

Etude qualitative et étude de satisfaction des usagers du réseau RGTR automne 2011

Conférence de presse du 14 février 2012



Table des matières

1 Méthodologie

2 Chapitre - Enquête qualité

critères

- 1. ponctualité et correspondances
- 5. confort et propreté des véhicules
- 6.1 information aux usagers

3 Chapitre : Enquête de satisfaction des usagers

- évaluation des critère 6 et 7 - relation clientèle
- 6.2 confort de conduite
- 6.3 attitude du conducteur
- 7.1 collecte des recettes

Etude qualitative et
étude de satisfaction
des usagers

Auteur(s)
Skora Messaoudi
Charles Margue

TNS ILRES
RGTR - Ministère du
Développement durable et
des infrastructures - MDDI
département des
transports

03-11-207 // 07-11-219 | © TNS

1 Méthode d'enquête

1. Durant les mois d'octobre et novembre 2011 les enquêteurs ont mesuré moyennant observation et prise de temps: la ponctualité de départ ou de passage, l'attente de la correspondance, les causes de retard, l'affichage de la ligne et de la destination, l'affichage de la tarification et du règlement, l'état du véhicule et la propreté à l'intérieur, la tenue de chauffeur, la disposition du fonds de caisse et de titres de transport en nombre suffisant, l'état de l'oblitérateur E-go, ainsi que l'utilisation du téléphone portable pendant la conduite.
2. 15.159 autobus ont été contrôlés sur les gares routières - arrêts suivants: Luxembourg Gare, Luxembourg Centre Hamilius, Luxembourg bd Royal, Luxembourg av Reuter, Kirchberg JFKennedy, Bettembourg, Clervaux, Diekirch, Differdange, Echternach, Esch-Alzette, Ettelbruck, Hosingen, Junglinster, Mersch, Mondorf, Rambrouch, Redange, Remich, Steinfort et Wiltz.
3. 925 personnes utilisateurs de lignes d'autobus du réseau RGTR ont été interrogées ont novembre via internet par MyPanel de TNS ILRES pour évaluer le confort de conduite, la courtoisie du chauffeur, sa disponibilité à informer et sa tenue, ainsi que l'utilisation du téléphone portable en conduisant.
4. les utilisateurs du RGTR ont également exprimé leurs motifs et raisons d'utilisation, leur degré de satisfaction, de recommandation des transports publics, ainsi que l'avantage perçu par rapport aux modes de transport individuels.

fiche technique

Auteur(s)

Skora Messaoudi
Charles Margue

TNS ILRES

RGTR - Ministère du
Développement durable et
des infrastructures - MDDI
département des
transports

Secteur
TNS ILRES

03-11-207 // 07-11-219 | © TNS



Chapitre

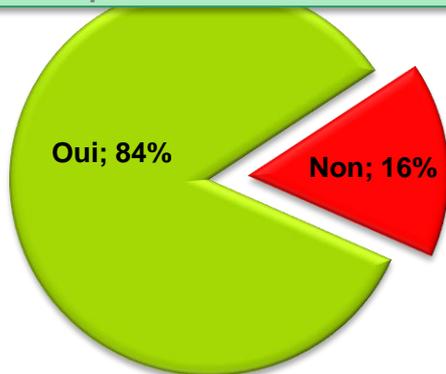
Enquête qualité: mesures effectuées aux arrêts

2



Ponctualité et correspondance: résumé

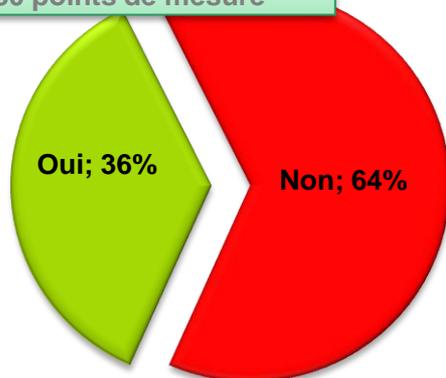
Présence à l'heure au début du roulement
453 points de mesure



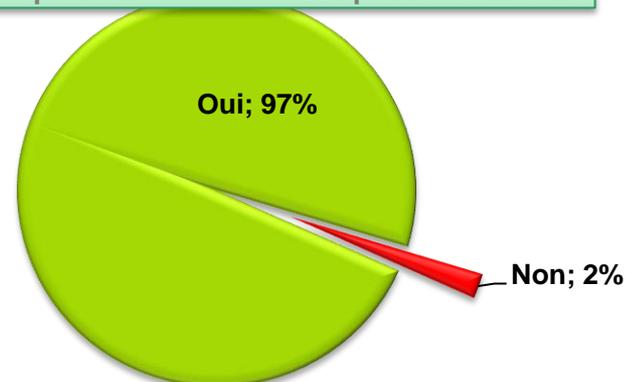
Départ à l'heure exacte au début de la course
3478 points de mesure



