



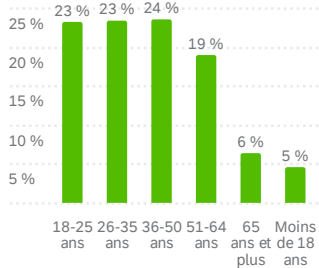
ENQUETE DE SATISFACTION - APPLICATION MODALIS

Enquête auto-administrée après son envoi par e-mail aux clients utilisateurs de l'application - Avril 2025 -

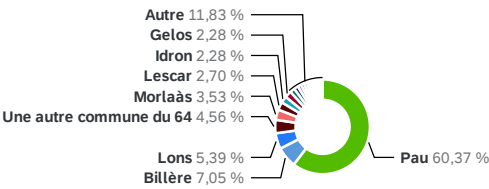
Nombre de répondants 531

531

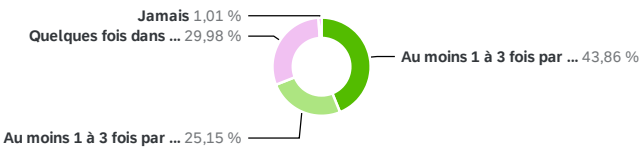
Segmentation par âge des répondants 531



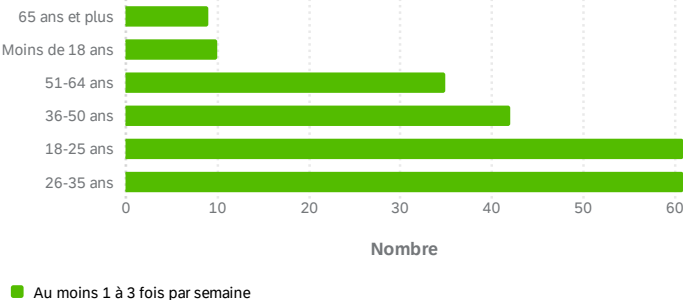
Origine géographique des répondants 482



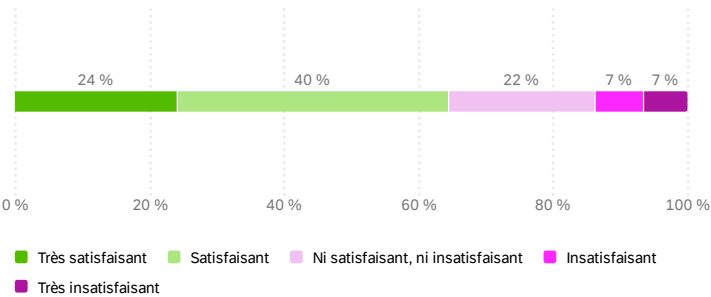
Fréquence d'utilisation du réseau (tous profils) 497



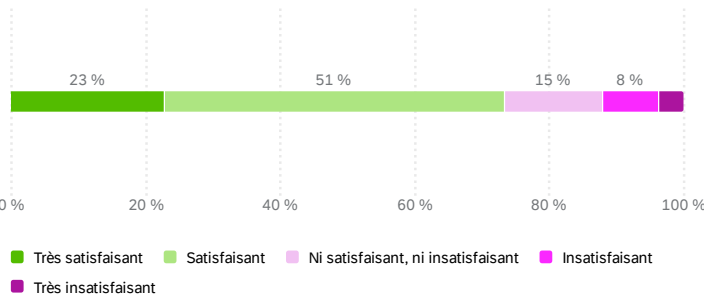
Segmentation par âge des utilisateurs réguliers (1 à 3 fois / sem) 218



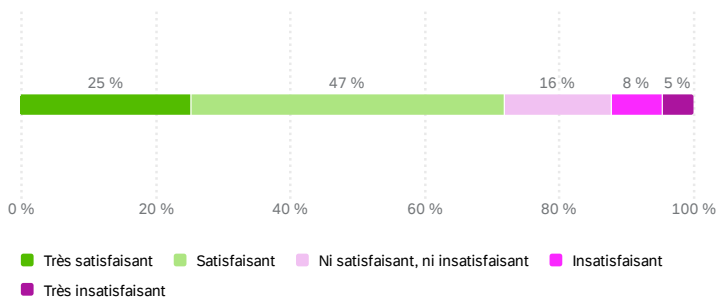
Faciliter de navigation dans l'application 457



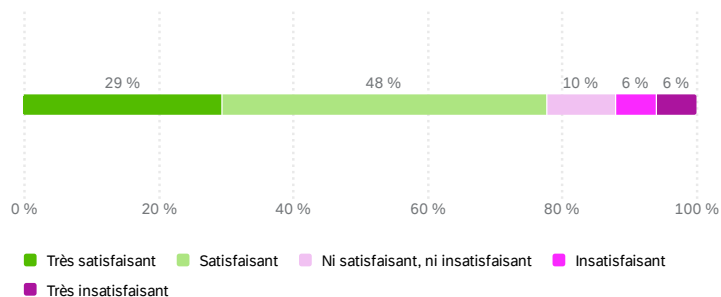
Clarté des informations affichées 454



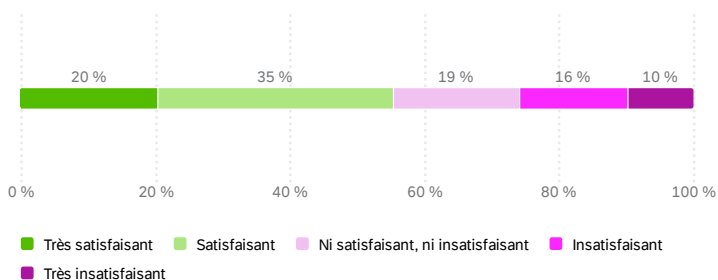
Facilité pour sélectionner le bon produit 450



