



Enquête de Satisfaction E-Boutique Trans-Landes Projet 2015-2016

DUT Statistique et Informatique Décisionnelle

Commanditaire :

Le service Relation Client de la RDTL (régie des transports landais) et de la SPL (Société publique locale) TRANS-LANDES.

Partenaire :

L'IUT STID (Statistique et informatique décisionnelle), plus particulièrement l'équipe pédagogique et les étudiants.

Maître de projet : Sophie MENDIBOURRE

Enseignant tuteur : Ghislain VERDIER

- Julien **BERCOT**,
- Vincent **PEDURTHE**,
- Thomas **DA SILVA**,
- Kevin **PASI**,
- William **ANDRE**,
- Pierre **PAGNOUX**,
- Jennifer **EMPIS**,
- Paul-Louis **BERNARD**.

Résumé

La RDTL (Régie Des Transports Landais), SPL (Société Publique Locale) TRANS LANDE ainsi que la Communauté d'Agglomération du Grand DAX, établissements public à caractère industriel, commercial et social du département des Landes nous ont chargé d'une mission d'analyse de satisfaction auprès des usagers des transports en commun autour de la ville de DAX.

Après avoir recueilli les formulaires de satisfaction distribués par les chauffeurs des lignes de bus concernées, nous avons effectué un traitement des données récoltées. Par la suite, nous avons réalisé une étude statistique des données à l'aide du logiciel Sphinx IQ et présenté les résultats pertinents fournis par les données récoltées.

Summary

RDTL, SPL TRANS LANDE and "Communauté d'Agglomération du Grand DAX", public establishments, features of industry, trading and social from the Landes department gave us the mission of a satisfaction analysis on public transports users around and inside DAX.

After having harvested the satisfaction forms dispensed by the bus drivers on the right bus lines, we have made an handling of the harvested data. Later, we realized a statistic study helped by the Sphinx IQ software and showed pertinent results provided from the harvested data.

Remerciements

Le groupe d'étudiants attribué à ce projet tient à remercier unanimement :

- La RDTL (Régie Des Transports Landais), SPL (Société Publique Locale) TRANS LANDE ainsi que la Communauté d'Agglomération du Grand DAX
- Mme Sophie MENDIBOURE – intermédiaire avec la RDTL / TRANS LANDES
- M. Gislain VERDIER – Professeur Tuteur
- M. Amin BAZAZ – élève STID et stagiaire à la RDTL
- Mme Christiane LECOQ – Professeur de conduite de projet
- M. Mohamed KHOUDAR – Directeur du STID

Introduction :.....	2
1. Présentation de la RDTL :.....	2
2. Présentation des données :.....	2
3. Problématique et sujet :.....	2
4. Annonce du plan :.....	2
I - Cahier des charges :.....	3
II – Présentation des données	6
III - Mobilités professionnelles	6
IV - Réseaux Couralin, Vitenville	11
1.Données univariées globales	11
2.Données univariées Couralin.....	26
3.Données univariées Vitenville.....	37
4.Données bi-variées.....	48
Conclusion.....	51
Bibliographie	52
Annexes	54
Annexe 1 - Questionnaire	54
Annexe 2 - Liste des variables.....	56

Introduction :

1. Présentation de la RDTL :

La RDTL voyages est une société de voyage créée en 1947, siégeant à Mont de Marsan. C'est la principale entreprise de transport routier dans les Landes, elle gère des réseaux de transports en commun routiers départementaux et urbains landais dont l'autorité organisatrice est le conseil général des Landes. Les différents réseaux de transport de la RDTL sont nombreux.

Notre projet consiste à présenter les opinions des différents voyageurs des réseaux Couralin et Vitenville à travers une enquête de satisfaction.

Le réseau Couralin constitue l'ensemble des 40 arrêts autour du territoire du Grand Dax permettent de rejoindre 5 pôles de destination à Dax et Saint-Paul-lès-Dax où différentes correspondances sont disponibles.

Le réseau Vitenville est un service de minibus gratuit composé de 4 lignes expresses avec des arrêts au centre-ville de Dax et de Saint-Paul-lès-Dax avec un passage toutes les 10 ou 15 minutes.

2. Présentation des données :

Nous avons analysé les 731 questionnaires de l'enquête menée par la RDTL en Février 2016 sur la satisfaction des usagers des lignes de bus Couralin et Vitenville à l'aide du logiciel d'enquête Sphinx iQ,

3. Problématique et sujet :

Notre sujet consiste donc à interpréter les données de l'enquête de satisfaction pour aider la RDTL à mieux comprendre les besoins des usagers de leurs lignes de bus afin qu'ils puissent améliorer leur système. Ce projet correspond avec les enseignements du STID de par les études statistiques, l'analyse des données ainsi que l'interprétation des graphiques.

PROBLEMATIQUE : Quelles sont les différentes attentes des usagers des lignes de bus Couralin et Vitenville ?

4. Annonce du plan :

- I - Cahier des charges
- II – Présentation des données
- III - Mobilités professionnelles
- IV - Réseaux Couralin, Vitenville
 - 1. Données univariées globales
 - 2. Données univariées Couralin
 - 3. Données univariées Vitenville
 - 4. Données bi-variées

I - Cahier des charges :

Besoins :

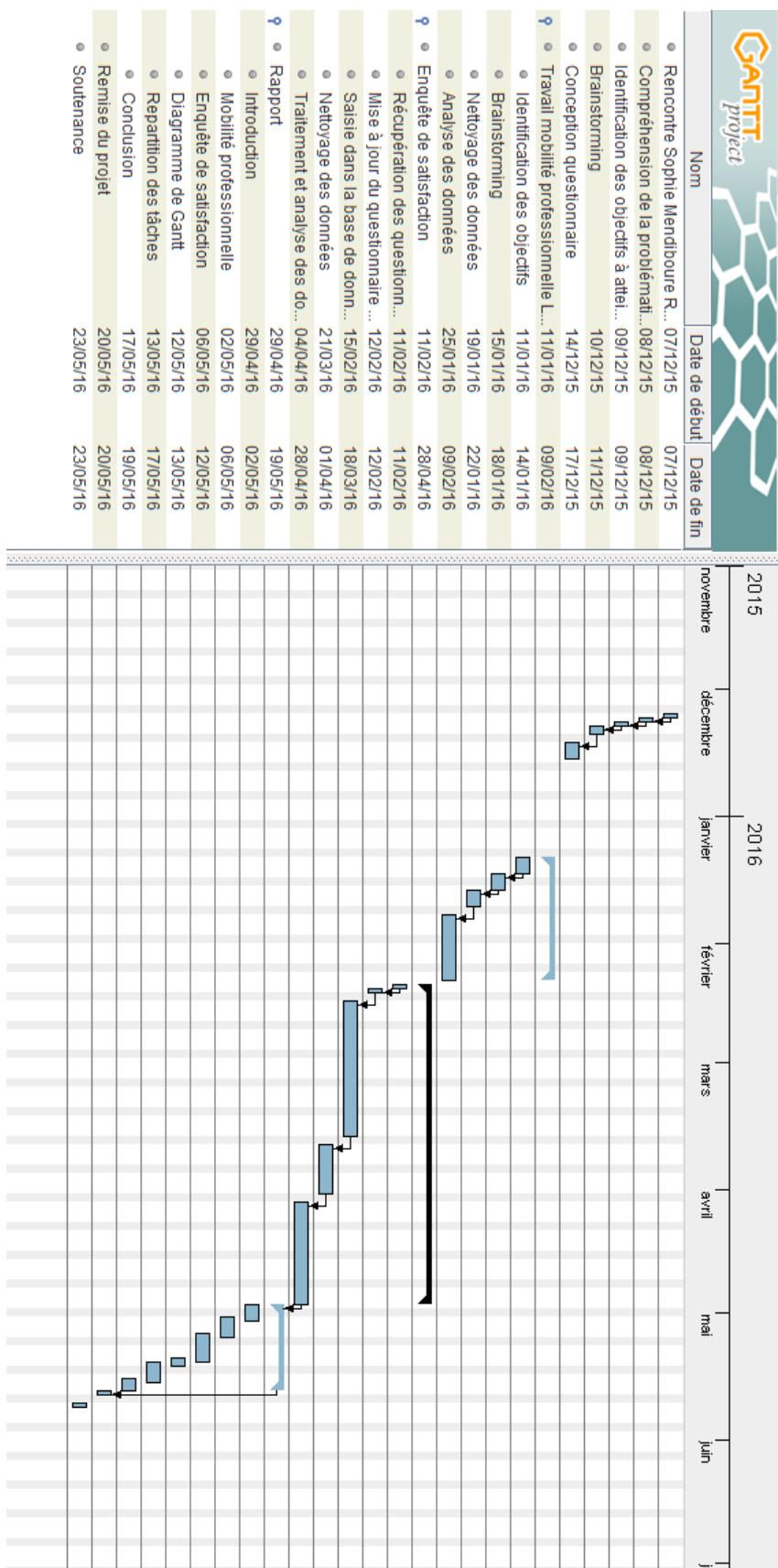
- Récupérer les données.
- Analyser les données sur la satisfaction des utilisateurs des transports en communs.