Passage à l'heure exacte à l'arrêt
11480 points de mesure

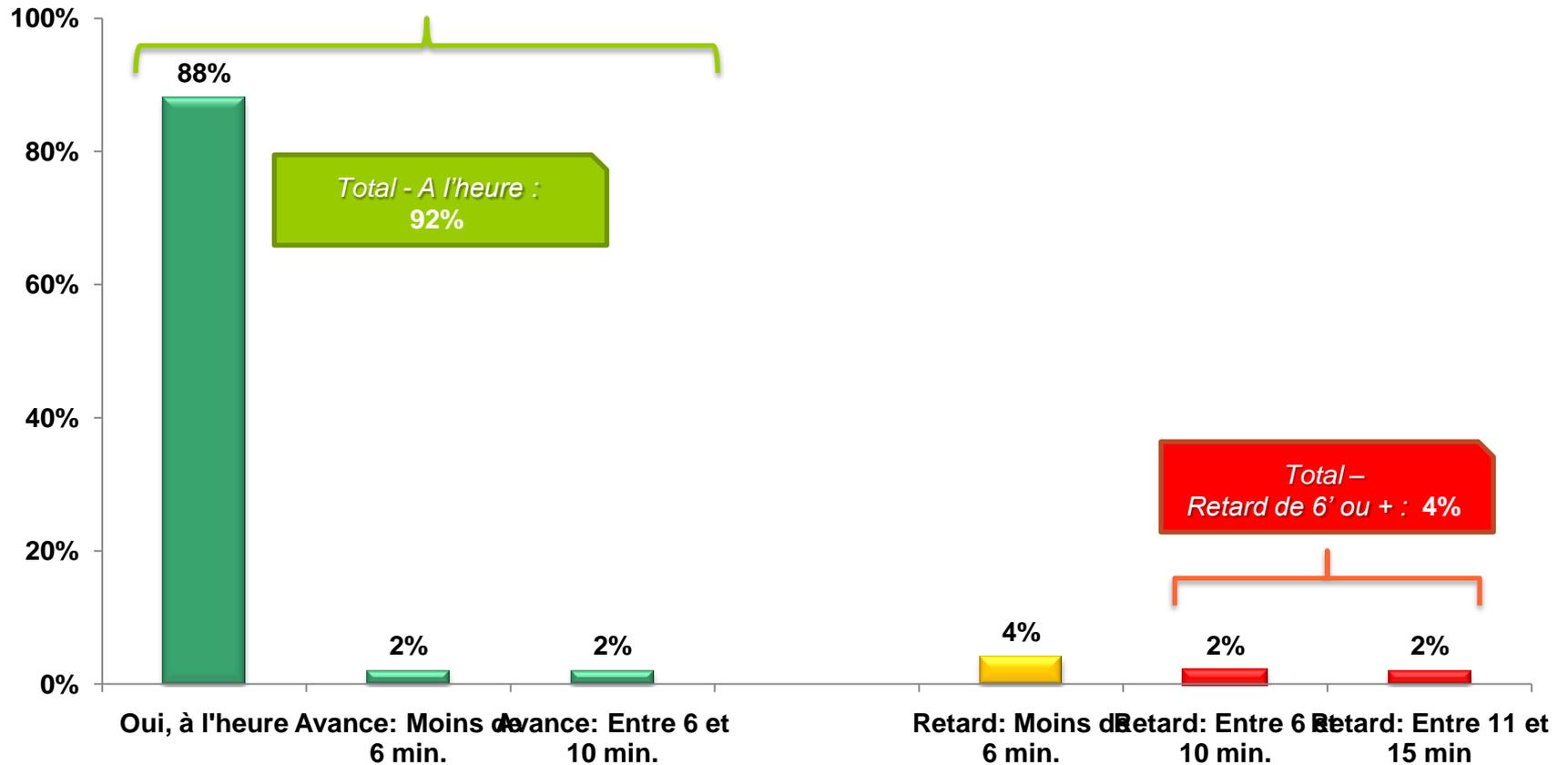


Correspondance attendue 591 points de mesure



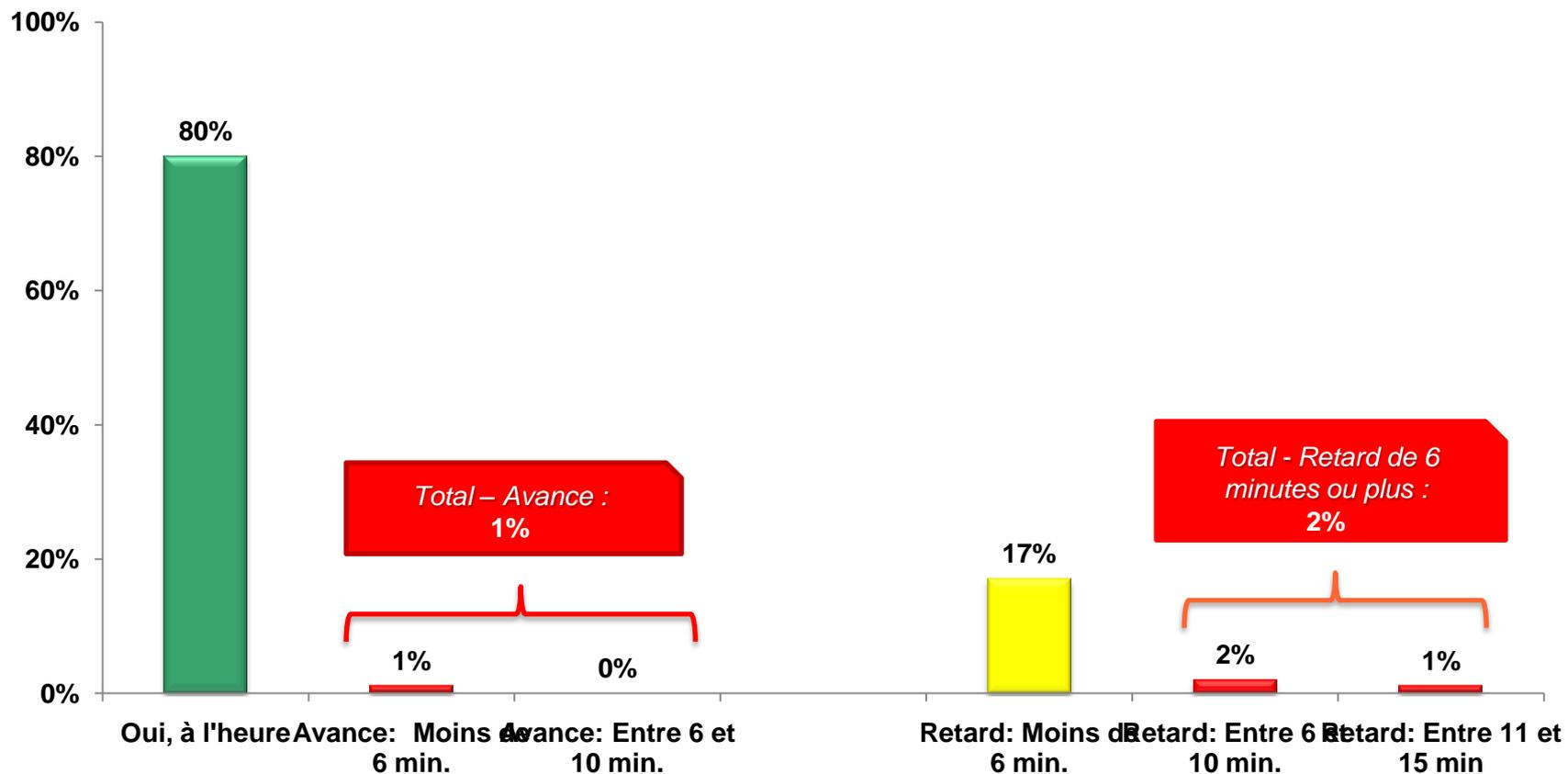
Ponctualité

Présence à l'heure au début du roulement



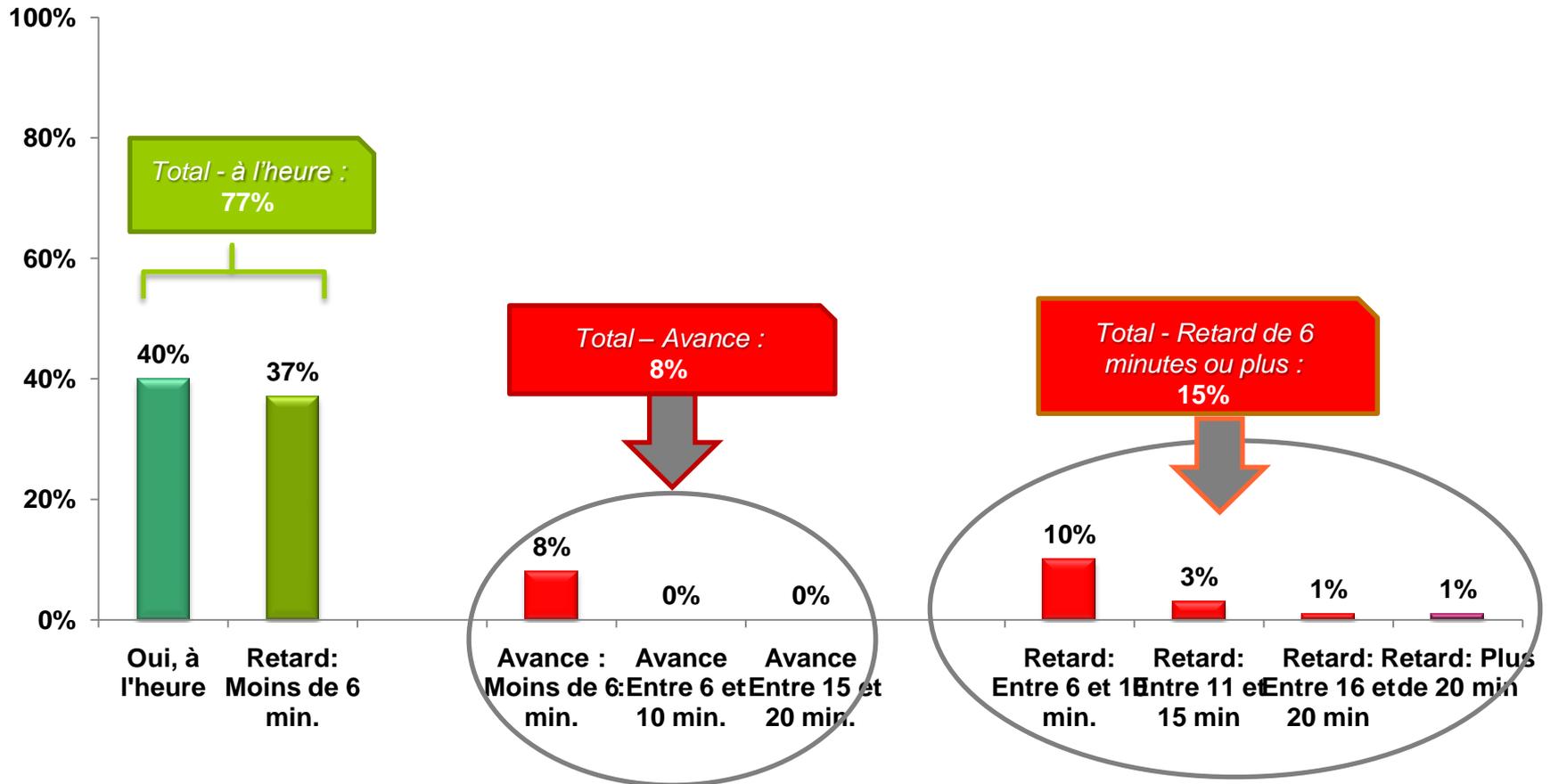
Ponctualité

Départ à l'heure exacte au début de la ligne



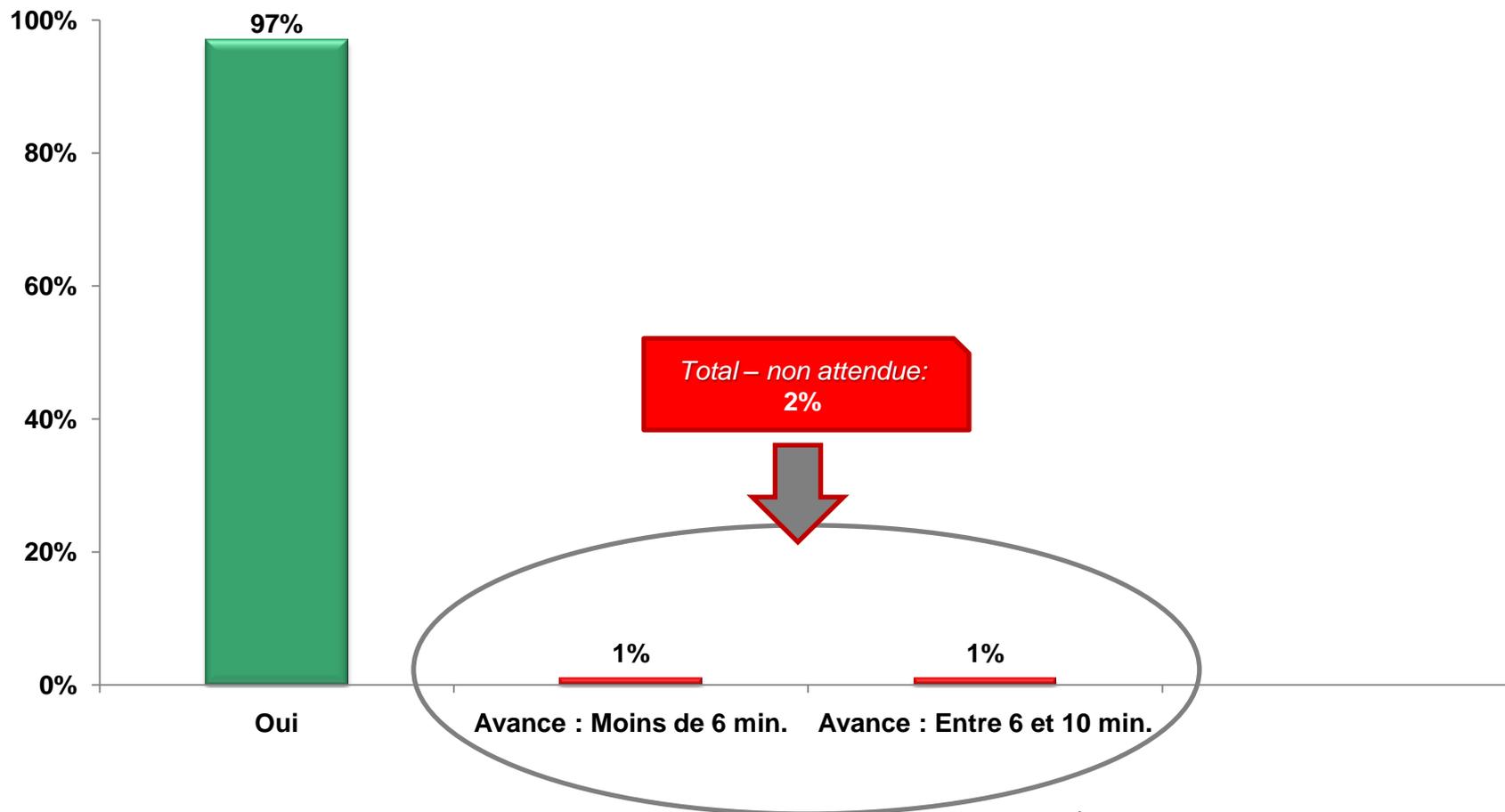
Ponctualité

Passage à l'heure exacte à l'arrêt



Correspondance

Correspondance attendue

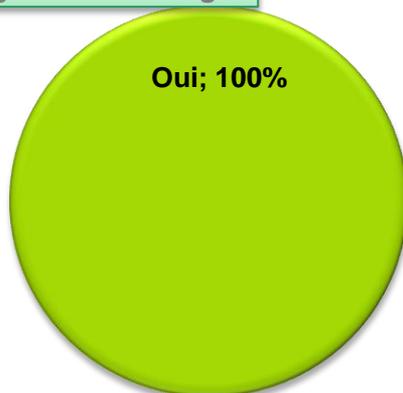


Ponctualité: causes des retards

1. Circulation dense, embouteillages :
70% - 80%
2. Chantiers 10% - 20%