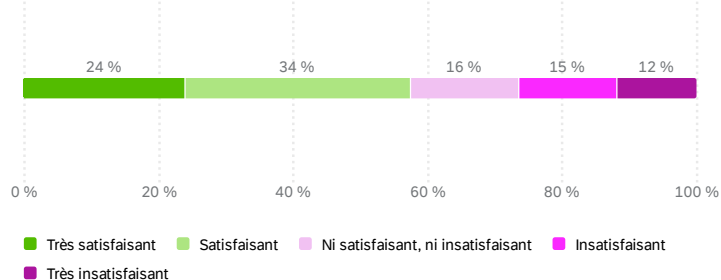
La facilité de paiement 451



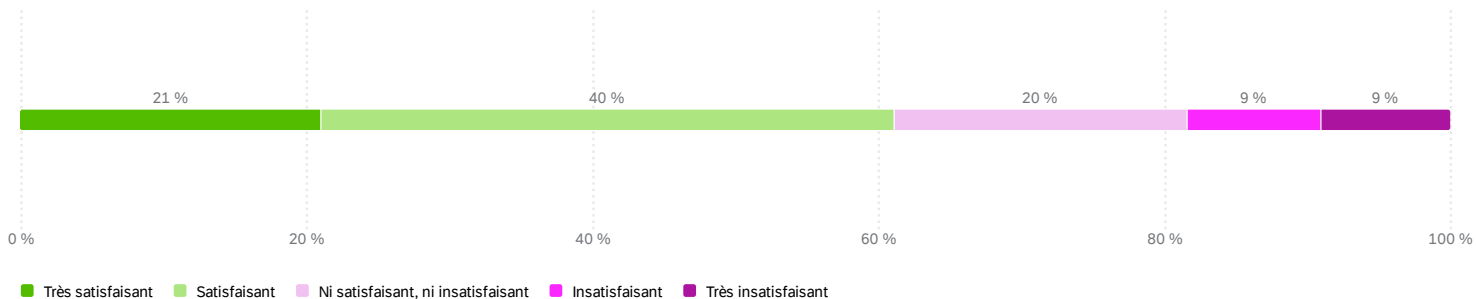
L'affichage du ticket après l'achat est-il clair et accessible rapidement ? 451



Facilité de validation 453



La fiabilité de l'application 449



CSAT : COEFFICIENT DE SATISFACTION : selon les fonctionnalités + satisfaction générale

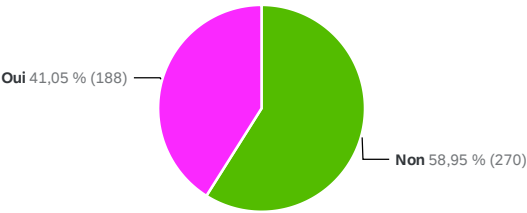
	Tous clients	Clients réguliers
Navigation	64,2%	63,4%
Clarté des informations affichées	74,2%	75,5%
Faciliter pour sélectionner le produit	72,8%	63,4%
Facilité de paiement	78,5%	70,9%
Affichage du ticket après l'achat	56,2%	54,0%
Facilité de validation	58,0%	54,2%
Fiabilité de l'appli	61,6%	58,4%
CSAT moyen	67,0%	63,0%

Dans l'ensemble, le CSAT peut sembler juste correct mais des fragilités certaines 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.

Les clients utilisateurs réguliers de l'application se montrent davantage critiques en raison des difficultés régulières rencontrées dans l'utilisation de l'application

Pour rappel, un bon CSAT se situe au-delà de 80%. Pour MODALIS, le CSAT moyen (sur l'ensemble des variables interrogées) est de 67 % pour l'ensemble des clients interrogés (seulement de 63% pour les utilisateurs réguliers) .

Avez-vous déjà rencontré des difficultés pour ACHETER un ticket sur l'application ? 458



Difficultés rencontrées par les clients pour ACHETER

Q6 - Pouvez-vous nous en dire plus ?

Après une mise à jour mes tickets avaient disparu et l'application n'arrivait plus à se connecter à internet. J'ai du supprimer l'application et la réinstaller pour qu'elle fonctionne

Beugs réguliers, lents, interface difficile et peu moderne, erreurs lors des paiements etc

Paiement effectué, somme déduite de mon compte bancaire mais le ticket n'apparaît pas sur l'appli. Le remboursement est intervenu 5 jours après comme si j'étais une banque qui faisait des crédits

Le QR code est souvent pas mis dans beaucoup de bus ou très abîmé, ce qui empêche de pouvoir la valider sur téléphone

Impossible de payer malgré les tentatives, la carte bancaire enregistrée ne marche pas

Impossible d'acheter les billets, l'application semblait être indisponible

Appli en rade

J'ai pris un moment pour comprendre comment ça fonctionne et le paiement n'a pas fonctionné problème technique. Ce n'est pas pratique quand on n'a pas de l'espèce pour payer et que le bus arrive dans 2 mns

J'avais acheté des tickets de bus, et du jours au lendemain ils ne sont plus apparu sur l'appli, obligé de contacter le service clients qui à mis une semaine à me répondre

Bug de l'application qui empêchait de valider le paiement et de sélectionner un type de billet.

Après une mise à jour. Les tickets avaient disparu. Résolu

On ne peut pas acheter de ticket avec la carte bleu enregistré

Le temps de chargement de l'appli est long. L'affichage du ticket est long après avoir scanné le QR code dans le bus.

J'ai pris le bus de l'aéroport de Pau vers le centre-ville et j'ai presque raté le bus car ni les employés au kiosque d'information de l'aéroport, ni le chauffeur ne m'ont informés de la possibilité de payer par application (et je n'avais qu'une carte bleue). Heureusement j'ai trouvé votre application et j'en ai été très satisfaite mais je recommande+++ de rappeler aux partenaires et chauffeurs l'existence de cette option car trois personnes distinctes m'ont dit que ce serait impossible de payer le bus sans argent liquide.

Sinon vraiment très simple de faire un compte, prix très corrects, très simple d'usage.

Bug de l'application

Q6 - Pouvez-vous nous en dire plus ?

J'ai acheté des titres qui ont été prélevés (4€80) mais qui n'ont pas été téléchargeables donc non utilisables en novembre 2024. Depuis malgré nos mails répétés pas de nouvelles et pas de remboursement. C'est honteux de la part de Modalis dont je ne pense du coup que le plus grand mal.

On me disait que mon portefeuille était plein hors je n'avais pas de tickets utilisables

Beug

Problèmes d'identification Puis billets en ligne non disponible pendant de longues périodes à nouveau disponible puis plus disponible

L'appli ne répondait pas. Une autre fois mes tickets n'était plus présent dans l'appli puis sont revenu le lendemain.

J'ai acheté des tickets que je n'ai pas pu valider car ils ne s'affichent pas dans "mes tickets" pourtant j'ai bien la confirmation de paiement

impossible d'acheter des tickets. Ca marche une fois et après plus rien

J'ai dû à 2 reprise desinstaller l'appli car il y avait des bugs

Long temps de chargement, pas très compréhensible au début.