Objectifs :

- Améliorer les souhaits des utilisateurs des lignes de transport en commun landaises.

Ressources :

Nous avons principalement utilisé les logiciels Sphinx IQ, Power Point, Word et Excel pour l'analyse et la mise en place des données. De plus, nous avons aussi utilisé le logiciel GanttProject pour mettre en place la répartition du temps de travail ainsi que l'ensemble des questionnaires reçus de la RDTL. Nous avons mené nos travaux majoritairement sur les ordinateurs du département STID de l'université de Pau.

Diagramme de GANTT :

Répartition des tâches :

	ANDRE William	BERCOT Julien	BERNARD Paul-Louis	DA SILVA Thomas	EMPIIS Jennifer	PAGNOUX Pierre	PASI Kévin	PEDURTHE Vincent
Rencontre Sophie Mendiboure RDTL	x	x	x	x	x	x	x	x
Compréhension de la problématique	x	x	x	x	x	x	x	x
Identification des objectifs à atteindre	x	x	x	x	x	x	x	x
Brainstorming stratégie résolution	x	x	x	x	x	x	x	x
Conception questionnaire	x		x		x	x	x	x
Travail mobilité professionnelle Landes	x	x	x	x	x	x	x	x
Identification des objectifs	x	x	x	x	x	x	x	x
Brainstorming	x	x	x	x	x	x	x	x
Nettoyage des données			x	x	x	x	x	x
Analyse des données			x	x	x	x	x	x
Récupération des questionnaires	x	x	x	x	x	x	x	x
Mise à jour du questionnaire Sphinx	x				x		x	
Enquête de satisfaction								
Saisie dans la base de données Sphinx	x	x	x	x	x	x	x	x
Nettoyage des données					x	x	x	
Traitement et analyse des données					x		x	
Introduction			x					
Mobilité professionnelle	x		x		x	x	x	x
Enquête de satisfaction					x		x	
Rapport								
Diagramme de Gantt					x		x	
Répartition des tâches					x		x	
Conclusion			x		x			
Remise du projet	x	x	x	x	x	x	x	x
Soutenance	x	x	x	x	x	x	x	x

II – Présentation des données

Les données comptent 731 questionnaires papiers qu'il a fallu rentrer sur le logiciel Sphinx IQ. La population étudiée est les usagers des bus de la ville de Dax et son agglomération. La taille de l'échantillon analysée est de 731 personnes.

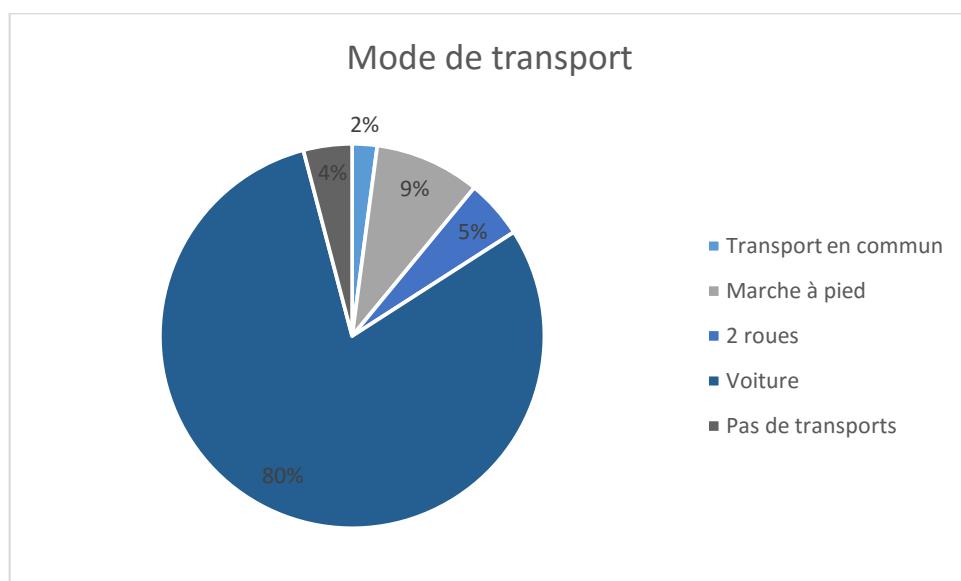
Les questionnaires s'appuient sur plusieurs grandes parties : le déplacement, l'accueil - le confort - la sécurité, les horaires, les informations apportées aux voyageurs et l'identité des voyageurs.
(Questionnaire complet voir Annexe n°1 - page 54).

Cette étude comporte 52 variables (Liste des variables voir Annexe n°2 - page 56).

III - Mobilités professionnelles

Cette analyse des données sur les mobilités professionnelles des Landes repose sur un jeu de données de l'Insee, les graphiques ont été effectués sur Excel.

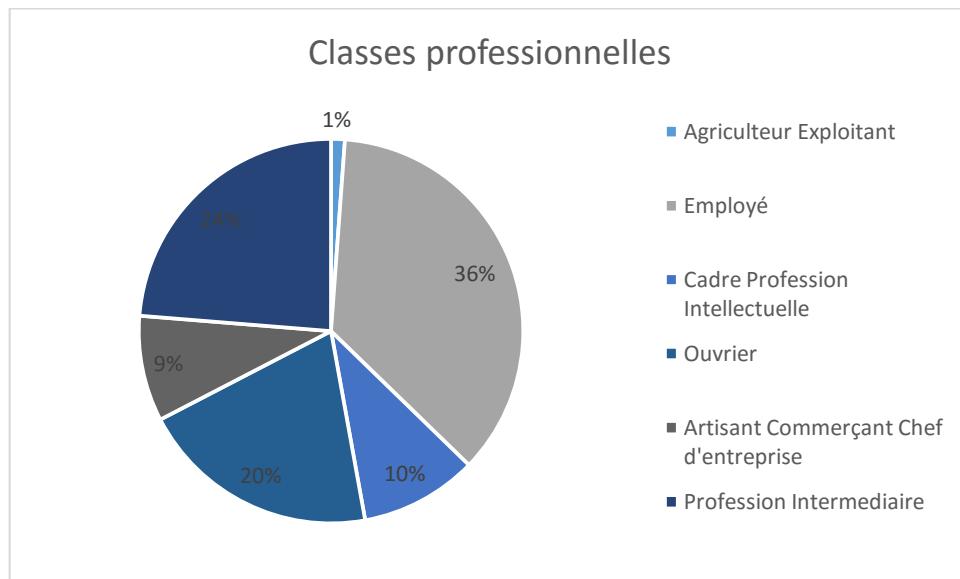
Mode de transport



Grosse majorité/8 personnes sur 10 utilisent la voiture soit environ 4000 personnes dans Les Landes

Seulement 2% des personnes interroger utilisent les transports en commun.

Classes professionnelles



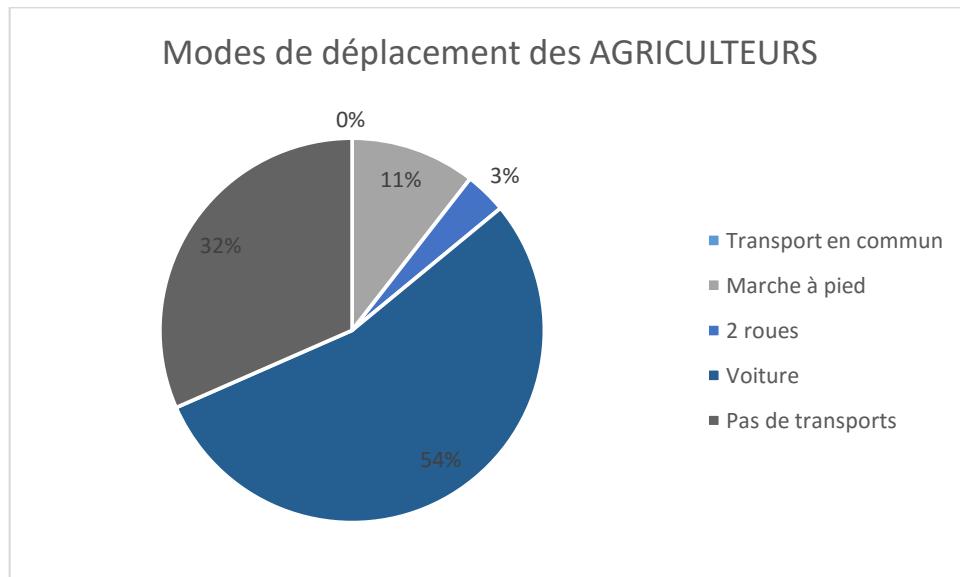
Le tiers des personnes interrogées occupe un poste d'employé