3. Accidents 5% - 10%

Information des usagers: résumé

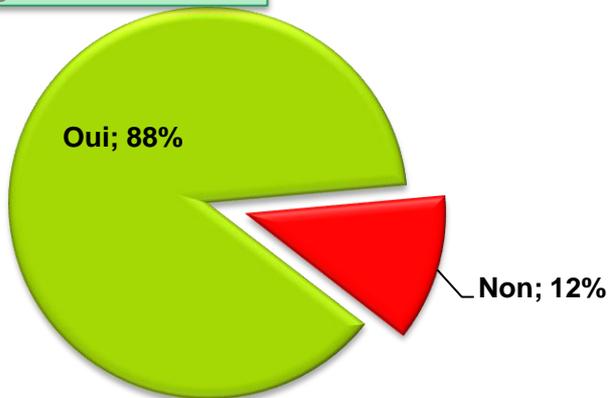
Affichage exact de la ligne



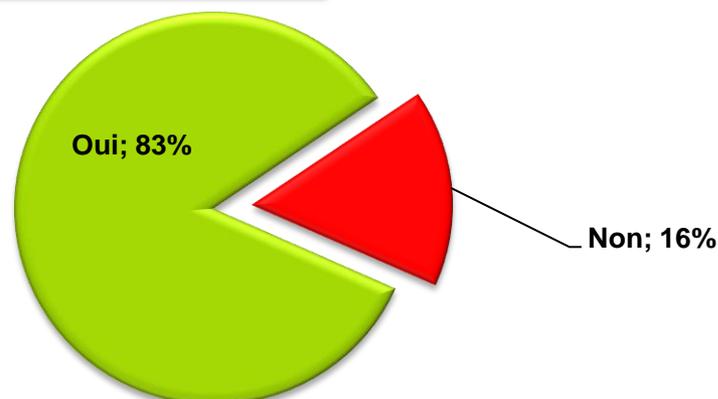
Affichage exact de la destination



Affichage interne des tarifs

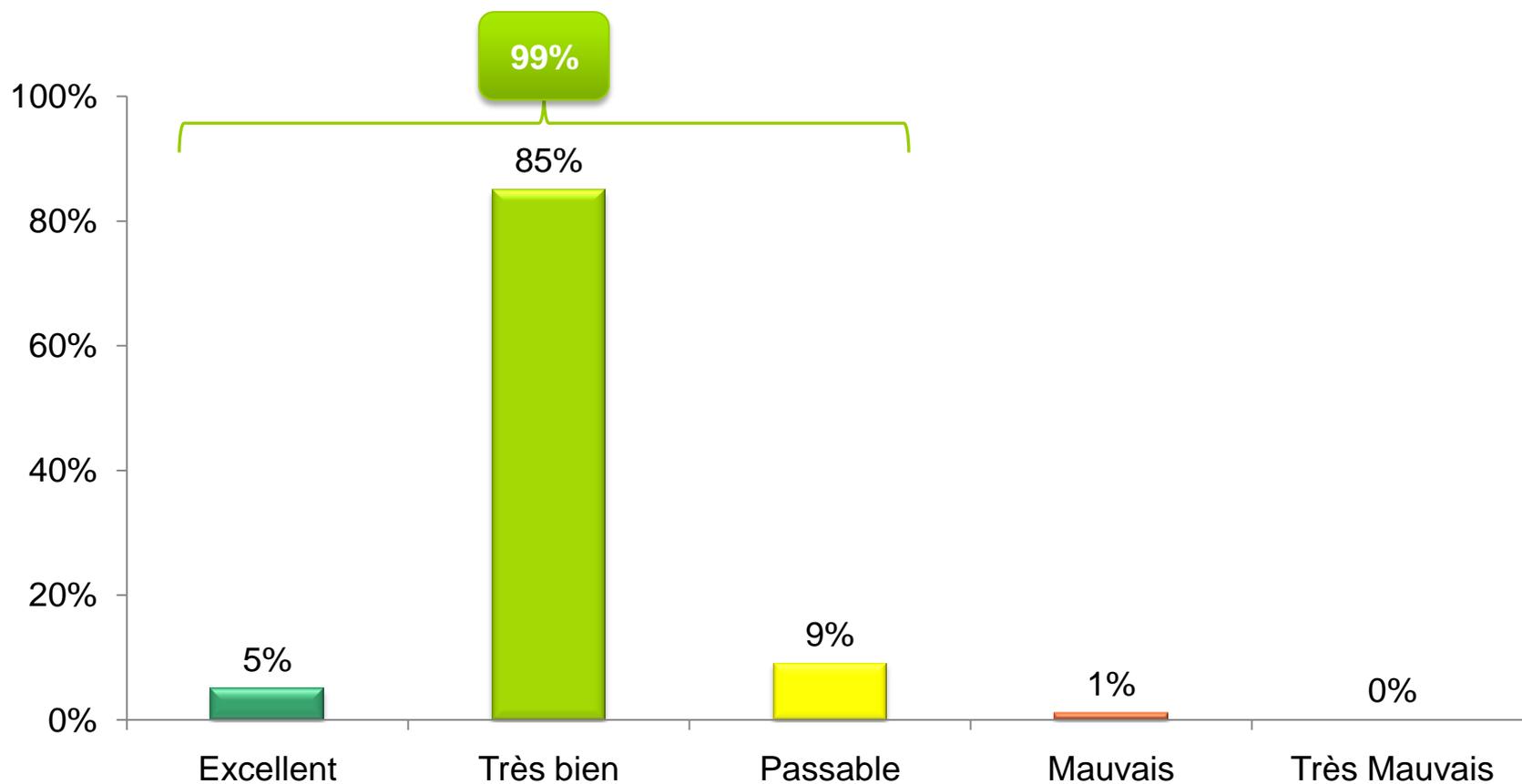


Affichage interne du règlement



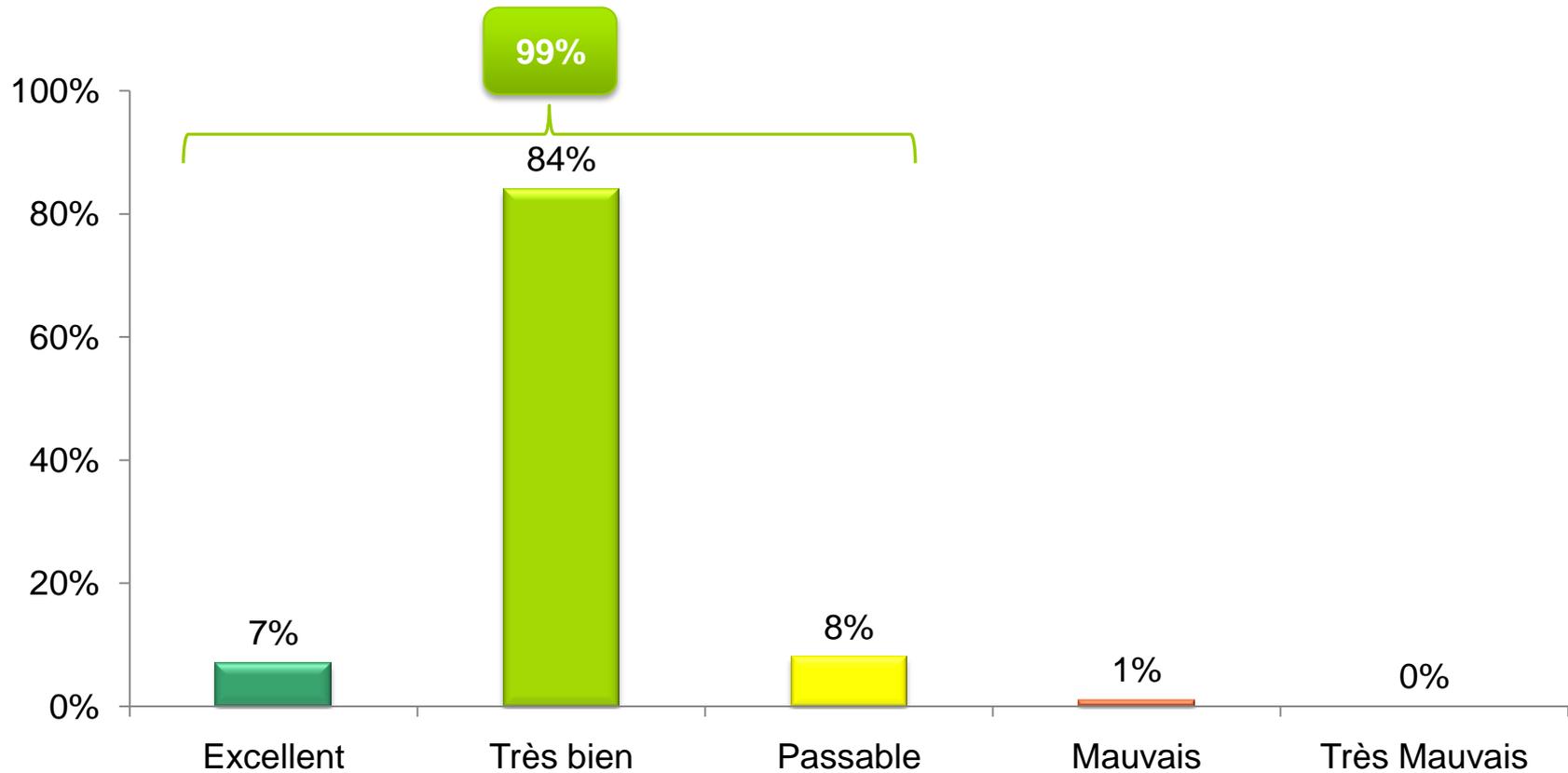
Confort et propreté du véhicule

Etat de la carrosserie



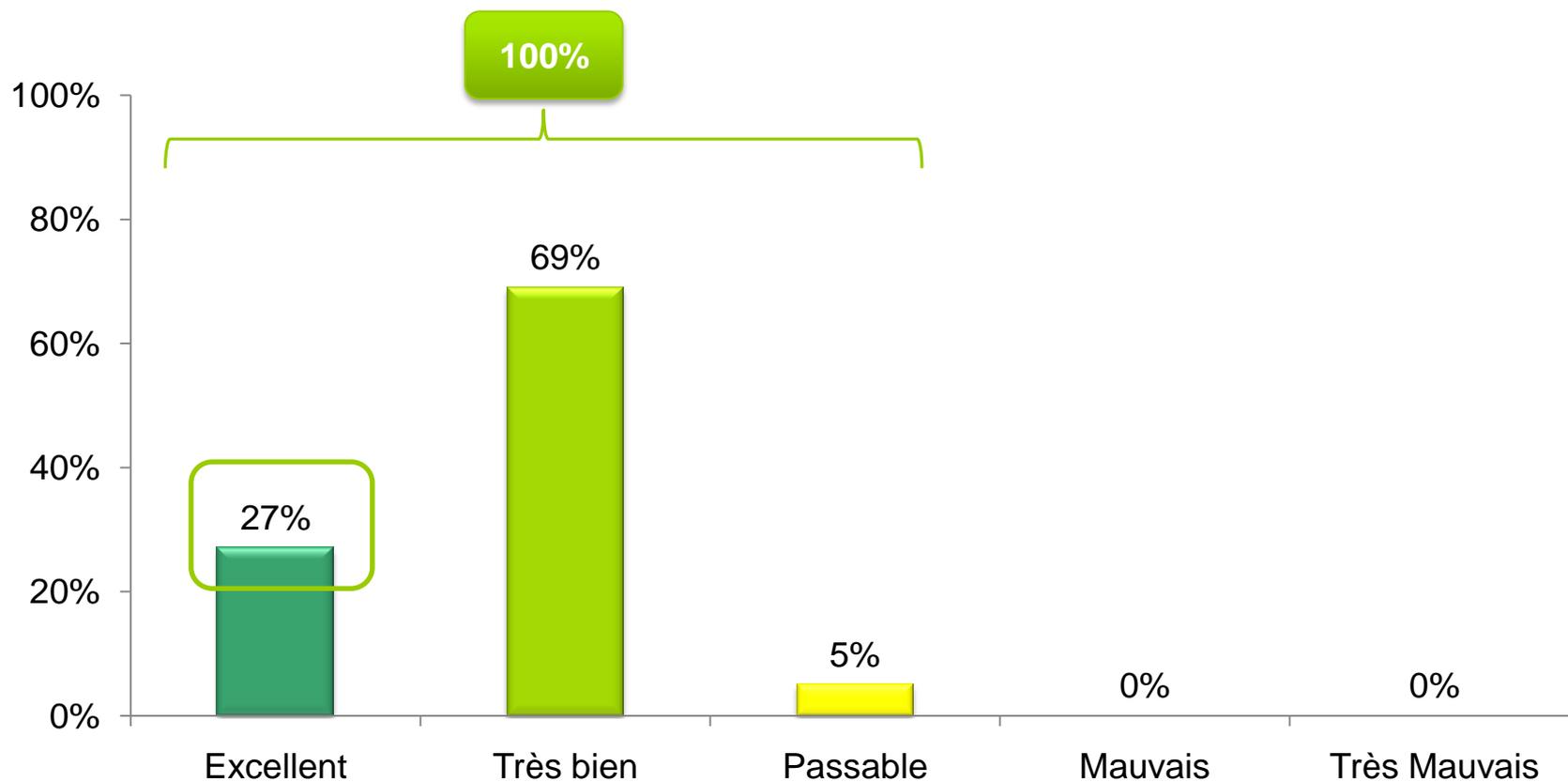
Confort et propreté du véhicule

Etat des vitres



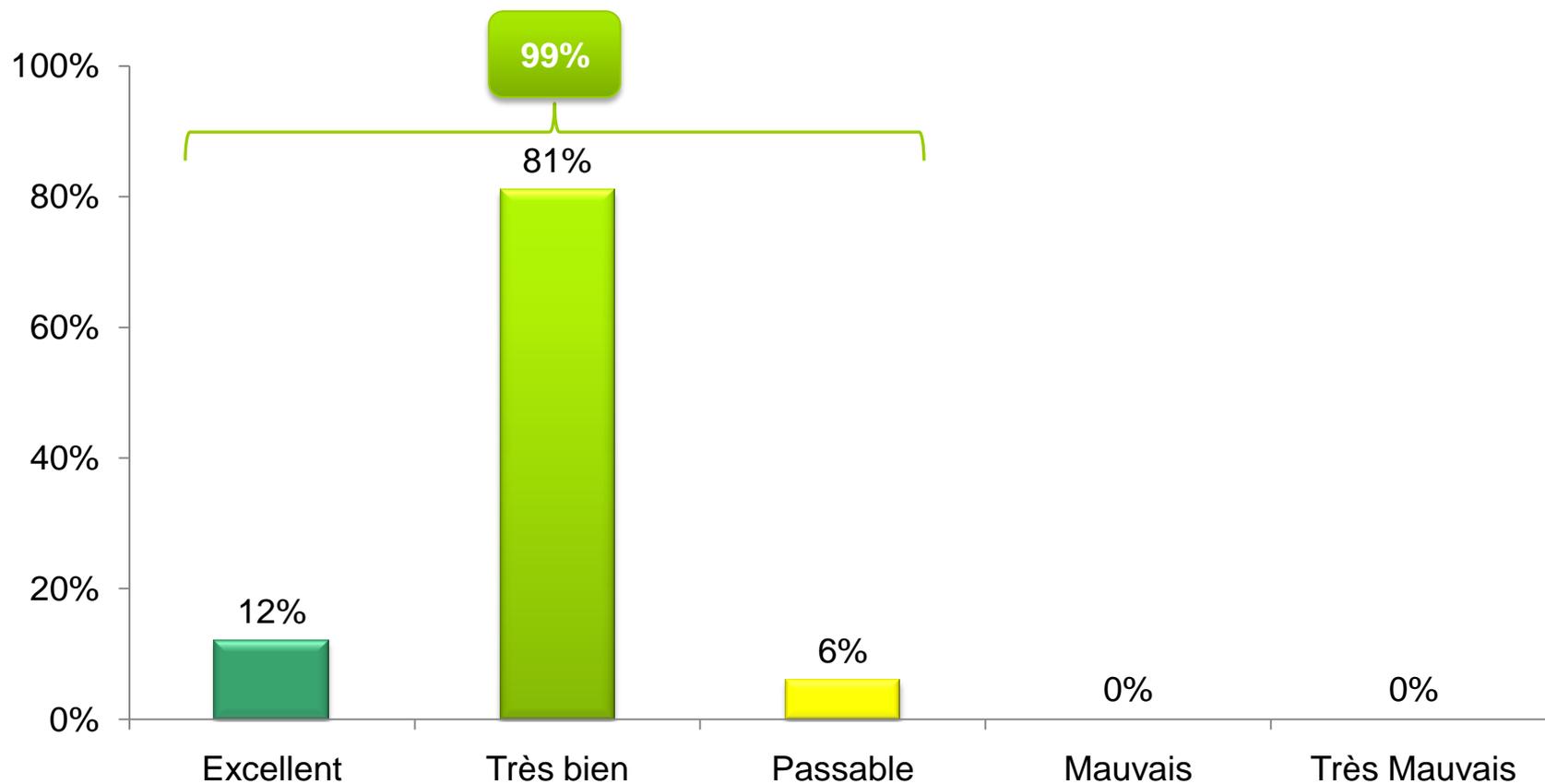
Confort et propreté du véhicule

Etat du véhicule (dégâts)



