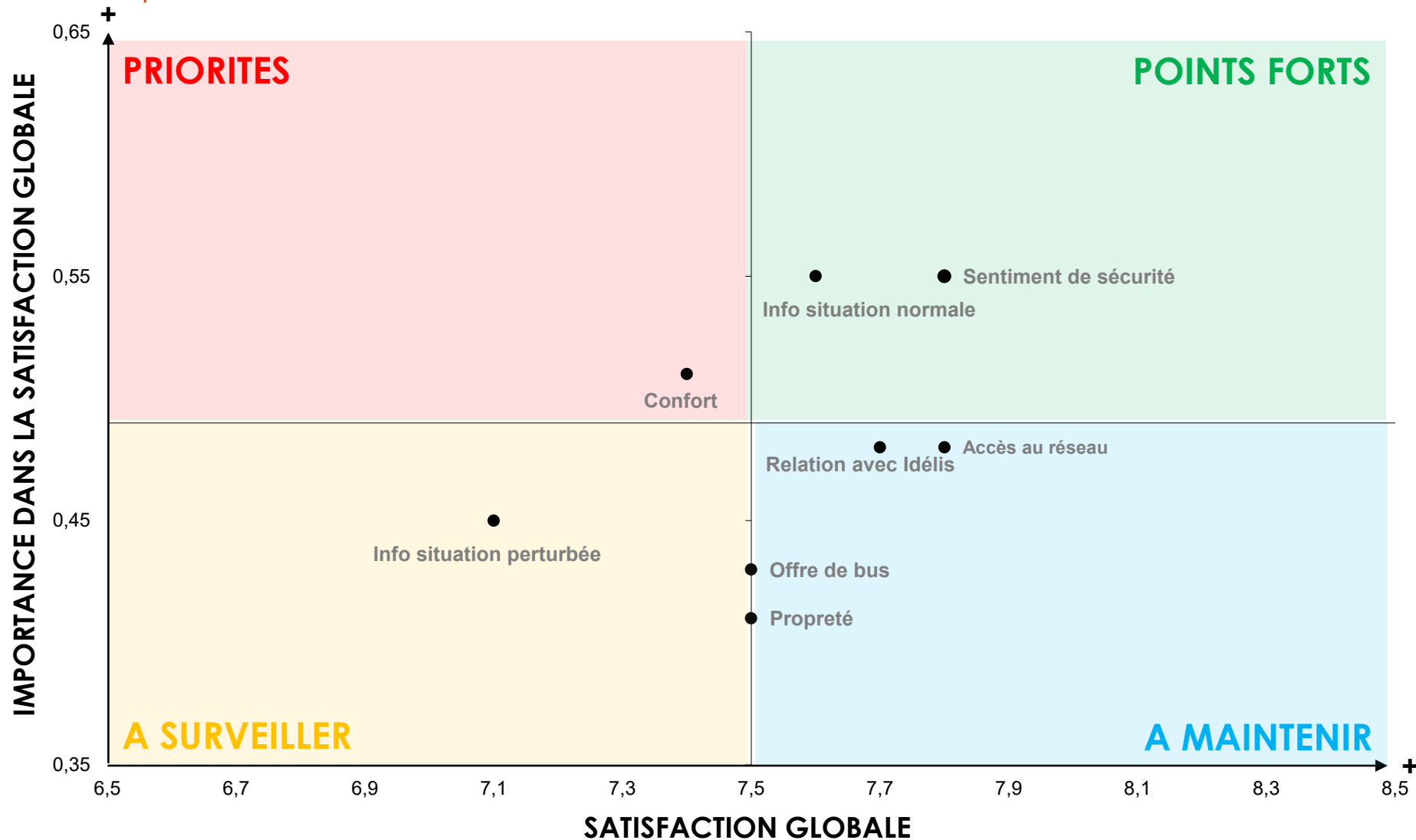
	9-10 221	1-6 243
Fréquence utilisation réseau Idélis		
Tous les jours ou presque	67%	70%
Au moins 2 ou 3 fois par sem	26%	24%
Au moins 2 ou 3 fois par mois	5%	5%
Moins d'une fois par mois	1%	1%
Première fois	1%	1%
Titre de transport		
Ticket physique	28%	21%
Ticket Modalis	3%	0%
Abonnement mensuel	26%	33%
Abonnement annuel	47%	35%
Open paiement	1%	0%
Autres	2%	2%
Aucun titre	4%	2%
Autre moyen de déplacement		
Voiture permanente	16%	10%
Voiture occasionnelle	6%	27%
Vélo	26%	39%
Aucun autre moyen	58%	36%
Ancienneté utilisation réseau Idélis		
Rentrée 2023	16%	15%
De 1 à 4 ans	34%	48%
Avant 2019	50%	37%