Un cinquième sont des ouvriers et des professions intermédiaires

Un dixième sont des artisans et des cadres

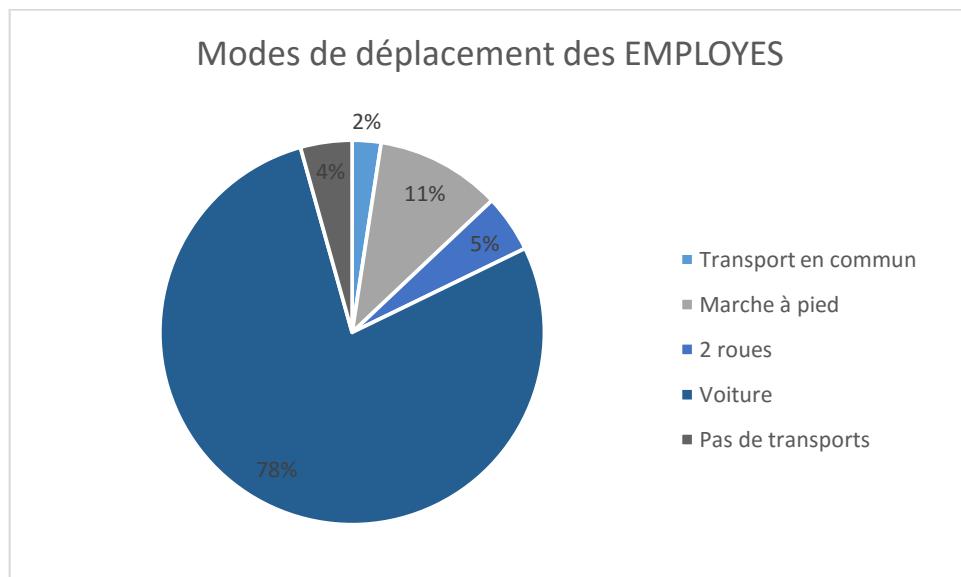
Et seulement 1% sont agriculteurs

Mode de déplacement des agriculteurs

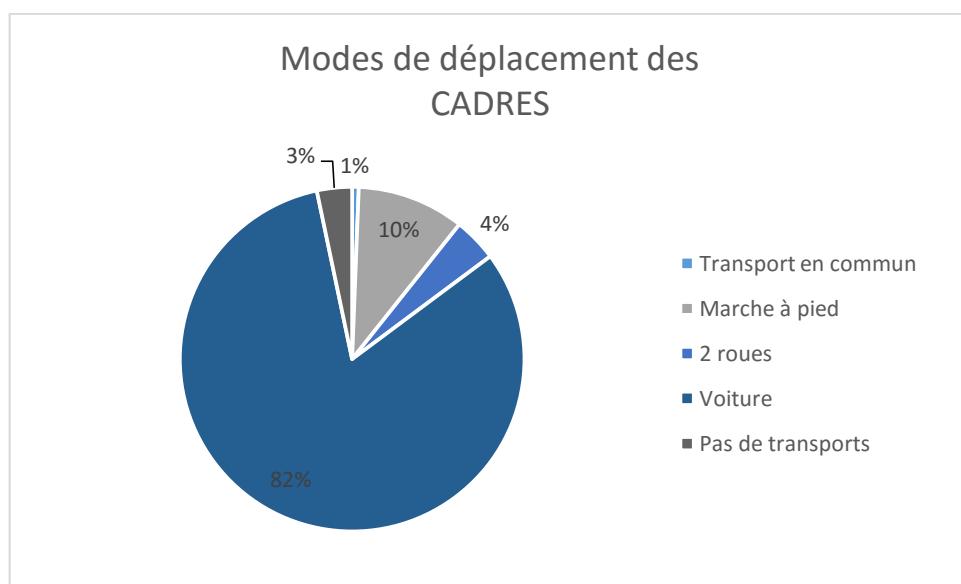


Soit 57 personnes, la moitié utilisent la voiture, aucun n'utilise les transports en commun.

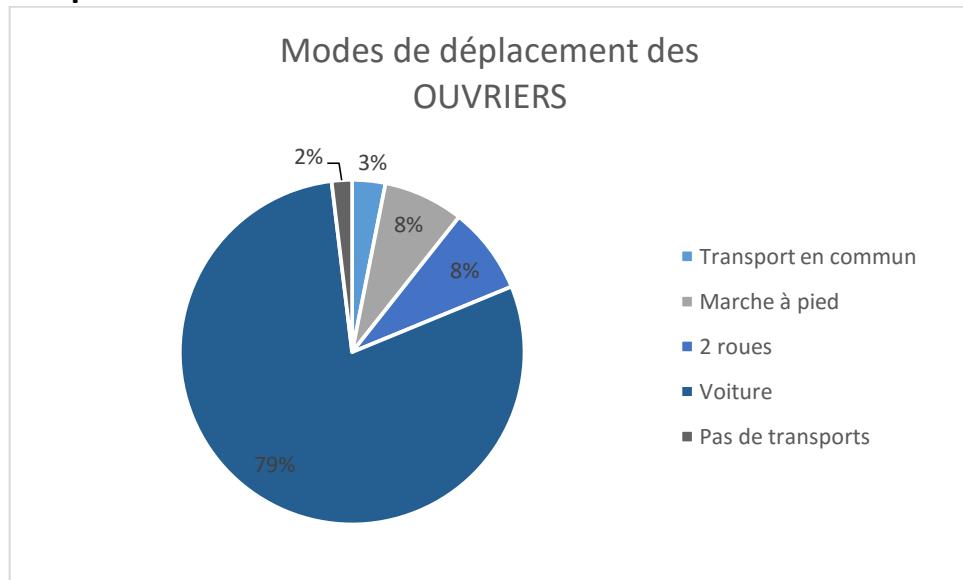
Les agriculteurs n'ont pas d'intérêt pour la RDTL.

Mode de déplacement des employés

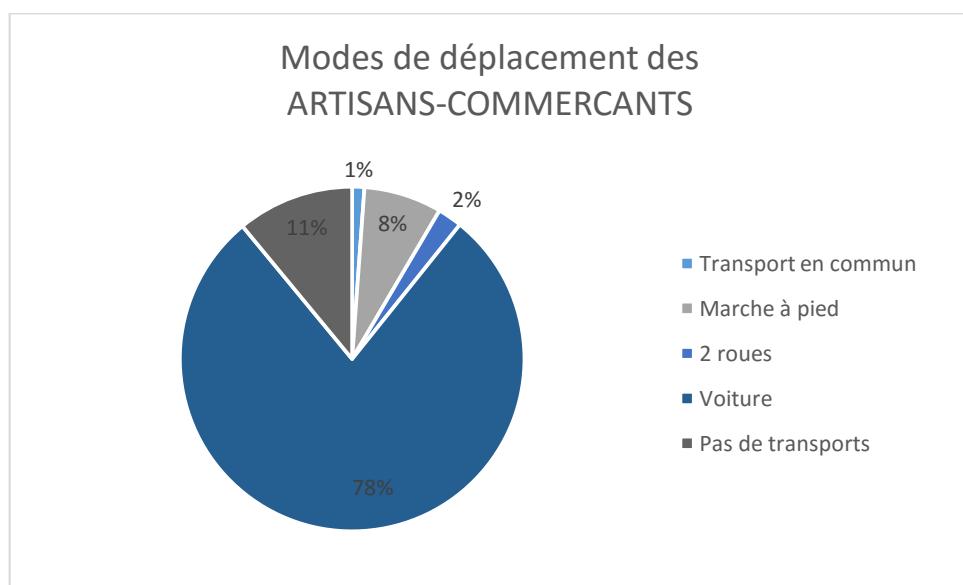
Soit 1775 personnes ; La grande majorité utilise la voiture (77%)