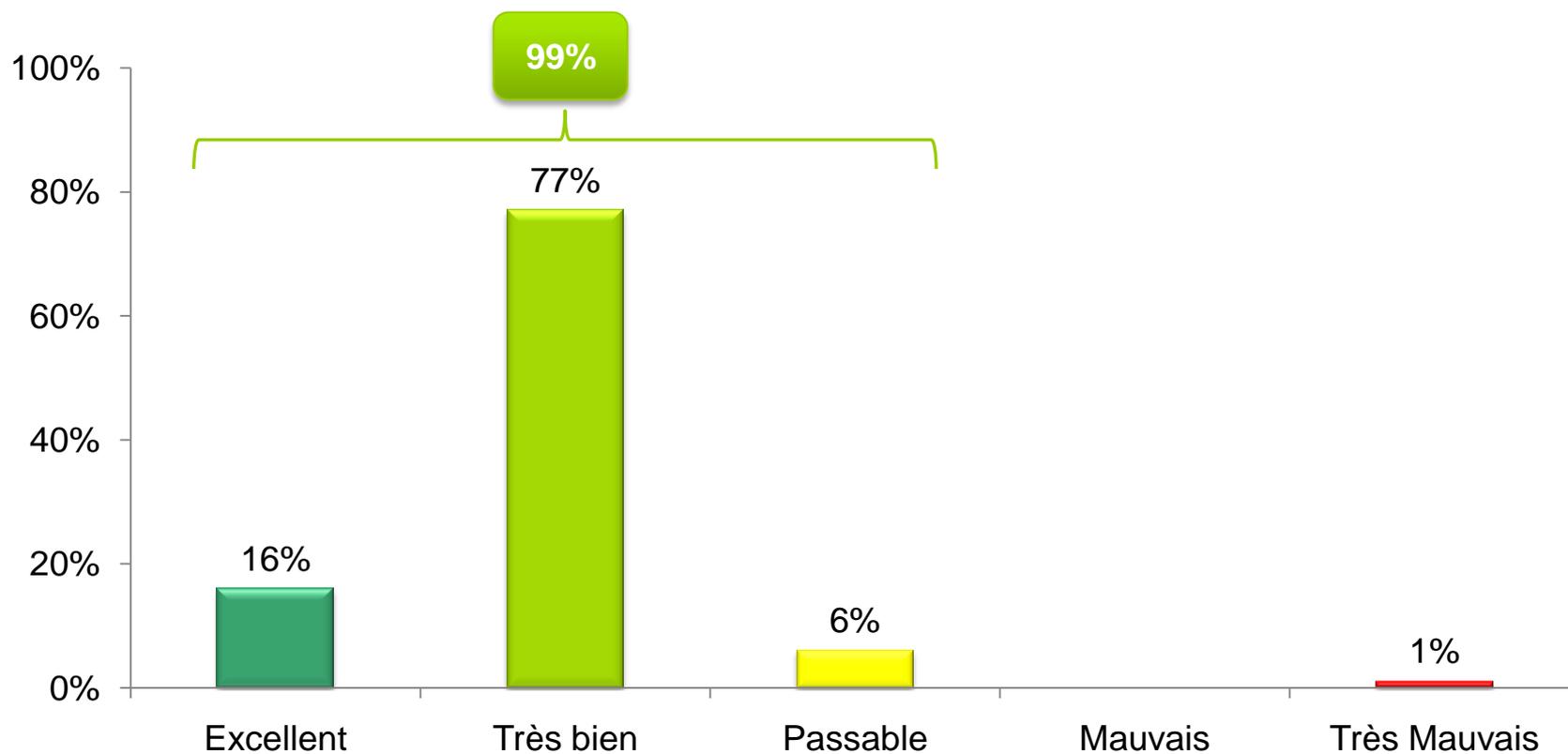
Confort et propreté du véhicule

Etat des sols



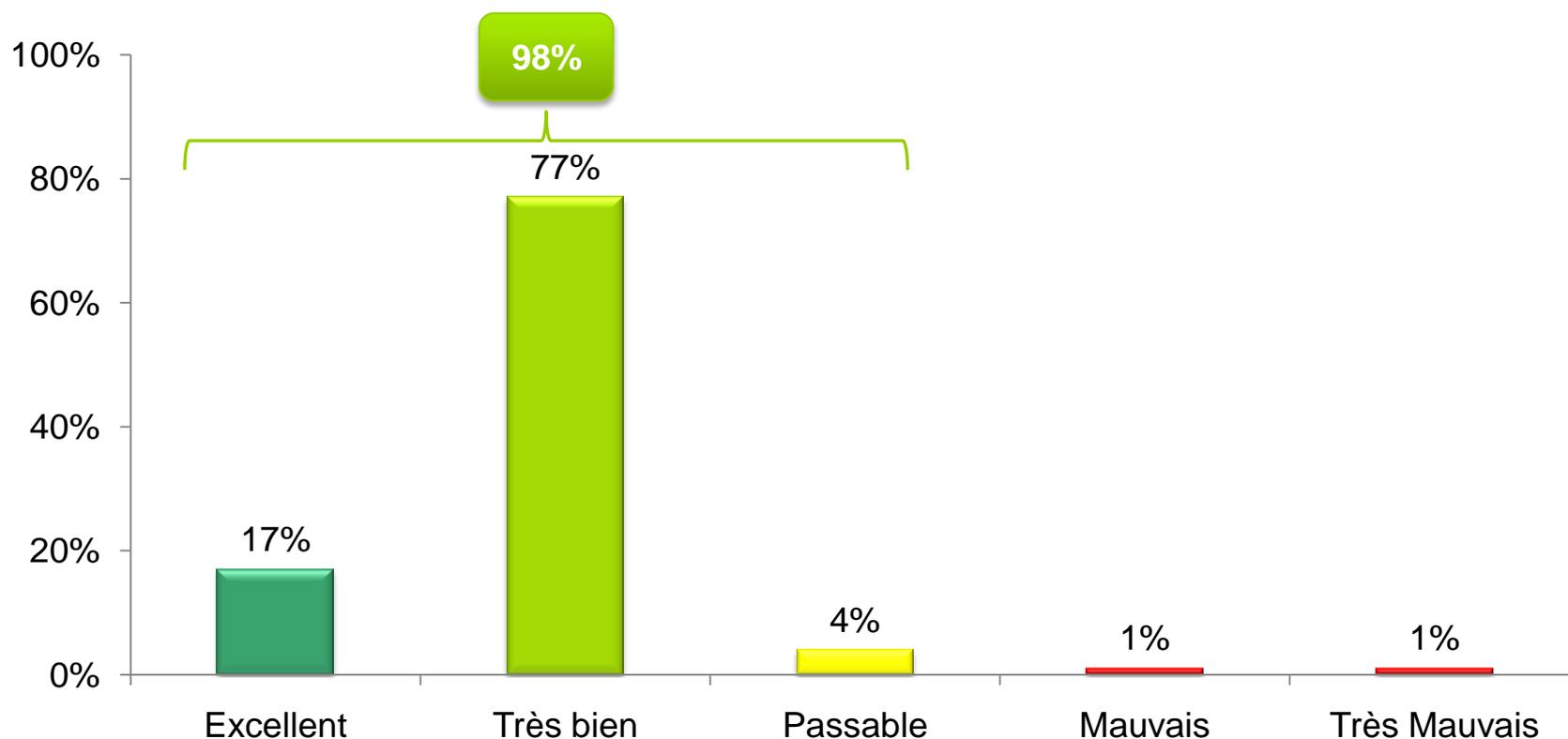
Confort et propreté du véhicule

Etat des sièges



Confort et propreté du véhicule

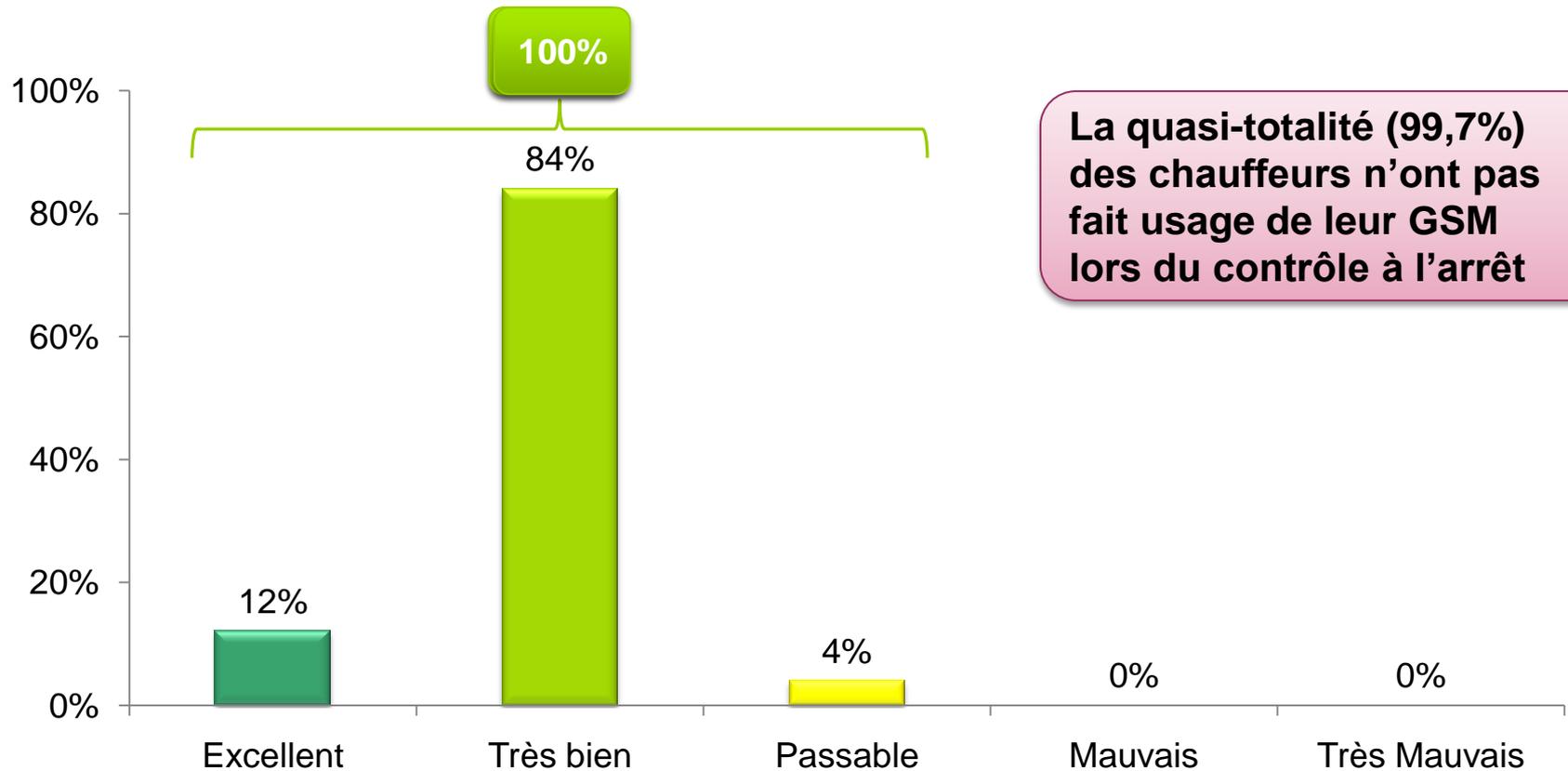
Etat du poste de conduite



Chauffeur

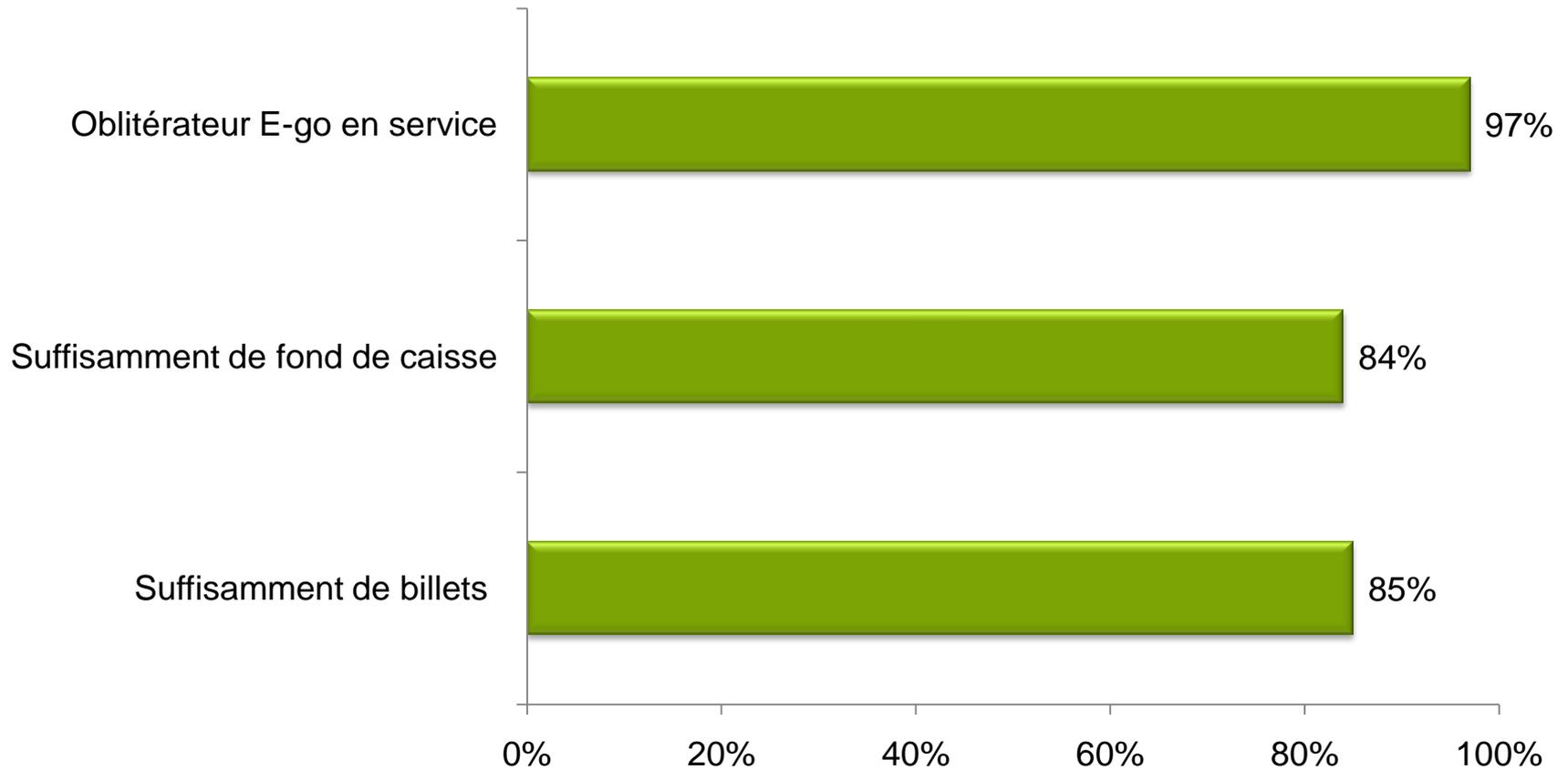
Tenue du chauffeur

utilisation du GSM



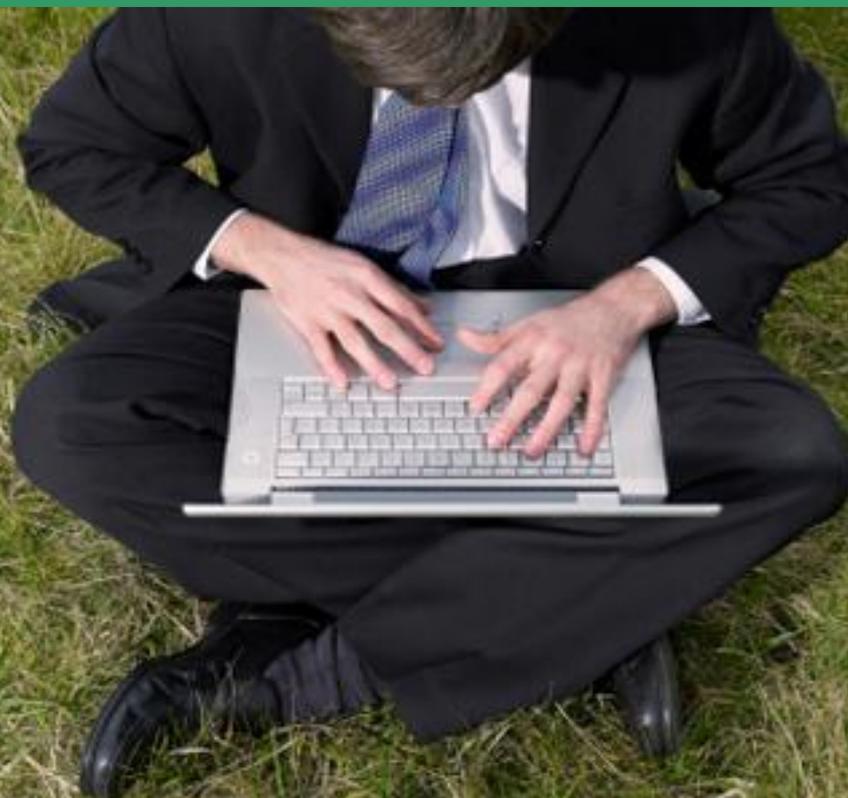
Chauffeur

fonds caisse, titres de transport et oblitérateur

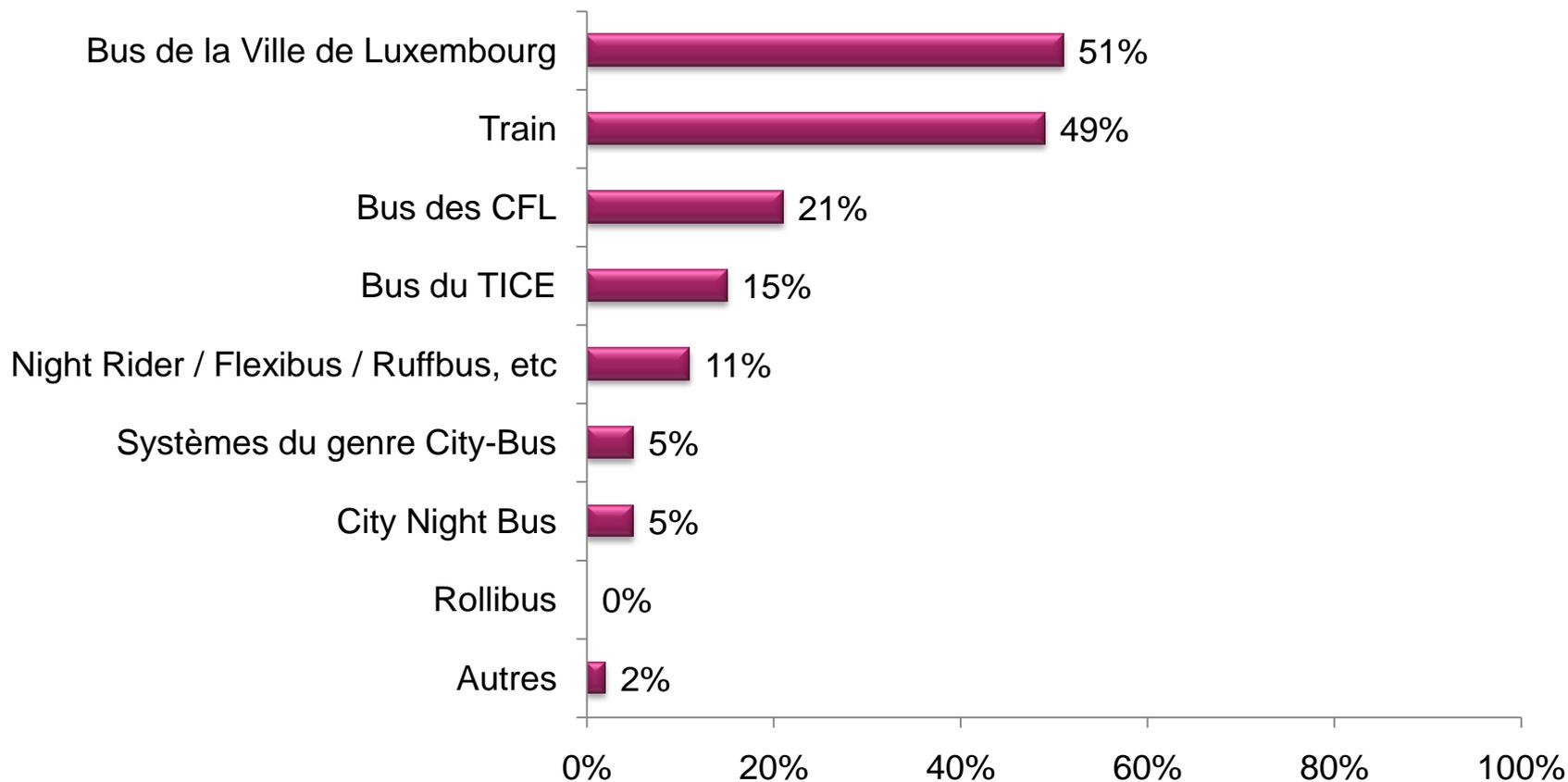