MAPPING DE LA SATISFACTION

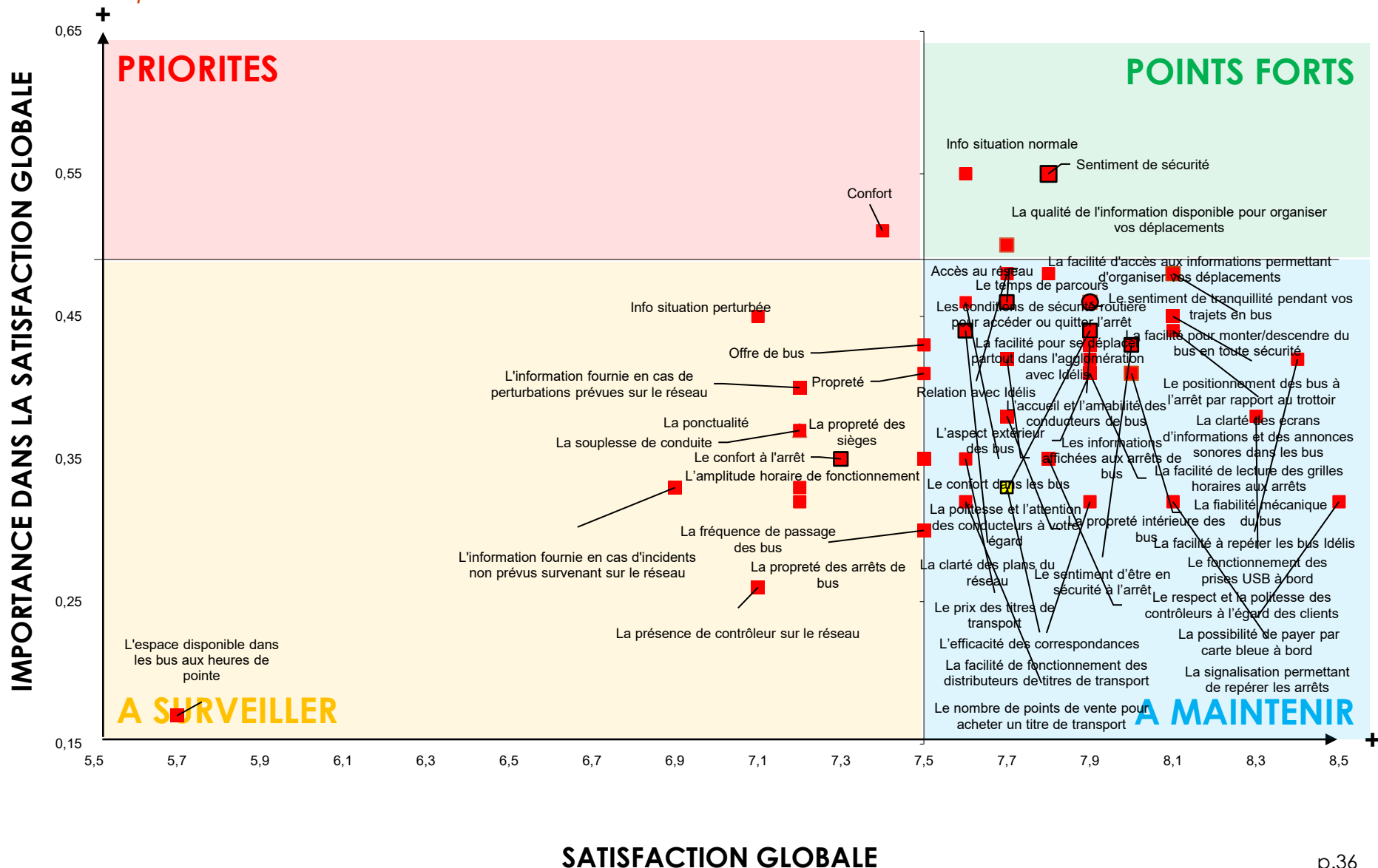
- Les diapositives suivantes présentent une **analyse en 4 cadrans de la satisfaction (mapping) qui permettent de visualiser** les différentes composantes en termes d'importance et de satisfaction.
- Plus un point est situé haut dans le mapping, plus la corrélation vis-à-vis de la satisfaction globale du client est élevée (et inversement).
- Plus est point est situé vers la gauche du mapping, plus sa note de satisfaction est basse.
- La conjugaison des 2 dimensions permet de définir les leviers sur lesquels il faut agir en priorité.



Le confort est la dimension à améliorer en priorité alors que le sentiment de sécurité ainsi que la communication en situation normale sont bien valorisés



Le confort est la dimension à améliorer en priorité alors que le sentiment de sécurité ainsi que la communication en situation normale sont bien valorisés



SYNTHESE

Des voyageurs **globalement satisfaits** du réseau Idélis même si la part d'excellence est perfectible (82% de clients satisfaits dont 21% de tout à fait satisfaits).

L'**accès au réseau** ainsi que **le sentiment de sécurité** sont les deux critères les plus appréciés par les usagers avec des taux d'excellence remarquables (près de 1 client sur 3 donne une note de 9 ou 10).

La propreté, la relation ainsi que **la communication en situation normale** sont également bien notées.

La perception à l'égard de **l'offre de bus proposée** est satisfaisante au global avec néanmoins des améliorations possibles concernant la fréquence, la ponctualité et l'amplitude (environ 30% de clients insatisfaits).

Les résultats sont plus mitigés concernant **les informations communiquées par Idélis en situation perturbée** avec 35% de clients mécontents mais ce critère n'est que modérément corrélé à la satisfaction globale et ne constitue donc pas le plus fort enjeu : cela reste un critère à surveiller.

L'axe d'amélioration principale est **le confort à bord du bus**. Sa satisfaction globale correcte (77% de clients satisfaits) ne doit pas masquer un taux d'excellence faible et d'importantes disparités dans les critères jugés parfois sévèrement (confort en période de pointe notamment). Ce critère est fortement lié à la satisfaction globale et constitue donc une priorité aux yeux des usagers.

Enfin, **les visites en boutique**, les **entretiens téléphoniques** et les **applications Idélis** obtiennent globalement de bonnes perceptions auprès des usagers qui y ont recours.