Mode de déplacement des cadres

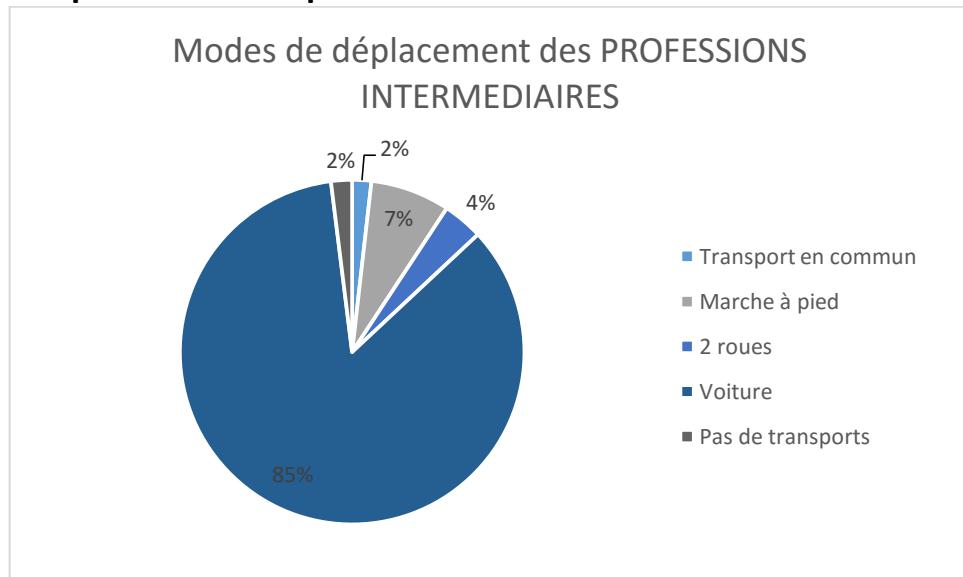
Soit 486 personnes ; La grande majorité utilise la voiture (81%)

Mode de déplacement des ouvriers

Soit 995 personnes ; La grande majorité utilise la voiture (79%)

Mode de déplacement des artisans-commerçants

Soit 437 personnes ; La grande majorité utilise la voiture (78%)

Mode de déplacement des professions intermédiaires

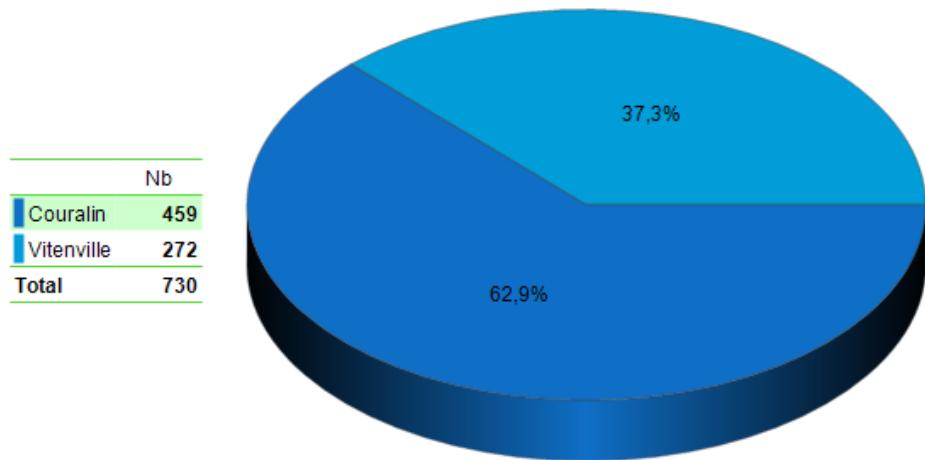
Soit 1166 personnes ; La grande majorité utilise la voiture (85%)

IV - Réseaux Couralin, Vitenville

Cette analyse des données sur les réseaux Couralin et Vitenville repose sur un jeu de données issus des questionnaires, les graphiques ont été effectués sur Sphinx IQ.

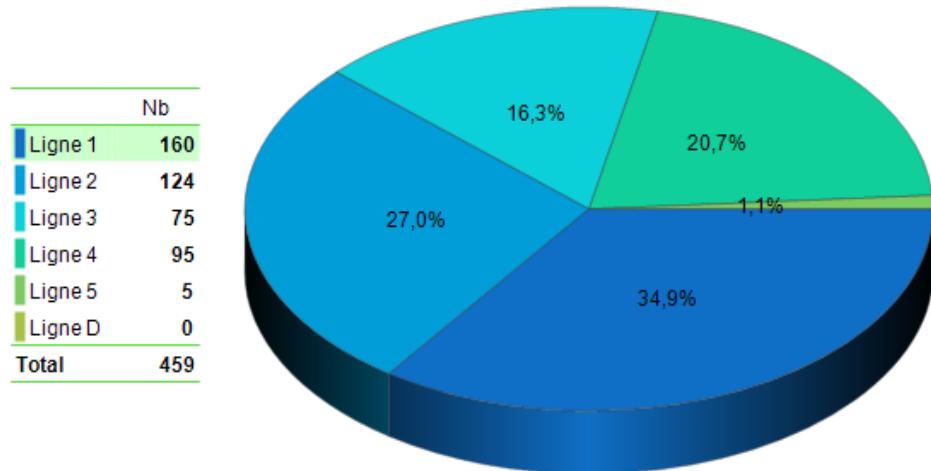
1. Données univariées globales

Quel réseau de bus empruntez-vous actuellement ?



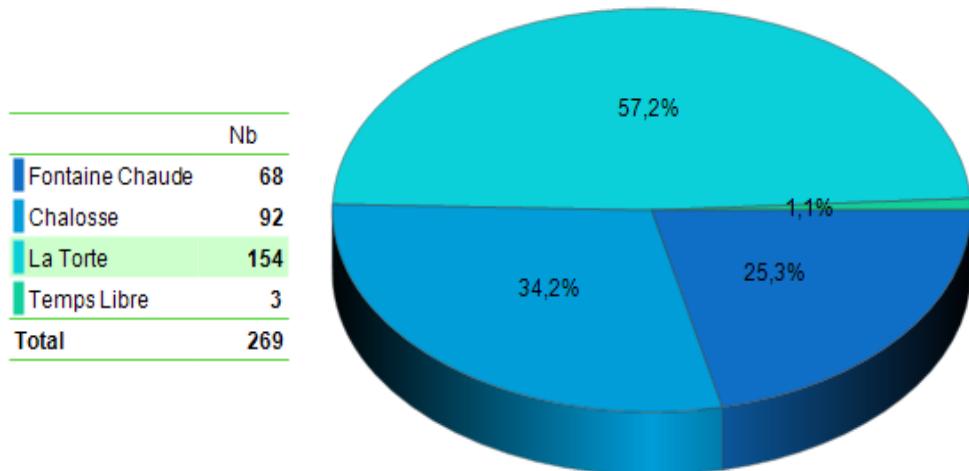
Plus de la moitié des usagers utilisent le réseau Couralin. (Taux de réponse : 99,99%)

Quelle ligne de bus Couralin empruntez-vous ?



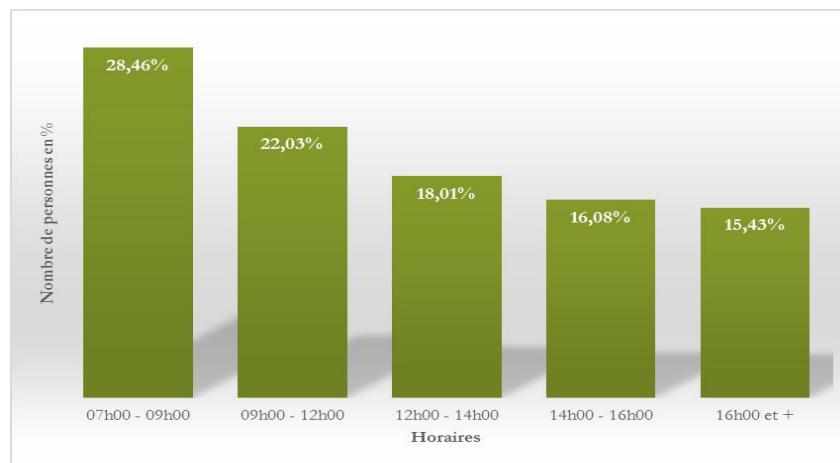
La majorité des usagers utilisent la ligne 1. La répartition est équitable sauf pour la ligne 5. (Taux de réponse : 100%)

Quelle ligne de bus Vitenville empruntez-vous ?