Indisponibilité temporaire

Lenteur puis blocage de l'appli

Plus de possibilité d'acheter de tickets parce que j'en avais alors que non

Je pensais que mon achat était validé et il ne l'était pas...

Je payer sans recevoir mon ticket

J'avais acheter un billet mais il apparaissait pas

Problème de lien entre l'application et l'application de ma banque (résolu sur le moment à chaque fois)

L'application est trop longue

L'application a déjà buggé deux fois alors que je l'utilise peu, genre ticket qui ne s'affiche et donc impossible à valider en montant dans le bus, ou impossibilité d'acheter le ticket, me mettant en porte à faux en cas de contrôle dans le bus

Q6 - Pouvez-vous nous en dire plus ?

J'ai payé en carte bancaire un titre de 10 déplacements hors je n'ai jamais reçu sur mon compte Modalis ces déplacements et pourtant mon compte bancaire a bel et bien été débité !
Votre service client ne m'a jamais remboursé c'est une honte. Je n'utilise plus votre application depuis !

Les changements d'application à plusieurs reprises ont compliqué l'achat..

Je trouve que l'ouverture du ticket avec le scan est très long

L'application "bug" énormément, le paiement prend 5 minutes au minimum et le ticket ne s'affiche pas toujours directement! Si jamais on est pressé, l'application n'est pas notre sauveur!

J'avais déjà un ticket 10 déplacements, celui-ci ne s'affichait pas. Je ne pouvais pas en racheter d'autres car ça me mettait que j'en avais déjà un.

Erreur de ma part donc problème résolu

Acheté début décembre 2024 10 tickets qui n'ont pas été chargés. Malgré plusieurs mails à Modalis, certificat d'achat à l'appui, je n'ai eu aucune réponse. Ai fait appel au médiateur municipal, sans nouvelles à ce jour. Il ne s'agit que de 10€, là n'est pas le problème mais cette façon d'agir n'est pas correcte. Il semblerait que je ne sois pas un cas unique...Et c'est la raison de ma démarche. Répétée sur plusieurs utilisateurs, c'est de l'escroquerie.

L'application précédente était bien plus fluide et claire. Que ce soit pour les achats ou la récupération du ticket pour la validation les démarches ont été complexifiées et prennent le double du temps. Maintenant j'ai dû prendre l'habitude d'initier la validation de mon ticket bien avant l'arrivée du bus pour ne pas faire perdre de temps au chauffeur lorsque j'y rentre. Je ne comprends pas ce rétropédalage qui rend l'application franchement désagréable à utiliser au quotidien.

J'ai acheté un tickets 10 voyages été 2024. Je n'utilise les transports qu'occasionnellement. Je savais donc qu'il me restait des voyages en mars 2025. Les tickets n'apparaissaient plus. J'ai du acheter un nouveau carnet de 10 voyages. Et depuis, pouf l'ancien carnet réapparaît ! L'application m'a donc obligée à payer un carnet dont je n'avais pas besoin !

J'ai acheté le ticket et après le perdu

Depuis le changement d application je suis pas trop adepte je préféré l ancienne version

Les informations ne sont pas toujours très claires

Je cherchais ou, donc le bémol pour moi sera que ce soit un peu mieux indiqué au niveau de l'achat du ticket

L'application ne fonctionnait pas je ne pouvais si accéder à mes tickets ni en acheter d'autres pour ce réseau

Du mal à naviguer entre les différentes options

Q6 - Pouvez-vous nous en dire plus ?

Mise à jour qui empêche l'utilisation, déconnection de compte, bug

Pas de réseau

L'application ne fonctionne pas 90% du temps. L'idée est bonne mais l'exécution est médiocre très déçue

Application qui se plante regulierement

Au moment de l'achat le site ne fonctionnait plus

L'appli ne voulait pas fonctionner (à deux reprises). Une fois pour l'achat et une fois mes tickets n'apparaissaient pas.

L'application ne marche pas depuis de 3 mois j'arrive pas à ouvrir les horaires des bus je deja installé et supprimé plusieurs fois pous voir si marché mais toujours il ne marche pas

La possibilité d'acheter des tickets n'est pas facile à trouver sur l'application voire, n'est pas disponible.

Application avait un soucis? Un bug

Lors de l'achat de ticket pour moi même et mes petits enfants

Au début compliqué de trouver où acheter son ticket

Ralentissement énormes

Je peux plus acheter de ticket, ça me dis que mon porte feuille est toujours plein

Application NULLE, ne fonctionne pas, pas d'accès à la boutique. Remettez la vente possible sur la précédente application "Ticket Modalis" .

Impossible de payer ou bien prélevé plusieurs fois ou bien le ticket ne s'affiche plus. L'appli ne fonctionne tout simplement pas DU TOUT.

No

Obligation de réinstaller l'application

La page de chargement lente parfois

Parfois l'application ne fonctionnait pas

Q6 - Pouvez-vous nous en dire plus ?

ce n'est pas très clair on ne sait pas si c'est validé ou non

Onglet ticket caché depuis l'écran principal, paiement peu intuitif, retrouver son ticket en cas de contrôle également. L'application n'est pas satisfaisante dans son état actuel.

Je n'arrive pas à valider 2 tickets quand je suis avec quelqu'un (enfant ou amie)

Le process de paiement est vraiment dépassé... Pas d'Apple Pay ou autres, et c'est vraiment galère quand on achète sur le moment à l'arrêt.

L'application était buggé pour plusieurs semaines et on ne pouvait pas acheter de ticket

J'ai acheté 10 tickets, a la première utilisation les 10 tickets ont été consommés. Je n'ai jamais retrouvé les 9 tickets restants.

J'ai chargé la nouvelle application , et après voir acheter 2 lots de 10 tickets sur mon téléphone pour pouvoir les mettre à disposition pour mon fils sur Pau (après m'être déconnecté)lui même ayant chargé la nouvelle version en se connectant avec mes codes pour utiliser les tickets ne les a jamais vu apparaître sur le comptes alors j'ai demandé de me faire rembourser pas de réponse et depuis disparition complète des tickets en stock
Vol arnaque facile car pas le temps de m'y pencher donc on laisse courir

Chargement infini, page qui ne s'affiche pas

Je ne pouvais pas payer

Bug de l'application
F
Dur à trouver le lieu

La sélection du réseau pour un achat à l'unité est ridicule.
De plus, à 2 reprises le ticket acheté n'est pas apparu (mais le prélèvement effectué). Malgré le signalement, aucun remboursement n'a été effectué. J'ai donc décidé d'arrêter d'utiliser cette application.