Chapitre : Enquête de satisfaction des usagers

3

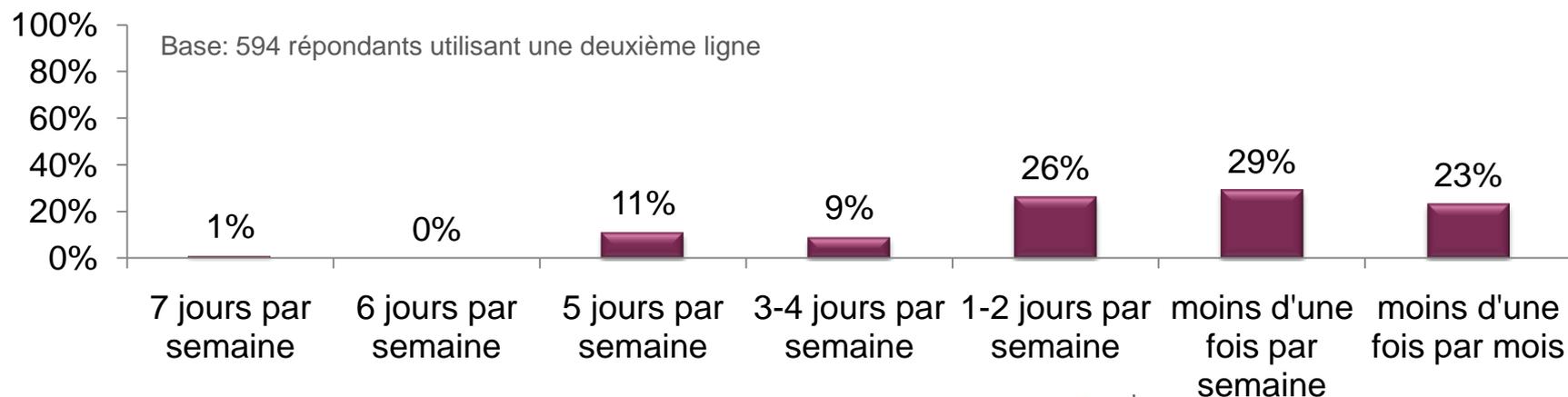
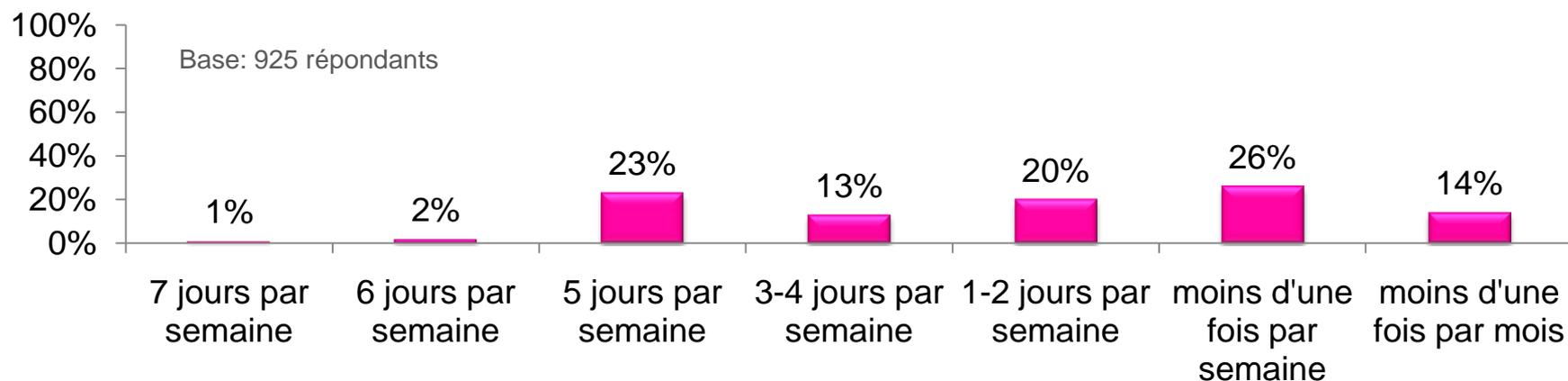


Usagers du RGTR: utilisation des autres réseaux de transports publics au Luxembourg

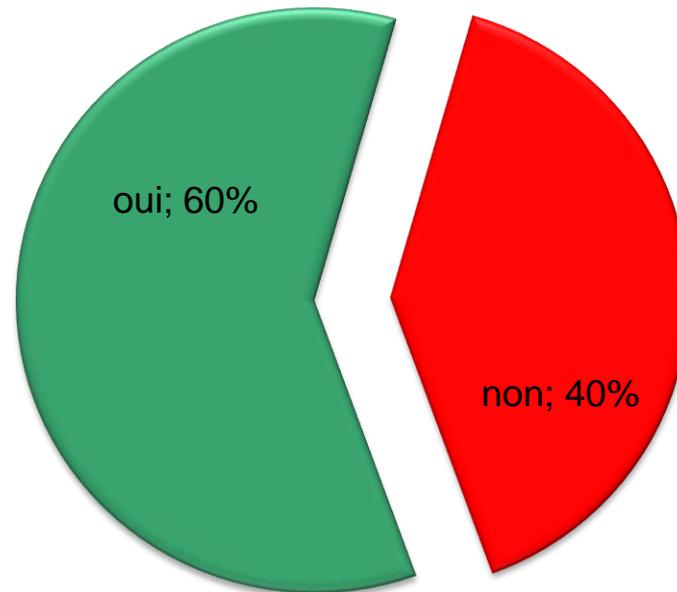


Utilisation des transports publics

Fréquence hebdomadaire d'utilisation les 2 lignes RGTR les plus utilisées



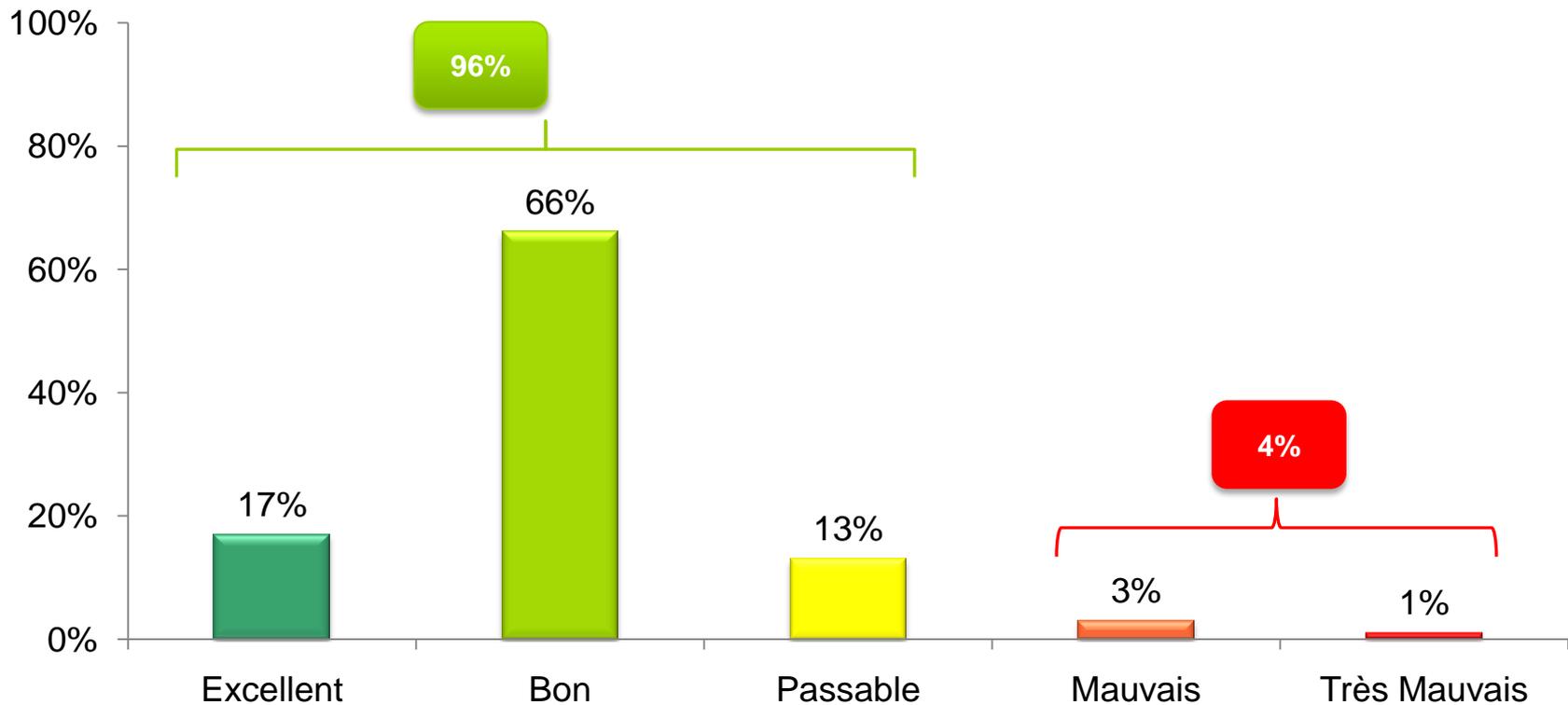
Utilisation des lignes RGTR au cours des 3 jours précédents l'enquête