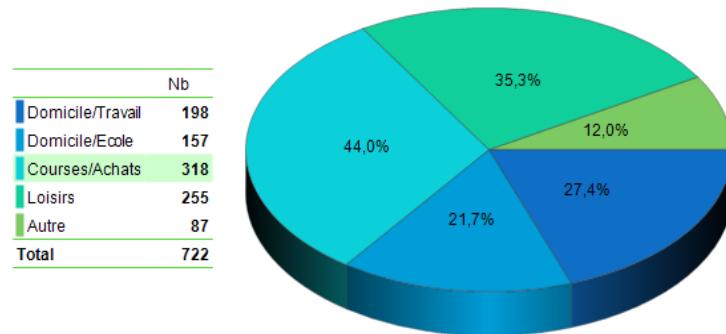
La majorité des usagers utilisent la ligne La Torte. La ligne Temps Libre est très peu utilisée. (Taux de réponse : 98.9%)

A quel heure êtes-vous monté à bord de ce bus ?



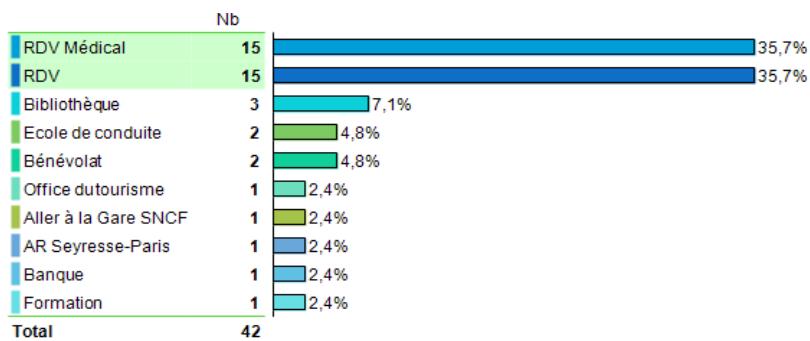
Pic de montée entre 07h00 et 09h00 dû aux horaires de travail. Le pourcentage de personnes prenant le bus décroît tout le long de la journée, on peut expliquer ce phénomène par les différentes heures de fin de travail. (Taux de réponse : 85.4%)

Pour quel motif vous déplacez-vous ?



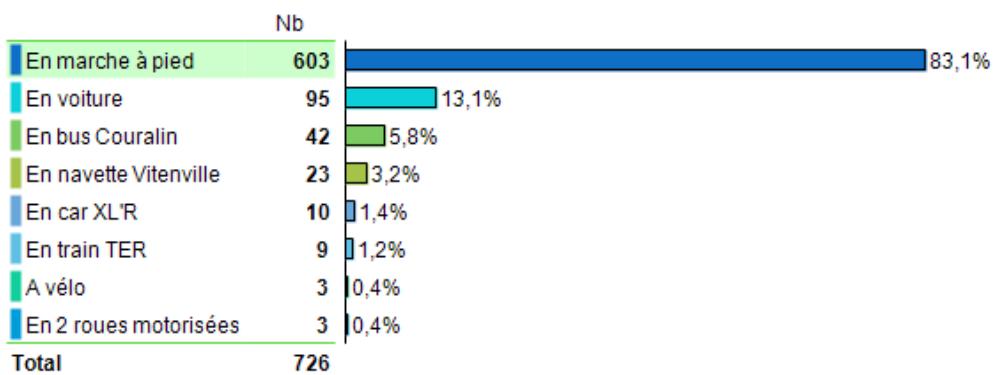
Le motif principal de déplacement est courses/achat. La répartition reste cependant équitable entre les modalités. (Taux de réponse : 98.8%)

Pour quel motif vous déplacez-vous ? (Si autre)



Parmi les 12% des personnes ayant répondu Autres, un peu plus des deux tiers utilisent le bus pour aller à un rendez-vous. (Taux de réponse : 48.3 %)

Comment avez-vous rejoint votre arrêt de montée ?



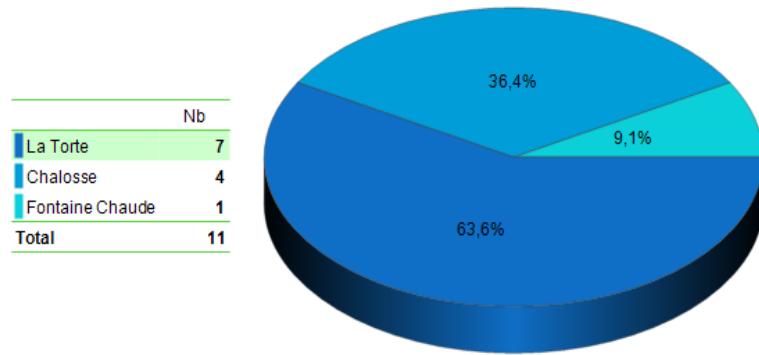
Forte distinction, plus des trois quarts des personnes utilisent la marche à pied pour rejoindre leur arrêt de bus. (Taux de réponse : 99.3 %)

En bus Couralin, quelle ligne ?



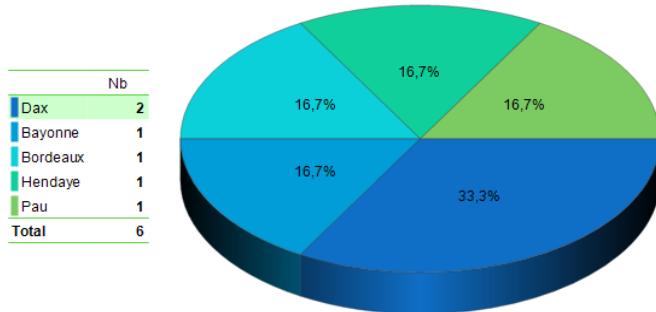
Lorsque l'arrêt a été rejoint par un bus Couralin, la ligne la plus utilisée est la ligne 2 à 40%. Cependant, les lignes 1,3 et 4 sont aussi utilisées entre 20 et 31,4%. (Taux de réponse : 83.3 %)

En navette Vitenville, laquelle ?



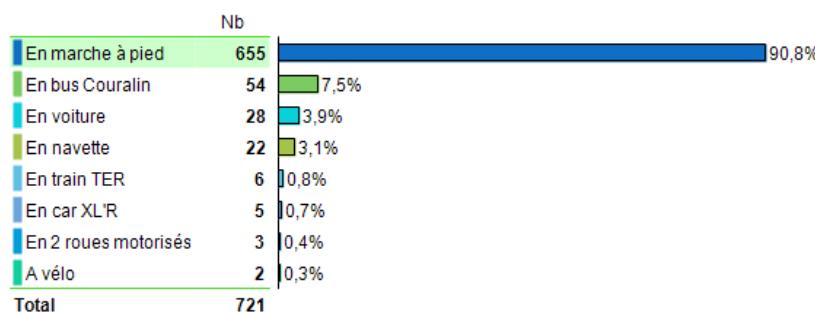
Lorsque l'arrêt a été rejoint par navette Vitenville, la ligne utilisée deux fois sur trois est La Torte. (Taux de réponse : 47.8%)

En train TER, gare de montée ?



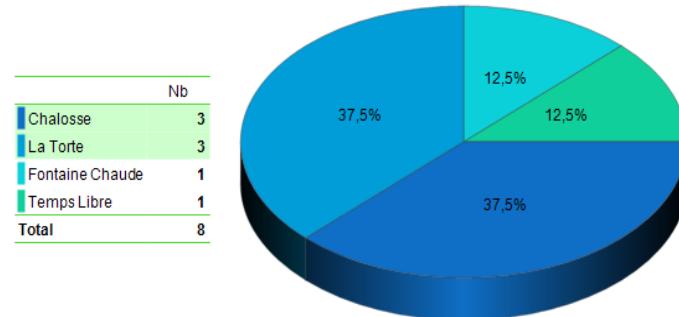
Les gares de montée sont réparties de manière équivalente entre Bayonne, Bordeaux, Hendaye et Pau. (Taux de réponse : 66.7%)

A votre arrêt de descente, comment rejoignez-vous votre destination ?



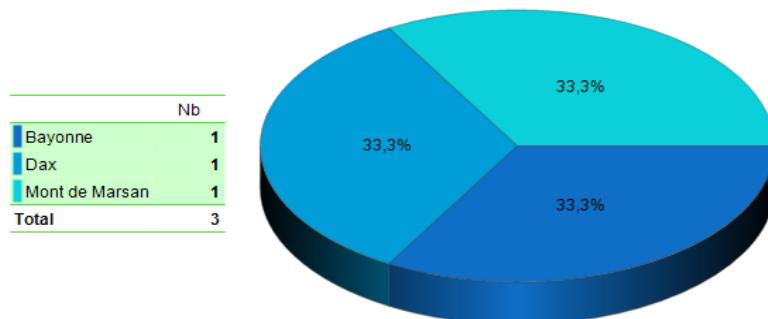
Neuf personnes sur dix utilisent la marche à pied pour rejoindre leur destination finale après le trajet en bus. (Taux de réponse : 98.6%)

En navette Vitenville, laquelle ?