Payline est on peut difficile à utiliser. On doit chercher les chiffres pour écrire, etc. Pouvez-vous ajouter l'Apple Pay?

Lors de la mise en place de l'application...peu satisfaisant mais ça c'est amélioré

Trop de lenteur au paiement. Et lenteur au moment de valider le QR code .

L'achat se prend en compte, est prélevé mais aucun ticket. L'argent est remboursé 10 jours plus tard car non réclamé par le commerçant. Mais à 3 reprises tout de même avant de pouvoir enfin avoir mes tickets

Impossible la faire marcher

Q6 - Pouvez-vous nous en dire plus ?

Paiement d'un ticket par carte bancaire sur l'application, le ticket ne s'est jamais affiché sur mon compte et le prélèvement est tout de même passé. J'ai fait une réclamation et n'ai jamais été remboursée.

Impossibilité de régler

J'ai acheté 10 déplacement pour mon neveu qui a pu utiliser que un aller retour après les autres tickets ont disparu j'ai fait une réclamation idelis et modalis se sont renvoyé la balle pour ne pas rembourser !!!

Il est arrivé que l'application ait des bug

l'application ne marche pas et n'indique pas les horaires de bus

L application met trop longtemps , plusieurs minutes pour faire apparaître le ou les tickets achetés

A cause des nombreuses latences de l'application, il est parfois difficile de valider l'achat des tickets.
L'application tourne dans le vide sans finaliser l'achat

une fois j'ai essayé d'acheter un billet et ça n'a pas fonctionné car le billet avait disparu du site

Achat refusé ou alors très long qui font acheter plusieurs tickets

L'application est assez longue et crash de temps en temps

Des tickets qui disparaissent après achat puis réapparaissent tout seul après, des temps de chargement parfois très long avant le paiement etc

impossibilité de trouver la ligne pourtant existante.

J'ai payé mes 10 tickets et ils ne se sont jamais mis sur mon application. J'ai donc du en repayer. De plus, j'ai porté réclamation et n'ai jamais eu de retour, j'ai donc perdu 10€, ce n'est absolument pas normal.

Problème de connexion sur le site

Impossible de trouver les billets que je venais d'acheter

Débit du prix du ticket mais pas de ticket dans l'application et beaucoup trop de lenteur

Erreur de l'application qui dit que j'ai un pb de connexion

Defois sa fonctionne pas

Q6 - Pouvez-vous nous en dire plus ?

L'accès au module IDELIS n'était pas possible. L'impossibilité de recharger le ticket 10 déplacements avant une le solde soir a 0 est malcommode.

Impossible de trouver un bouton "billet. Je ne sais pas où l'acheter. Trop de clics pour parvenir au résultat

Je ne pouvais pas l'acheter, l'application mettait un message d'erreur.

Non

Le paiement était marqué comme validé, mais aucun ticket n'apparaissait.

L'App n'a pas marché mais heureusement, l'inspecteur de billets a accepté que je ne pouvais pas acheter un billet

Je venais d'acheter un ticket mais il ne voulait pas s'ouvrir lorsque j'avais besoin de scanner, j'ai donc dû en acheter un autre

L'application est la plupart du temps très lente.

Impossible pendant plusieurs heures d'afficher les tickets

J' habite à Pau.

Entre les applications "Ticket Idélis" et "Idélis" pour les voyages intra-muros et les voyages dans les communes limitrophes, quand on ne fréquente pas souvent ou qu'on débarque, c'est la confusion complète. Pourquoi devoir acheter ses tickets de voyage du réseau Idélis sur l'appli "Ticket Idélis" et devoir acheter des tickets pour les trajets hors du réseau Idélis sur l'appli Idélis.

En plus, que l'on s'adresse au bureaux Idélis ou au bureau régional , à 2 pas l'un de l'autre, ils se renvoient la balle ce qui fait que l'on a soit aucun renseignement utile soit des renseignements incomplets voire inexacts. C'est pure galère.

N'hésitez pas à me joindre, Je vous donnerai des détails et des exemples de situations rocambolesques voire dramatiques.

Claude Maurel

mail : clmaurel@gmail.com

sms : 06 85 04 61 06

tel : je ne réponds qu'aux correspondants que je connais. si vous voulez m'appeler, envoyez d'abord un SMS.

Il m'est arrivé que le ticket ne s'affiche pas et que je ne puisse pas prendre le bus

Application bloquée pendant quelques heures

Par moment, l'application ne reconnaît plus la carte bancaire enregistrée et il faut la remettre manuellement.

Par moment l'application beugue, il ne reconnaît pas l'identifiant. Je suis parfois obligé de supprimer l'application et la re-télécharger.

Q6 - Pouvez-vous nous en dire plus ?

Pas de message automatique de confirmation de commande

Indisponibilité de l'achat de tickets de bus idelis

Achats, bloqué car un ticket en cours alors qu'il n'existait pas

Ce jour-là, l'application ne fonctionnait pas. C'était sûrement un bug mais je n'arrivais pas à acheter un billet. Depuis lors je n'ai plus vécu une telle situation.

Fastidieux, pas intuitif, long, bug parfois.

Pour recharger ma carte le site ne fonctionnait pas j'ai du acheter un billet

La validation du ticket ne pouvait se faire en montant dans le bus message d'erreur

Absolument impossible d'acheter un billet entre décembre et fin-février, et depuis l'interface des billets est une page blanche 4 fois sur 5 quand j'ouvre l'application

Impossible d'acheter un ticket dans l'application, car apparemment j'en aurai déjà, sauf que ce n'est pas le cas. Application inutile.

Ça ne voulait pas me créer de compte

Lors d'un changement de téléphone, les tickets achetés sur l'ancien téléphone ne sont pas remontés sur le nouveau

Impossible d'acheter, j'ai même acheté mes tickets une fois sur une autre application (ticket modalis) qui ne m'ont jamais été remboursé lorsque l'application a changé

Domage qu'il n'y ait pas le support de puce NFC et qu'il ne soit pas plus facile d'acheter des tickets pour la famille avec le suivi de qui a acheté combien de tickets etc... swiper d'un utilisateur à l'autre.
Il faut monter dans le bus avec du monde derrière et pour scanner x fois le ticket c'est long, faut gérer les enfants etc.
Idée : possibilité de valider plusieurs personnes (donc plusieurs tickets) en un seul scan

pendant plusieurs jours, je n'ai plus eu accès à mes billets achetés, ni à l'achat en ligne

Apparemment difficulté liée à l'inaccessibilité temporaire de l'application mais il n'y avait aucune information sur le problème

je ne pouvais plus acheter de tickets car je n'avais soi-disant plus de place dans mon portefeuille or je n'avais aucun ticket déjà acheté

Je ne pouvais plus me connecter à mon compte Modelis. Non seulement je ne pouvais plus utiliser mes tickets que j'avais déjà achetés mais je ne pouvais plus en acheter de nouveaux. L'application était devenue inutilisable alors que j'appréciais son utilisation simple et rapide. C'est seulement 2 mois plus tard que j'apprends que mon compte a été supprimé sans notification au préalable et sans connaître la raison de cette suppression.