transports publics - RGTR

Evaluation : le confort de conduite en général

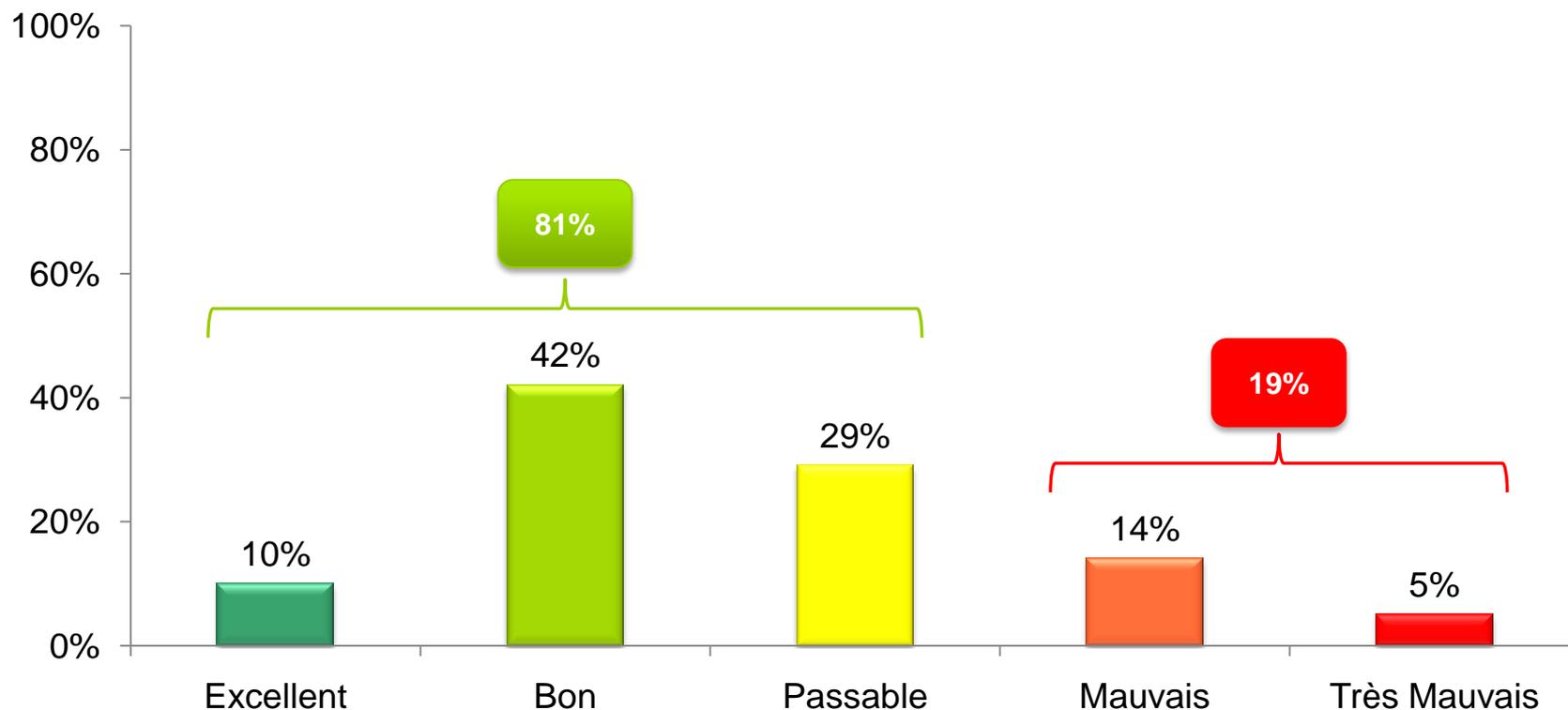
Base: 926 points de mesure



transports publics - RGTR

Evaluation : le confort de conduite lorsque beaucoup de passagers ont été dans le bus

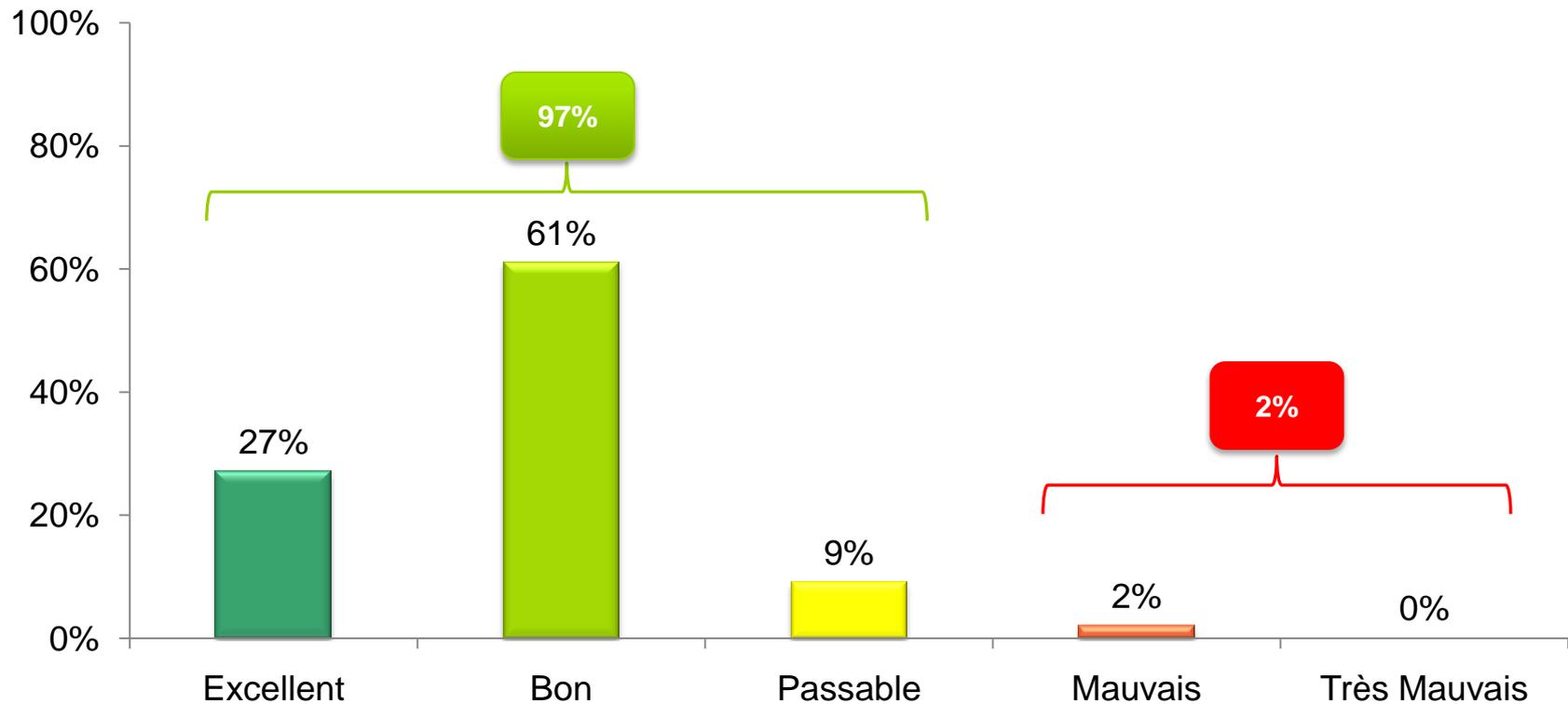
Base: 750 points de mesure



transports publics - RGTR

Evaluation : la tenue du chauffeur (était-elle correcte?)