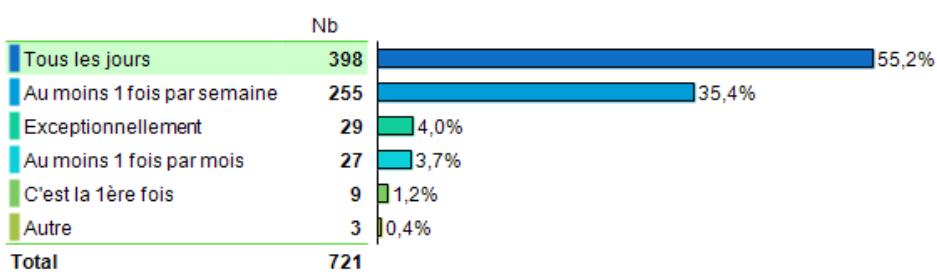
Lors de la descente du bus, pour rejoindre leur destination finale, les navettes les plus utilisées sont Chalosse et La Torte. (Taux de réponse : 36.4%)

En train TER, gare de descente ?



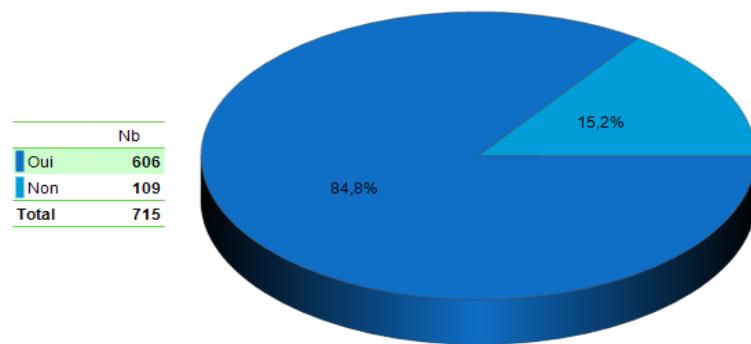
Les gares de descente sont réparties de manière équivalente entre Bayonne et Mont de Marsan. (Taux de réponse : 50%)

A quelle fréquence utilisez-vous cette ligne ?



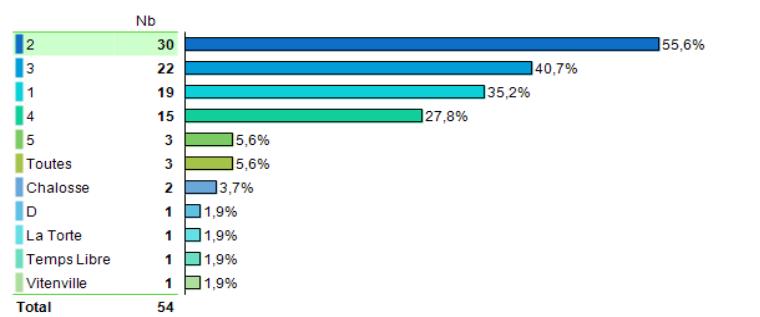
Environ cinq personnes sur dix utilisent les bus tous les jours. Et, environ trois personnes sur dix les utilisent au moins une fois par semaine. (Taux de réponse : 98.6%)

Généralement, prenez-vous la même ligne ?



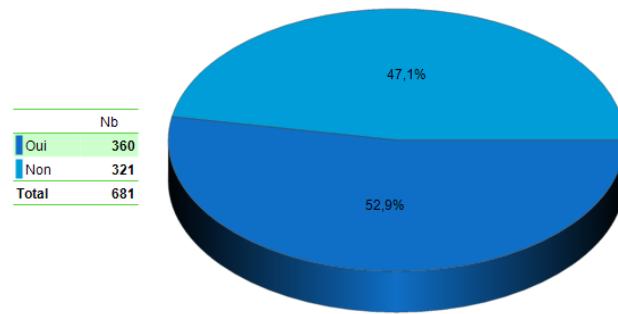
Chez les personnes interrogées, 85% utilisent la même ligne en général. (Taux de réponse : 97.8%)

Si non, précisez.



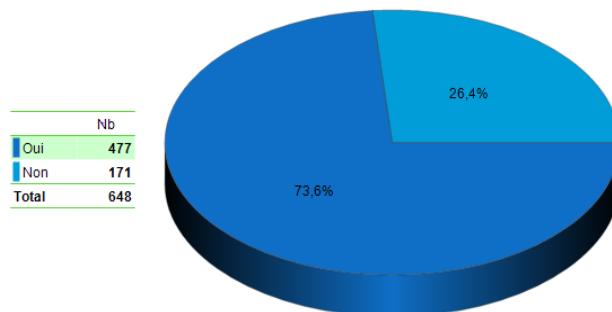
Sur les personnes n'utilisant pas la même ligne, les lignes utilisées sont le plus souvent les lignes Couralin. (Taux de réponse : 49.5%)

Généralement, prenez-vous les mêmes horaires ?



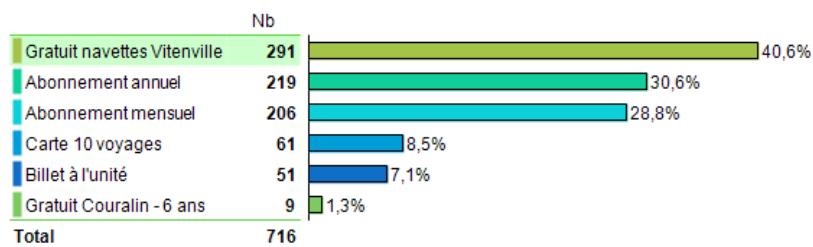
Chez les personnes interrogées, la répartition est équivalente (50-50) sur la question des mêmes horaires. (Taux de réponse : 93.2%)

Le bus pendant les vacances scolaires ?

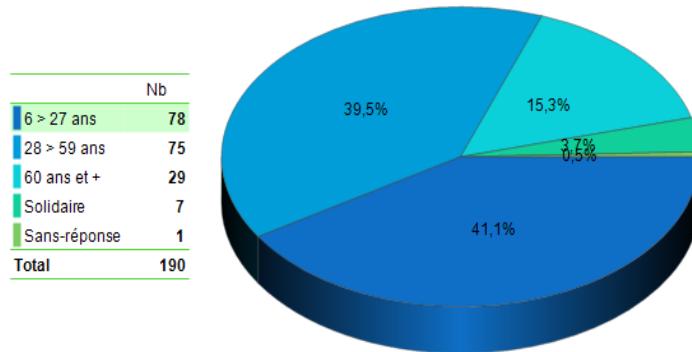


Près de trois-quarts des personnes utilisent le bus pendant les vacances scolaires. (Taux de réponse : 88.6%)

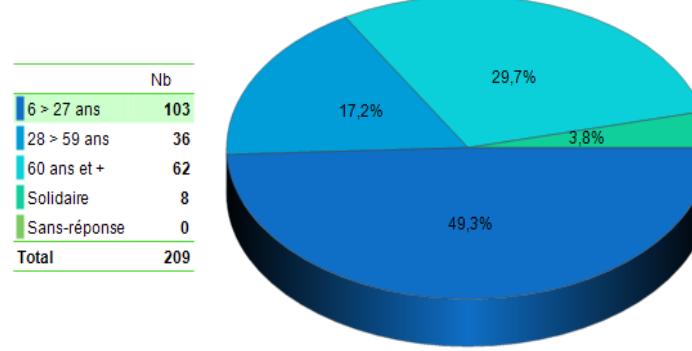
Quel titre de transport utilisez-vous sur ce trajet ?



Les titres de transports les plus utilisés sont les navettes Vitenville gratuites (40,6%), l'abonnement annuel (30,6%) et l'abonnement mensuel (28,8%). (Taux de réponse : 97.9%)

Si Abonnement mensuel :

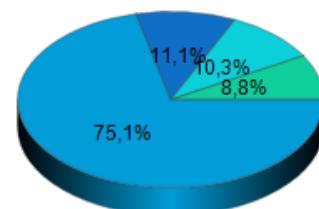
Les abonnements mensuels sont le plus souscrit par des 6-27 ans (41,1%) et 28-59 ans (39,5%). (Taux de réponse : 92.2%)

Si Abonnement annuel :

Les abonnements annuels sont souscrits pour la moitié par des 6-27 ans dû aux trajets scolaires. (Taux de réponse : 95.4%)

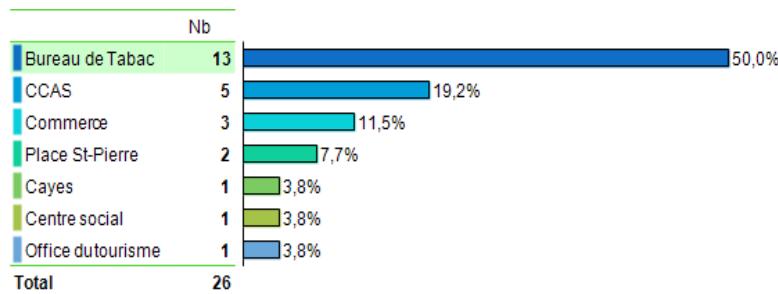
Où avez-vous acheté votre titre de transport ?