Q6 - Pouvez-vous nous en dire plus ?

Cet application beug constamment, pour afficher les tickets c'est parfois impossible et lors d'un contrôle ne pouvant afficher mon ticket j'ai failli prendre une amende. Votre application doit être améliorée.

réseau ou application indisponible

Le règlement ne s'effectuait pas alors même qu'il avait été approuvé par ma banque j'ai dû m'y reprendre plusieurs fois

L'application avait eu un bug

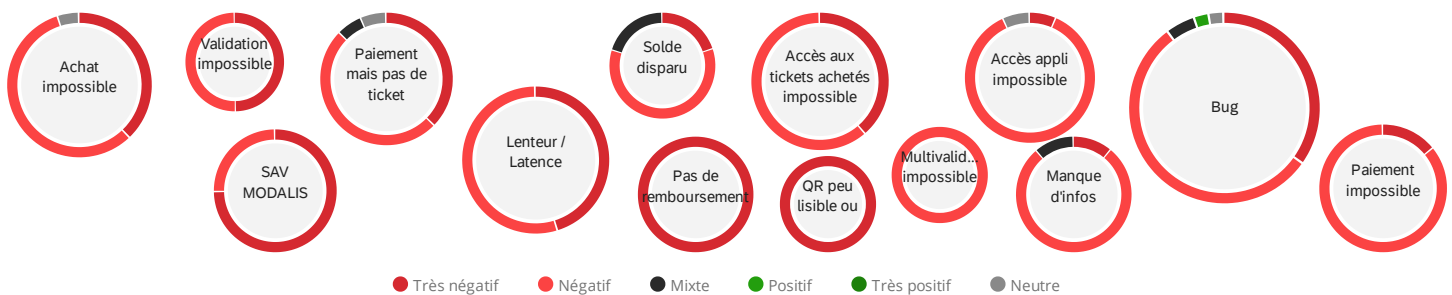
- 1- Il n'y a pas d'affichage aux arrêts de bus pour comprendre qu'il faut installer Modalis, j'ai cherché sur Idelis.
- 2- L'application RAM et j'ai vraiment rencontré des difficultés à pouvoir régler.
- 3- L'affichage du nombre de tickets restant sur un carnet de 10 n'est pas clair.

Conseil : IL existe une application Tixi Pass (vous êtes référencés dessus), qui fonctionne très bien. J'aurais apprécié pouvoir l'utiliser, ça aurait facilité mon achat et mon déplacement.

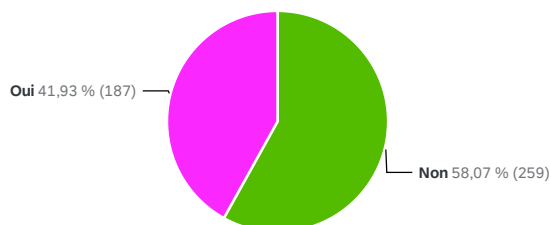
J'arrive pas à confirmer mon adresse e-mail sur l'application

L'application marche 1 fois sur 5 , et voilà que cela fait 5 mois que je ne peux pas utiliser l'application car cela me marque que mon porte feuille et plein alors que je n'est rien du tout dessus.

Expérience précisée suite à des problèmes d'achat 131



Avez-vous déjà rencontré des difficultés pour VALIDER ?



Difficultés rencontrées par les clients pour VALIDER

Q8 - Pouvez-vous nous en dire plus ?

L'application a du mal à reconnaître le QR code

j ai acheté des tickets qui ne s'affichent pas sur mon application

Lenteurs d'actualisation

La lecture du QR code prend du temps

Mes tickets avaient tous disparus pendant plusieurs heures, j'ai pas pu valider avec les tickets déjà payé

Q8 - Pouvez-vous nous en dire plus ?

L'application est lente et chaque fois je manque de chuter dans le bus avant d'avoir pû validé, ensuite il faut attendre une plombe pour que le ticket s'affiche et là encore c'est au risque de chuter. Souvent je ne montre pas mon ticket afin de rester en sécurité

Impossibilité d'achat

Très très très long chargement

Franchement arriver un scanner un QR code avec un bus en roulant et sans pouvoir facilement se tenir c sport sans trop savoir si le billet est validé donc je préfère largement la carte rechargeable

Il est très compliqué d aller rechercher ses titres de transports dans l application et le nombre de ticket restant.le reste est très bien

Impossibilité de flasher le qr code

Qr code non reconnu. Plantage de l'application au moment du scan

QR Code trop long à valider, impossibilité de taper le code numérique en seconde option si le QR Code ne fonctionne pas.

Le scan du QR code alors qu'on est chargé et que le bus roule est une idée saugrenue qui n'a que l'avantage de ne pas être coûteux en développement et coût induit par l'utilisation de la puce NFC pour les téléphones qui en sont équipés.

Toujours le même problème d'affichage, du coup parfois je me demande si j'ai bien validé mon titre de transport

Durée interminable d'allumage de la caméra,écran qui reste noir une fois le ticket validé....

Non

L'ancienne version était plus simple je trouve

L'application n'arrivait pas à scanner et reconnaître le QR code

De temps en temps cela ne fonctionne pas alors que j'ai rechargé le ticket

Q8 - Pouvez-vous nous en dire plus ?

L'accès aux titres existants nécessite plusieurs clics et est loin d'être rapide (lenteur d'affichage).

Par ailleurs je trouve que c'est une mauvaise idée d'avoir fusionné les applications Tickets Modalis et Modalis car lorsqu'on utilise l'application pour chercher son itinéraire et qu'on souhaite valider son ticket, on est obligé de quitter l'itinéraire en cours et de recommencer ce qui est fort pénible. Il est d'ailleurs toujours nécessaire d'aller dans Tickets Modalis pour les billets des cars régionaux.