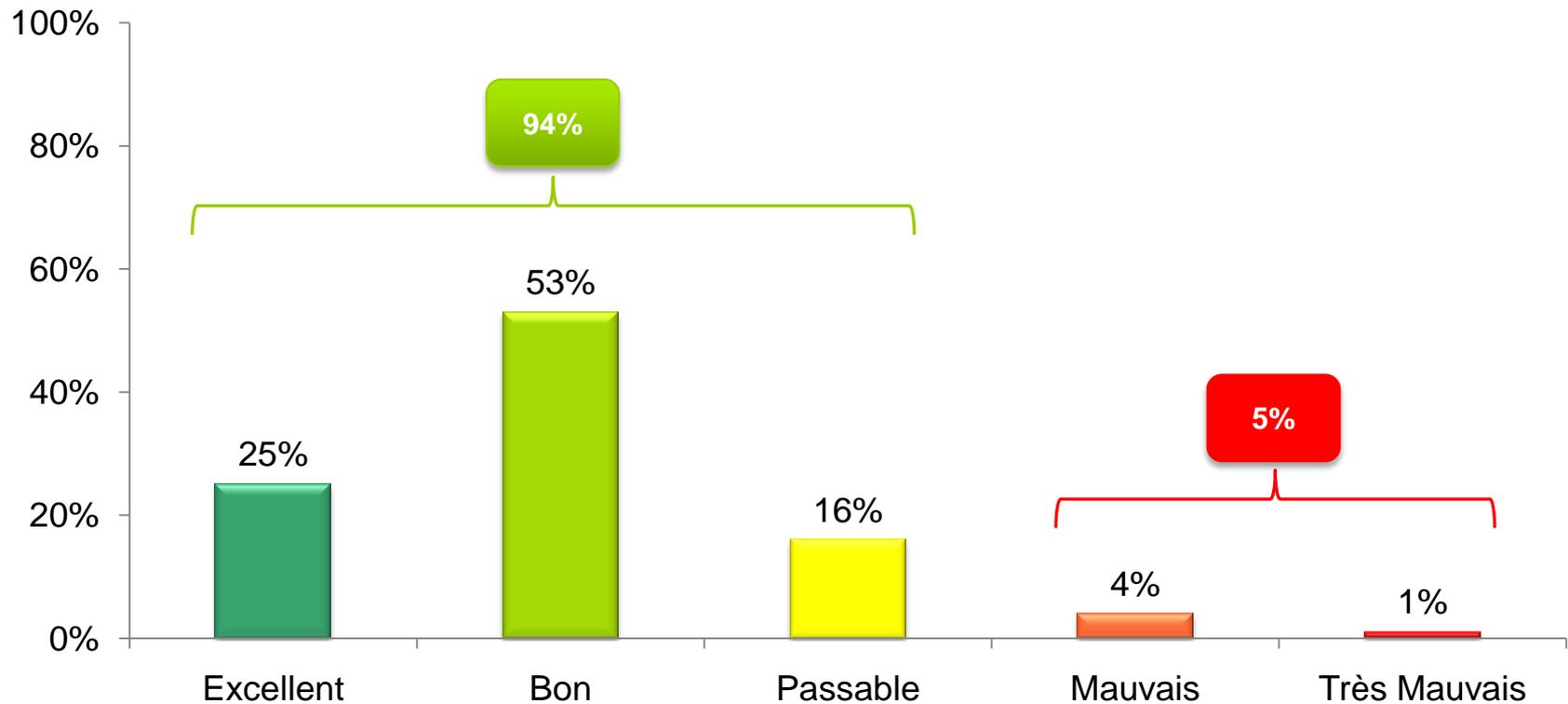
Base: 890 points de mesure



transports publics - RGTR

Evaluation : la disponibilité du chauffeur pour informer

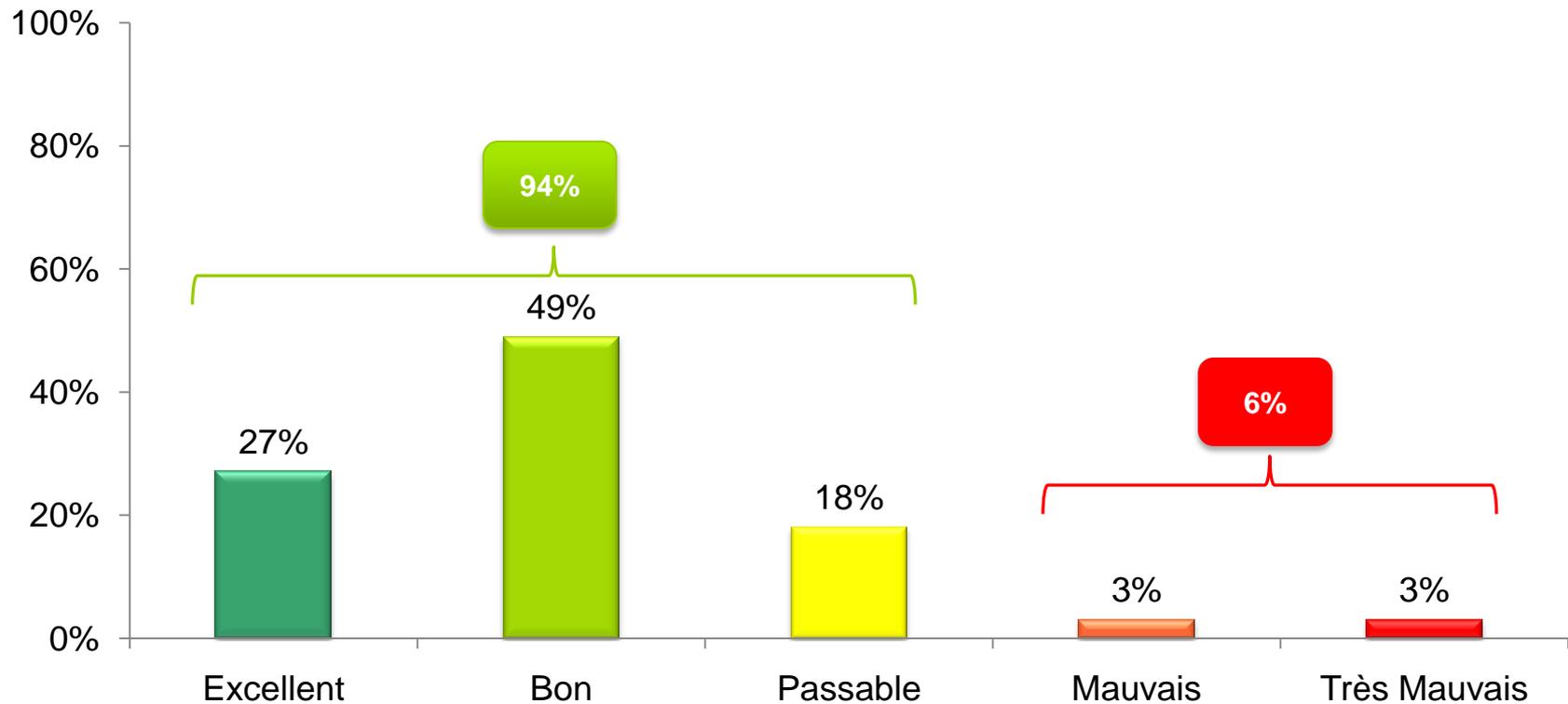
Base: 750 points de mesure



transports publics - RGTR

Evaluation : la courtoisie et la gentillesse du chauffeur

Base: 870 points de mesure

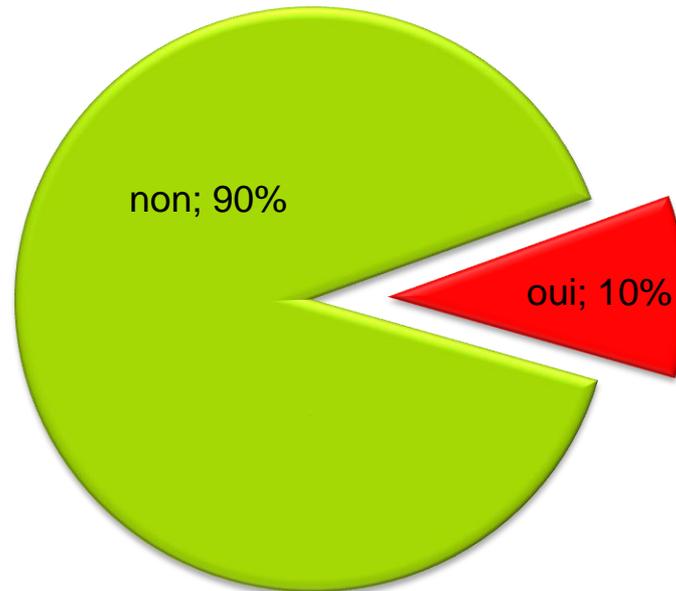


transports publics - RGTR

Utilisation du téléphone portable par le chauffeur lors de la course

Base: 926 points de mesure

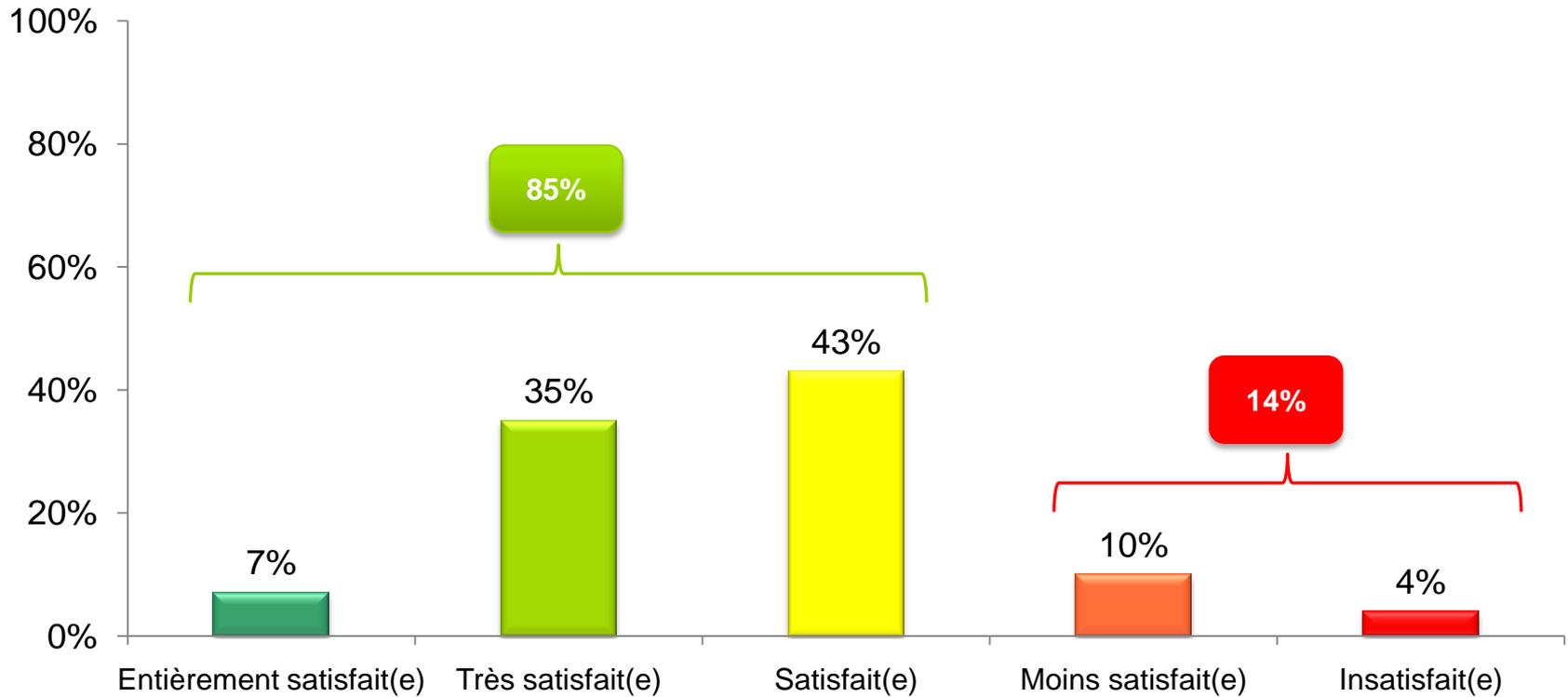
10% des chauffeurs semblent ne pas prendre au sérieux les consignes de sécurité et utilisent leur GSM en conduisant



Satisfaction générale

Service et performance des bus régionaux du RGTR

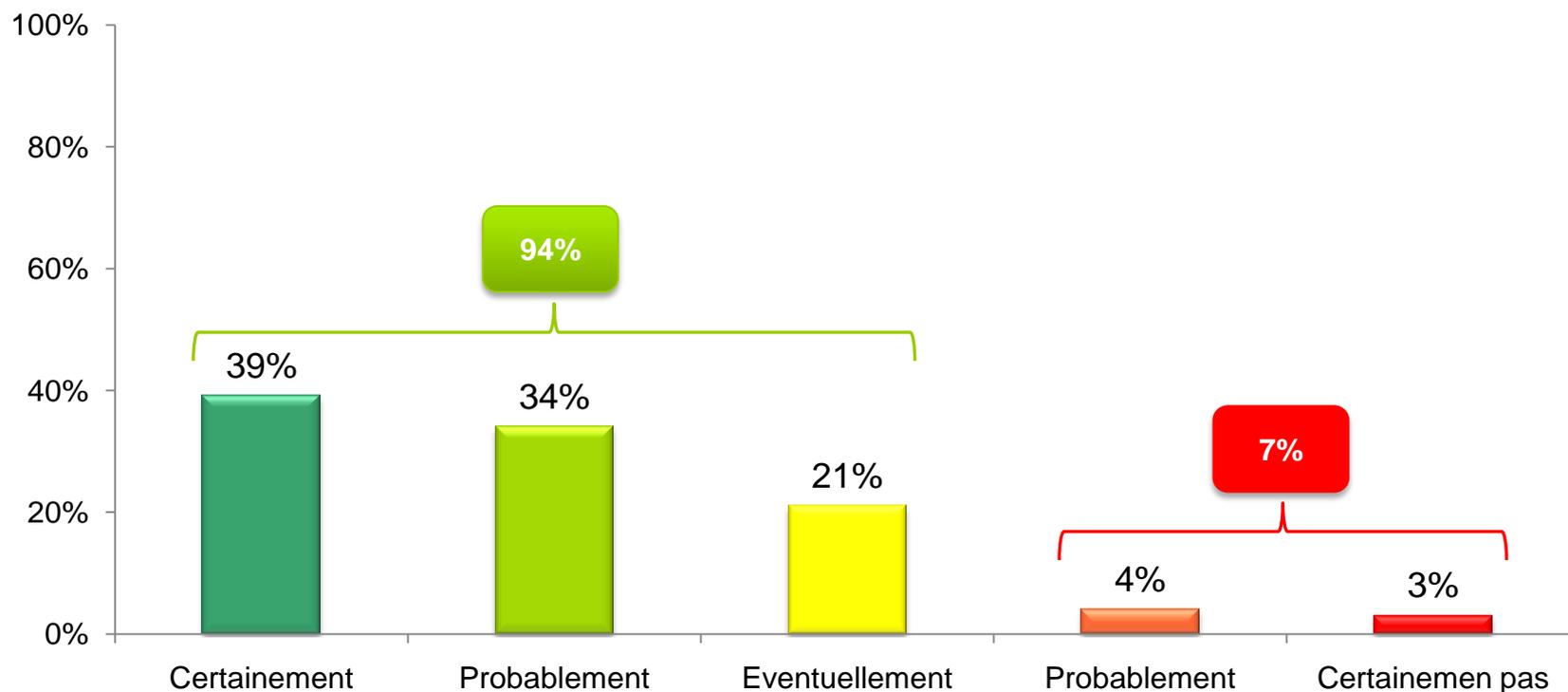
Base: 925 répondants



recommandation des transports publics

Conseil d'utilisation des transports publics des autobus RGTR aux amis et connaissances