	Nb
A la Gare routière de Dax	386
A bord du bus, auprès du conducteur	57
Auprès des points de vente	53
Sur l'Eboutique en rechargeant votre carte Passerelle	45
Total	514



Les titres de transport sont achetés à la gare routière de Dax par les trois-quarts des interrogés. (Taux de réponse : 70.3%)

Si Auprès des points de vente, précisez lequel :

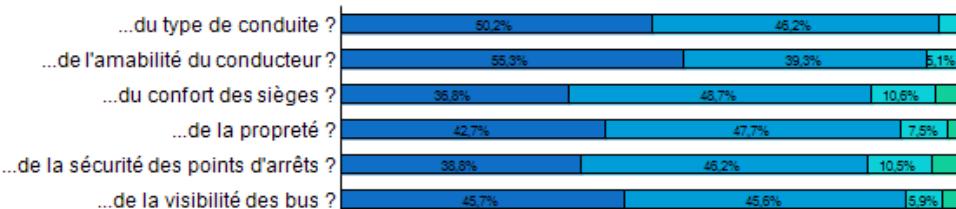


Lorsque les titres de transports sont achetés ailleurs, la moitié des usagers les achètent au bureau de tabac. (Taux de réponse : 49.1%)

Etes-vous satisfait...

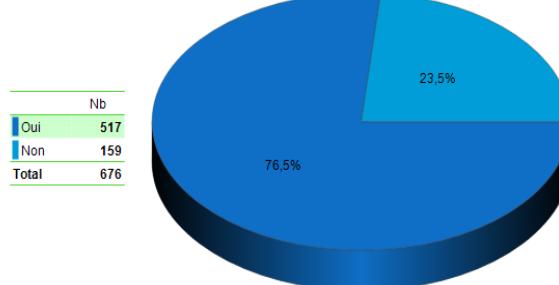
	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Non satisfait
...du type de conduite ?	<u>350</u>	322	<u>23</u>	<u>2</u>
...de l'amabilité du conducteur ?	<u>380</u>	<u>270</u>	<u>35</u>	<u>2</u>
...du confort des sièges ?	<u>251</u>	332	<u>72</u>	<u>27</u>
...de la propreté ?	290	324	51	14
...de la sécurité des points d'arrêts ?	<u>263</u>	313	<u>71</u>	<u>31</u>
...de la visibilité des bus ?	309	308	40	19

p = <0,01 ; Khi2 = 135,54 ; ddl = 15 (TS)



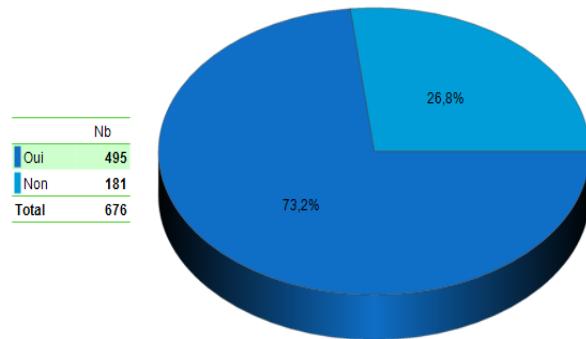
Le confort des sièges et la sécurité des points d'arrêts sont les domaines où il y a le plus d'insatisfaction.

Les horaires vous semblent-ils adaptés ?



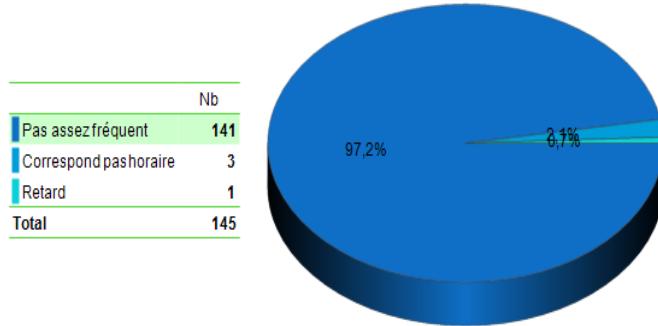
Pour les trois-quarts des usagers, les horaires des bus sont adaptés à leur besoin. (Taux de réponse : 92.5%)

La fréquence de passage de bus vous convient-elle ?



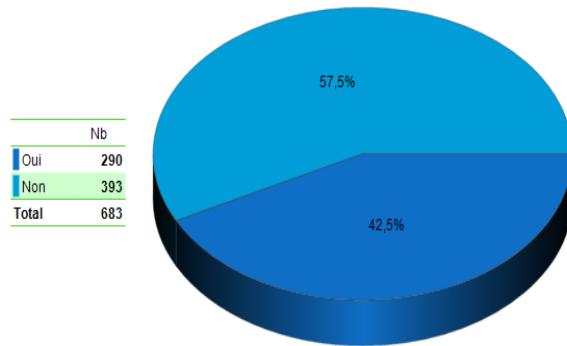
Selon 73% des utilisateurs, la fréquence des bus est convenable. (Taux de réponse : 92.5%)

Si Non, pourquoi ?



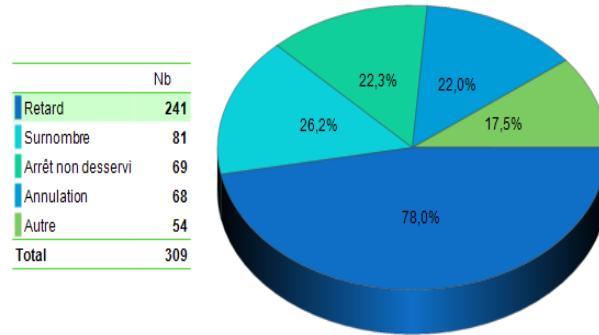
Taux de réponse : 80.1%

Avez-vous déjà rencontré des problèmes ?



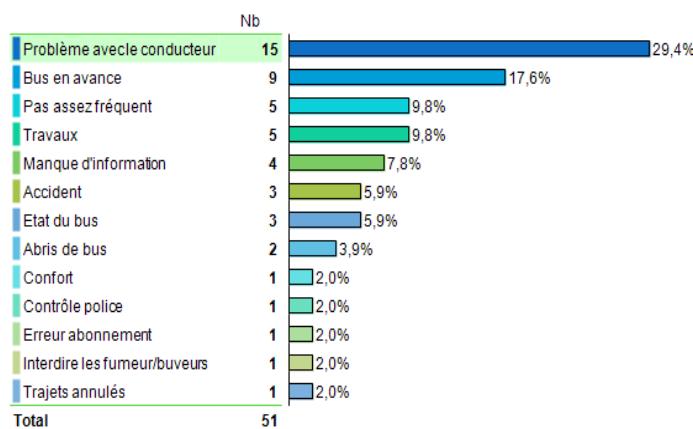
Plus de 40% des usagers ont déjà rencontré des problèmes lors de leur trajet. (Taux de réponse : 93.4%)

Si Oui, lesquels ?



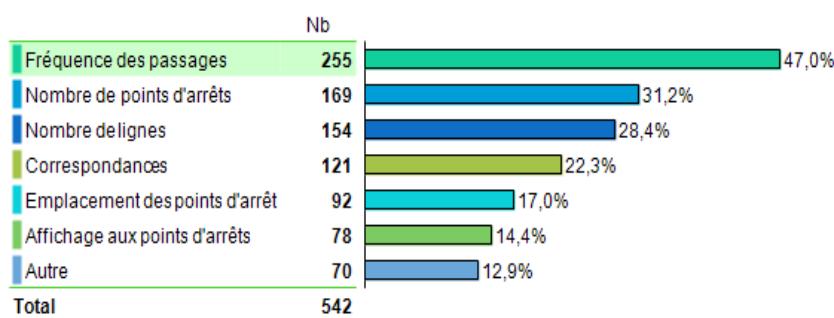
Parmi ces 40%, le retard est récurrent à 78%. Puis, le surnombre, l'arrêt non desservi, les annulations sont équitablement réparties. (Taux de réponse : 42.3%)

Avez-vous déjà rencontré des problèmes ? (Autres)



Pour les autres problèmes, les usagers font ressortir des différends avec le conducteur mais aussi des bus en avance. (Taux de réponse : 94.4%)

Selon vous, quels domaines mériteraient d'être améliorés ?