D'autres part, avec l'introduction du paiement par carte bancaire (très positif par ailleurs), à cause de la proximité du QR code et de la borne, il m'est arrivé que le paiement par carte bancaire se déclenche alors que j'essayais de valider le QR Code.

Enfin la validation du QR Code en elle-même est souvent laborieuse (il me faut plusieurs secondes souvent), ce qui bloque la circulation dans l'entrée du bus (et je me retrouve souvent à aller valider à postériori).

Introduire la validation téléphone par NFC serait franchement un plus.

C'est très lent à détecter le qrcode

Difficulté quand il y a plusieurs tickets à valider

Mais du au reseau

Parfois quand on met " valider " ca peut mettre jusqu'à 1 minute avant qu'on puisse scanner le QR code

Les tickets n'apparaissent pas dans l'application, obligé de tout quitter et relancer

Il faudrait rajouter plus de QR code à Flasher dans le véhicule un peu partout car quand il y a du monde c'est laborieux d'y accéder et ça gêne tout le monde car c'est souvent dans l'entrée sortie. D'autant qu'un QR code affiché sur les paroi ou près des sièges ça ne coûte pas grand chose.

En changeant de portable, j'ai perdu tous mes tickets et Modalis a estimé que c'était comme si j'avais perdu mon ticket. Pas de remboursement donc, je trouve ça scandaleux. Depuis je me suis recrée un compte, j'ai acheté des tickets et je n'arrive pas à les utiliser. Cette appli est minable. Je ne prends plus le bus !!

Il faut être capable de valider un billet sans réseau. Par exemple, à Lescar Bie Grande, mon portable perds complètement le réseau et je ne peux pas valider mon billet.

Bug, ecran noir, validation de 2 trajets au lieu d'un, voir disparition complète de tout les achats pendant plusieurs semaines

Il faut bien viser pour scanner; j'ai l'impression de retarder l'accès des usagers dans la file, c'est moins rapide que passer une carte Idelis, il faut ouvrir l'application. Néanmoins j'utilise et Modalis et la carte Idelis.

Parfois l'appli ne peut pas lire le QR code. Et dans ces cas là, impossible de pouvoir payer le ticket. Je n'arrive pas à sortir de l'application. C'est un peu étrange, heureusement ce n'est jamais arrivé avant un contrôle. Dans ce cas j'aurais refusé de payer une amende. C'est un bug de votre application pas une intention délibérée de ma part de frauder.

Q8 - Pouvez-vous nous en dire plus ?

Informations pas clair la première fois , quelques fois cela ne marche pas.

Trouvé la validation pour une correspondance n'est pas très intuitif

Il n'est pas bien expliqué qu'il faut scanner un QR code dans le bus pour valider le ticket.

Je trouve que la validité du ticket et l'ouverture du scan est très long

L'application était très lente. Impossible d'afficher les titres de transports.

One time, I could not validate my ticket. I suspect it was a network glitch

La lecture par le QR code ne se fait pas automatiquement dans certains cas.. surtout quand le bus bouge beaucoup

Le qr code ne fonctionne pas ou le lecteur n'arrive pas à le lire

Un peu compliqué de valider son ticket dans les cahotements d'un bus.

je ne parviens pas à ouvrir la fenêtre pour scanner le QR code et donc je ne peux pas utiliser mes tickets achetés

Scan long sans validation du ticket

L'application se met en route très difficile

J'en ai parlé précédemment.

trop de monde ; QR code inaccessible

Clairement l'ancienne application était plus efficace

L'application ne fonctionne pas

En heure de pointe difficile d'accéder au qr code sur la ligne F et temps de scan du qr code un peu long quand il y a du monde derrière

Après avoir acheté 10 tickets et utilisé certains, sûrement un bug de l'application m'a supprimé tous les autres tickets restants.

Ca ne marche pas dans le bus.

Q8 - Pouvez-vous nous en dire plus ?

Il faut revoir l'UX. Il devrait y avoir un bouton d'accès rapide pour valider un ticket rapidement plutôt que de devoir fouiner dans des menus et sous menus. Ça fait perdre du temps et c'est agaçant aux heures de pointe. De plus quand on a acheté des lots de 10 tickets ce serait mieux d'afficher directement le nombre de tickets restants sans avoir à appuyer dessus 2 fois (sur liste des tickets puis infos sur les tickets). Ce n'est pas ergonomique.

Quand il y a beaucoup de monde dans le bus et que le QR code est à l'entrée ça peut être un peu compliqué

Du mal à retrouver le ticket

Difficultés pour scanner le qrcode

Je n'arrivais pas à trouver l'endroit où valider le ticket.
Astuce : d'après moi, il faudrait un onglet 'Achats' et 'Trajets'. Comme cela, ce sera plus simple pour trouver les tickets.

Le QR Code met du temps à se mettre et un accès rapide sur l'appli serait à envisager

Lire commentaire précédent.

L'application s'est bloquée plusieurs fois pendant quelques minutes alors que j'étais déjà dans le bus

je ne savais pas comment m'y prendre, je ne savais pas qu'il fallait flasher le QR code et le chauffeur non plus, pas d'info lors de l'achat

Lenteur lors de la validation du titre

Impossible de scanner

ergonomie inadaptée

1) il m'a été impossible de récupérer les tickets achetés avec l'ancienne application.
2) le terme de valider pour utiliser un ticket n'est pas évident pour tout le monde
3) je n'ai pas trouvé la possibilité d'utiliser plusieurs tickets en même temps.

Au lieu de scanner, il serait plus facile de passer son portable sur un boîtier pour valider le ticket.

Ralentissement

De la lenteur de réseaux

commentaire déjà écrit sur la q° précédente

Q8 - Pouvez-vous nous en dire plus ?

page qui met très longtemps
à se charger au moment de valider le ticket

Aucun bruit, type bip apres validation, qui dure longtemps!

impossible d'avoir le ticket sur le téléphone pour valider

N'étant pas de Pau cela n'est pas expliqué et je ne savais pas où valider dans le bus et le chauffeur était inaccessible pour m'expliquer donc j'ai dû demander à des gens qui ne savaient pas non plus.

Parfois l'application ne fonctionnait pas bien, bueugues

Parfois la machine ne reconnaît pas le ticket

Délai d'activation long

Besoin de désinstaller/reinstaller l'application pour pouvoir valider le ticket à la montée dans le bus

Qrc ne fonctionne pas

Pour valider 2 tickets

Reseau

Les temps de chargement sont super long, ce n'est pas pratique au moment de monter dans le bus

Le scanner très long parfois a valider.