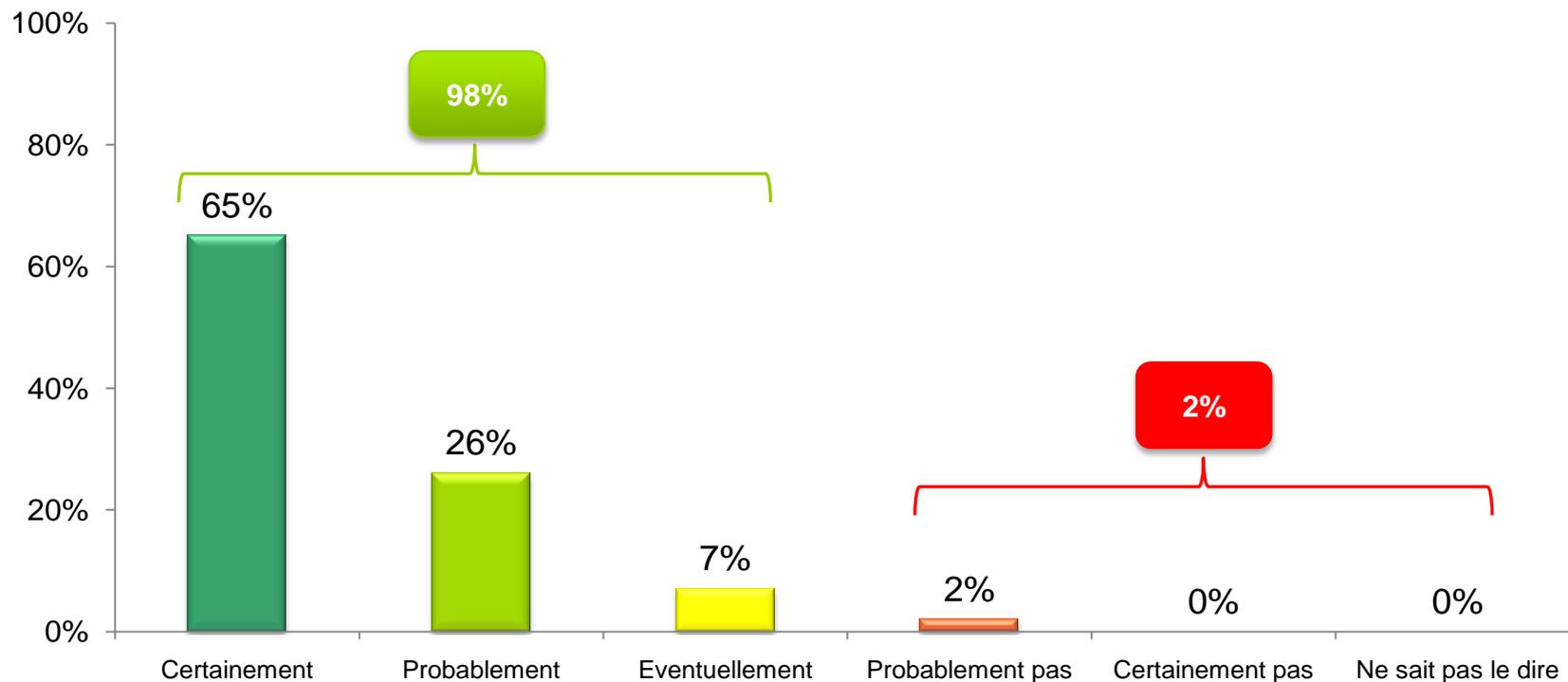
Base: 925 répondants



Continuer à utiliser le réseau RGTR

Poursuite future de l'utilisation des transports publics des autobus RGTR

Base: 925 répondants

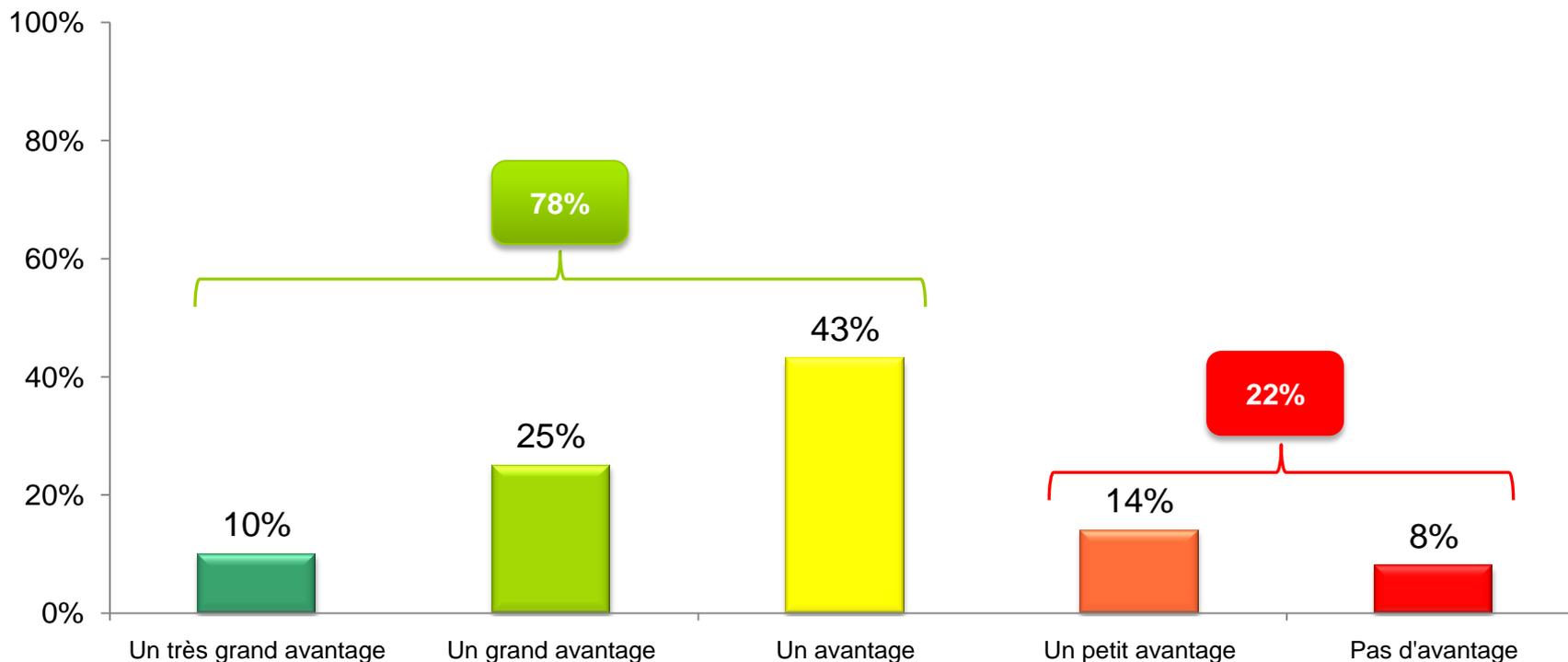


Avantage des transports publics

Avantage d'utiliser les autobus RGTR

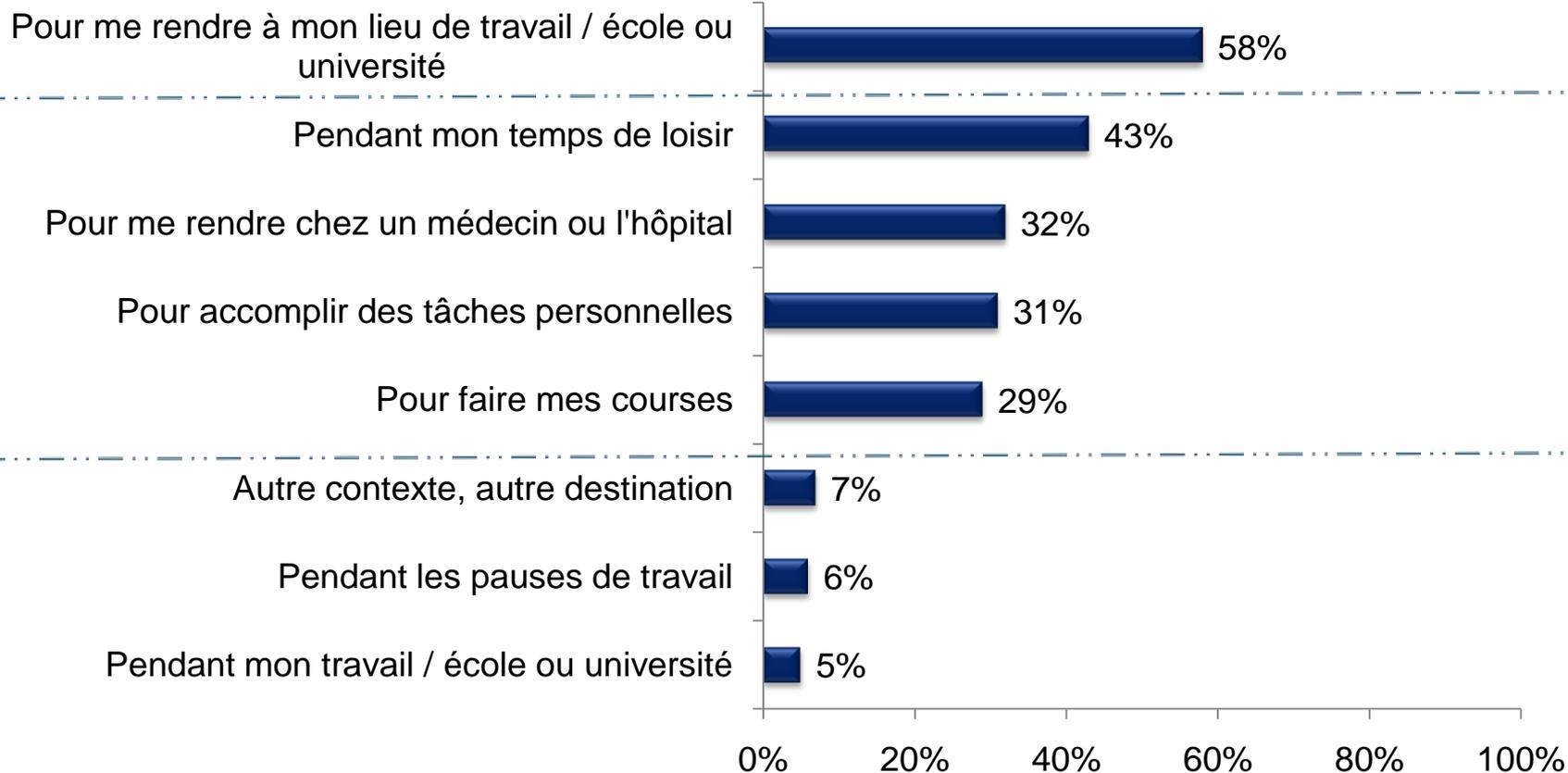
par rapport à la voiture et aux modes de transports individuels

Base: 925 répondants



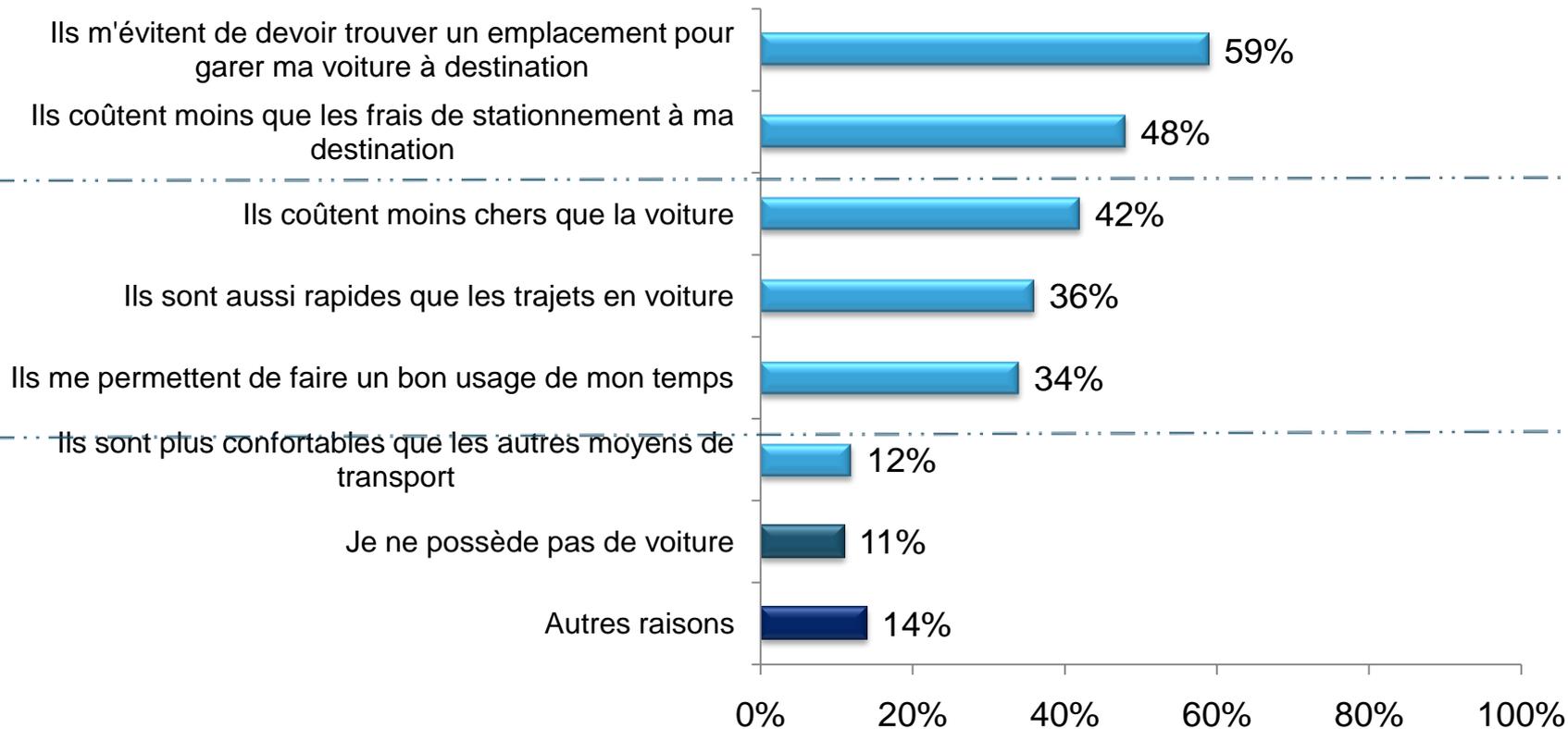
Motifs d'utilisation des transports publics (autobus RGTR)

Base: 925 répondants



Argumentaire d'utilisation des transports publics

Base: 925 répondants



A person stands on a dark, rocky mountain peak in the foreground, looking out over a vast, hazy mountain range. The sky is a deep, vibrant purple, suggesting a sunset or sunrise. The word "DISCOVER" is written in large, bold, white capital letters across the center of the image. The overall mood is one of adventure and exploration.

DISCOVER