Il m'est arrivé que l'application était bloquée et je n'avais plus accès à mes tickets. Il a fallu que je désinstalle et réinstalle l'application.
De plus, je pense qu'il faudrait avoir un accès direct aux tickets lors de l'ouverture de l'application et non pas être obligé d'aller dans le menu à 3 barres. Ensuite, le nombre de tickets restants doit être affiché plus directement aussi. Voilà.

Le scan ne se fait pas bien parfois

Temps long pour scanner

Achat d'un billet 10 déplacements et impossibilité de valider plusieurs ticket par trajet.

Application indisponible je ne sais plus quel jour début 2025.

Crash de l'application et message d'erreur

Q8 - Pouvez-vous nous en dire plus ?

Pareil

L'application a eu du mal a saisir le QRcode

Le lecteur n'est pas toujours fiable.

Difficulté pour actionner le QR CODE, pas toujours reconnu

Le lecteur ne fonctionnait pas

Lenteur pour valider le qr code

Pour validé un ticket aucun soucis. Par contre il est bien précisé d'en valider pour autant de personnes qu'il y a. J'ai essayé pour moi, pas de problème. Pour mon conjoint ça ne l'a jamais validé. Sur un aller et retour pour deux personnes, seul un aller et un retour ont étaient validés. Pourtant j'ai scanner plusieurs fois le QRCode avec le chauffeur du bus qui lui n'y comprenait rien. On avait juste à prier de ne pas croiser un contrôleur ou alors d'en croisé un compréhensif et non un cow-boy

J'ai acheté 10 déplacement pour mon neveu qui a pu utiliser que un aller retour après les autres tickets ont disparu j'ai fait une réclamation idelis et modalis se sont renvoyé la balle pour ne pas rembourser !!!

ils ne s'afficher pas

Difficulté de validation du ticket qui m'a pris 5 min

Idem, l'application met plusieurs minutes pour afficher et valider le ticket

La latence de l'application, que ça soit à l'ouverture pour accéder aux tickets, ou à la validation est dérangeante.

Demande de relancer l'application plusieurs fois pour valider le ticket, l'ancienne marchais mieux

Le ticket voulais pas s'afficher alors que je l'ai acheté

Les qr codes sont mal positionnés (dans le couloir d'entrée) donc il n'es pas facile de rester fixé devant sans bloquer tout le monde. Une validation par nfc comme ça se fait à Paris par la ratp serait bien plus pratique.

impossibilité de trouver la ligne pourtant existante.

Message d'erreur à la validation du ticket avant le QR code

Je n'ai pas réussi à valider mon ticket dans le bus.

Q8 - Pouvez-vous nous en dire plus ?

L'application charge pendant trop longtemps (parfois plus de 3 min!!!)
C'est très contraignant quand on doit scanner un QR code avec beaucoup de monde dans le bus.

Des difficultés à voir mes tickets / un temps assez long pour afficher / besoin de me déconnecter/reconnecter souvent pour afficher mes titres de transport déjà achetés

Je ne sais pas, je n'ai jamais réussi à valider mon ticket depuis l'appli.

Le temps est long

Le son fonctionne mal et le cheminement pour arriver à la prise de photo est long

il me restait 3 trajets à valider ils ont disparu !!!! pas de réponse après 2 ou 3 emails de réclamation
suite à ça je n'utilise plus l'application

Problème de réseau

Long, nécessaire de valider plusieurs menus avant d'arriver au scan du QR code. Pas pratique quand on rentre dans le bus qui bouge. Préférable rfid ou Bluetooth.

Lentueur

1- Quand on a réussi à acheter un lot de tickets, si quelques jours après, les liaisons informatiques sont en panne, tout se passe comme si on n'avait plus aucun ticket et dans le bus on ne sait pas quoi faire.

2- A quand le paiement avec le téléphone sans contact, comme par exemple à Paris ?

Accessibilité lorsque le bus est plein

Comme c'est dépendant de la connexion internet, si connexion faible le scan ne s'effectue pas

Ne se valide pas en correspondance ??

Difficulté à scanner le qr code dans le bus obliger de rentrer le numéro du bus style 3008

Application bloquée ou lente

L'application ne veut pas tjrs fonctionner dans le bus

L'application bug tout le temps et ça prend trop de temps pour valider le ticket. C'est dangereux surtout quand le bus décolle pendant la validation

Beugue de l'application. Pas de réseau dans le bus.

Q8 - Pouvez-vous nous en dire plus ?

Le fait de devoir flasher un qr code est souvent embêtant le temps que ça le prenne en compte . Un système ntc ou autre serait plus approprié comme pour le tbm par exemple

Quand il y a plusieurs tickets à valider pour plusieurs personnes cela mets énormément de temps à charger

Difficulté à lire le QR code

Contrairement à ce que j'avais compris ... nous ne pouvons pas valider plusieurs tickets pour différents voyageurs circulant avec moi

En cas de correspondance, je n'avais pas compris qu'il fallait rescanner le QR code. Mais pour ce faire, il fallait aller dans "valider ticket", alors que je pensais y accéder directement depuis le billet en cours.

Message d'erreur

Mes tickets ne s'affichent pas 4 fois sur 5, j'ai juste une page blanche.

Un peu compliqué pour scanner deplus, si on nous demande notre titre de transport, c'est compliqué de le montrer.

Conducteur ne savait pas comment faire. Mes tickets ont tout bonnement disparus de l'application. 7 euros... aucune solution trouvée malgr3 mails

Je ne peux pas en utiliser 2

Je ne savais pas trop comment il fallait faire, une autre voyageuse m'a aidée.

Application affiche une page blanche pendant au moins 2 mit j'ai redémarré plus fois avant de pouvoir accéder à mes tickets et validé

Je n'ai pas pu ouvrir mon ticket car l'application n'est pas l'affichée.

Impossible de charger les tickets achetés ou lenteur extrême du scanneur de qr code

J'ai acheté un ticket 10 voyages, j'étais avec ma sœur et nous ne sommes pas arrivées à valider 2 voyages en même temps. Nous n'avons pu valider que mon trajet.

Nécessité de s'y prendre à plusieurs reprises pour scanner le QR code dans le bus et lors des correspondances

Le QR-Code est souvent trop proche de la borne de paiement, ce qui déclenche sur un iPhone par exemple l'affichage des cartes bancaires pendant qu'on tente de scanner le QR

Q8 - Pouvez-vous nous en dire plus ?

Trop de temps pour charger les différentes étapes pour pouvoir valider le QR code dans le bus, je reste debout trop longtemps lorsque le bus est en marche le temps de valider mon ticket.

application avec tel maintenant résolu

Il faudrait qu'il y ait plus de QR code dans les bus

Difficulté à afficher le ticket lors d'un contrôle

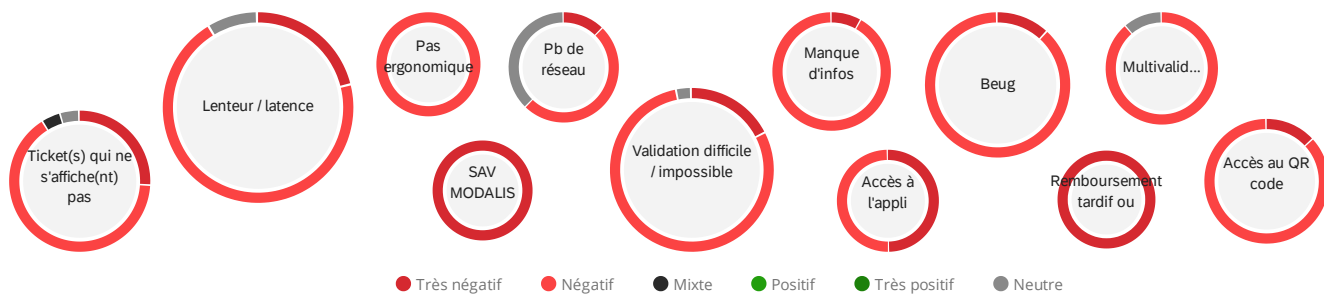
QR code mal placé dans le bus (souvent trop bas). et placé dans le passage (blocage des autres usagers)

Affiche mal positionnée dans le bus. Quand on est chargé et que le chauffeur démarre, la validation devient un exercice d'équilibre inconfortable

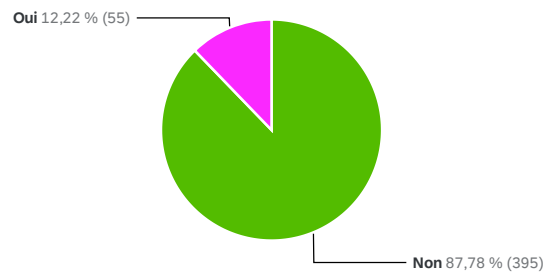
quand on livre l'application et que l'on veut accéder aux tickets achetés, il faut attendre 3m avant que nos tickets disponibles s'affichent et qu'on puisse cliquer pour les valider

Le ticket mettait trop longtemps (+3 min) pour s'afficher dans l'application.

Expérience précisée suite à des problèmes de validation 137



Part des clients ayant déjà contacté le S.A.V. de MODALIS

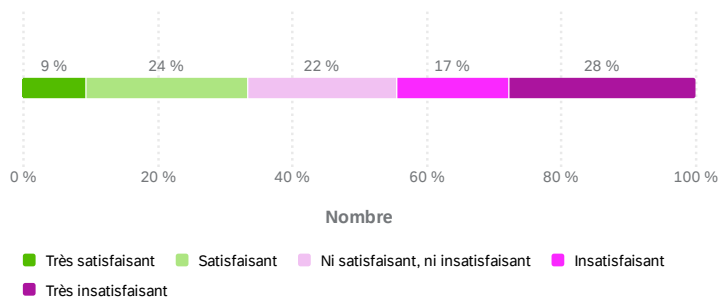


Un niveau de satisfaction catastrophique vis à vis du SAV MODALIS

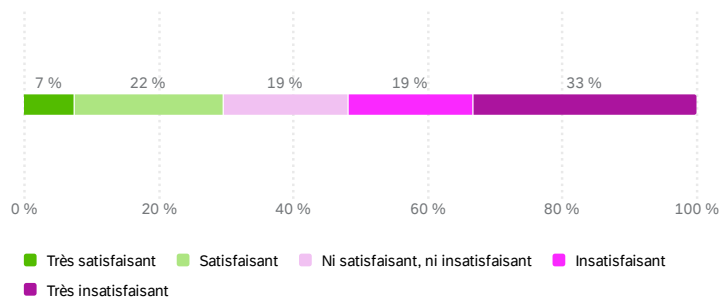
- Facilité pour joindre le service : **31,4%**
- Qualité des solutions apportées : **29,4%**
- Rapidité dans la prise en compte de la demande client : **23,5 %**
- Qualité de l'accueil apporté au client : **39,2 %**

=> Des clients insatisfaits du service après-vente apporté par MODALIS

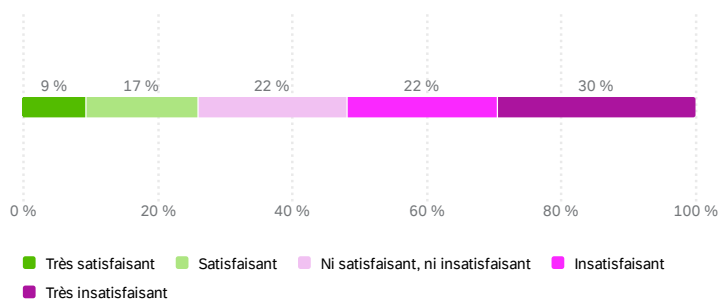
Facilité pour joindre le service MODALIS 54



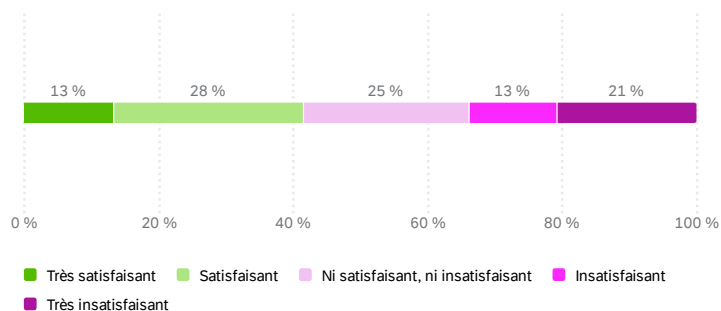
Satisfaction sur les solutions apportées par MODALIS 54



Rapidité de prise en compte de la demande du client 54



Qualité de l'accueil proposé par le S.A.V. MODALIS 53



NPS - Indice de recommandation de l'application MODALIS



NPS : Détracteurs - Passifs - Promoteurs 451