Selon les usagers, il faudrait plus augmenter le nombre de passage ainsi que les points d'arrêts. (Taux de réponse : 74.1%)

Selon vous, quels domaines mériteraient d'être améliorés ? (Autres)

	Nb	
Abris de bus	20	54,1%
Arrêt manquant ou mal placé	7	18,9%
Affichage plan dans le bus	1	2,7%
Age des véhicules	1	2,7%
Bruit	1	2,7%
Changement de conducteur trop long	1	2,7%
De la lumière le soir	1	2,7%
Informations	1	2,7%
Meilleur règlement pour handicapés	1	2,7%
Propreté	1	2,7%
Respect des horaires	1	2,7%
Retard	1	2,7%
Total	37	

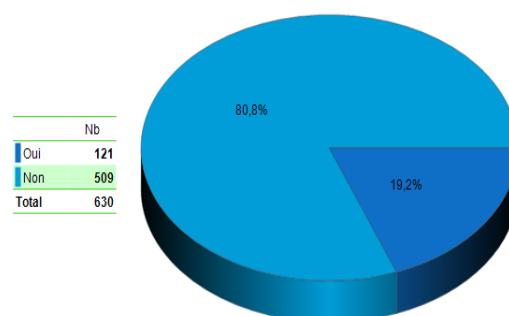
Autre domaine à améliorer qui ressort les abris bus. (Taux de réponse : 52.9%)

Quand vous recherchez une information sur les réseaux, quels moyens utilisez-vous ?

	Nb	
Téléphone	263	47,0%
www.grand-dax.fr	162	28,9%
www.trans-landes.fr	140	25,0%
Agence et points de vente	99	17,7%
Facebook du Grand Dax (www.facebook.com/GrandDax)	45	8,0%
Total	560	

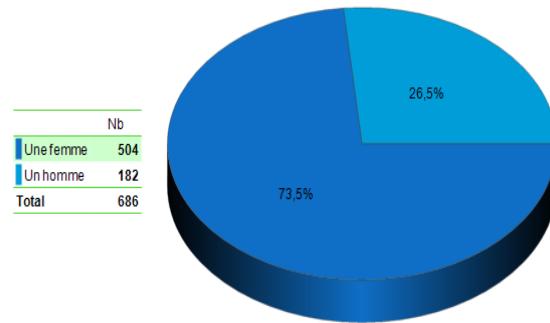
Lorsque les usagers ont besoin d'une information, ils utilisent en général le téléphone.
(Taux de réponse : 76.6%)

Connaissez-vous le système d'alerte SMS/Email informant les usagers des informations sur le réseau (travaux, arrêt non desservi, etc) ?



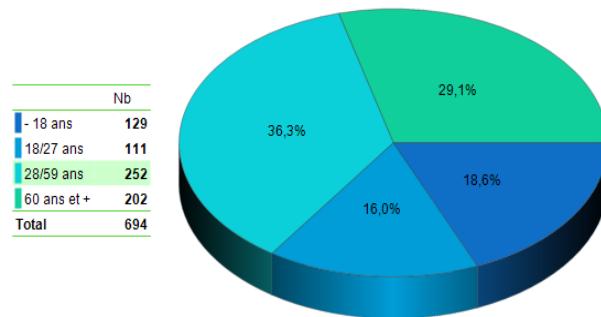
Huit personnes sur dix ne connaissent pas le système d'alerte SMS/Email mis en place.
(Taux de réponse : 86.2%)

Etes-vous un homme, une femme ?



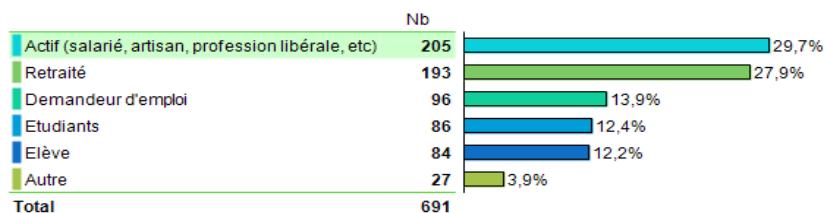
Trois-quarts des usagers sont des femmes. (Taux de réponse : 93.8%)

A quelle tranche d'âge appartenez-vous ?

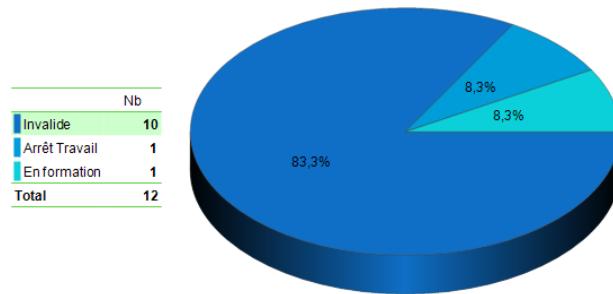


Les tranches d'âge sont assez bien réparties dans la population des usagers. Cependant, une petite distinction pour la tranche d'âge 28-59. (Taux de réponse : 94.9%)

A quelle catégorie socio-professionnelle appartenez-vous ?



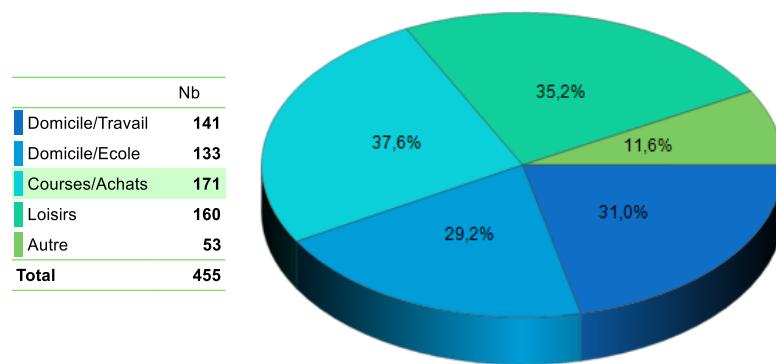
La plupart des usagers des bus sont des actifs ou des retraités. (Taux de réponse : 94.5%)

A quelle catégorie socio-professionnelle appartenez-vous ? (Autres)

La plupart des catégories socio-professionnelles (autres) sont des invalides. (Taux de réponse : 44.4%)

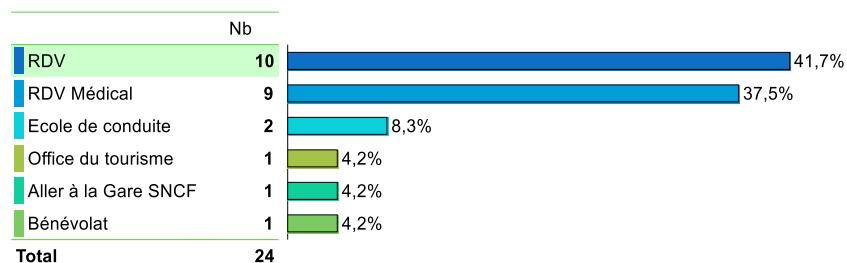
2. Données univariées Couralin

Pour quel motif vous déplacez-vous ?



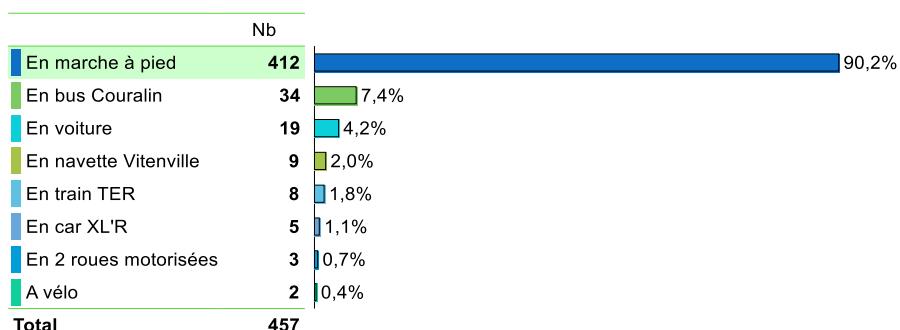
Principal motif de transport, les courses et achats. (Taux de réponse : 99.1%)

Pour quel motif vous déplacez-vous ? (Si autre)



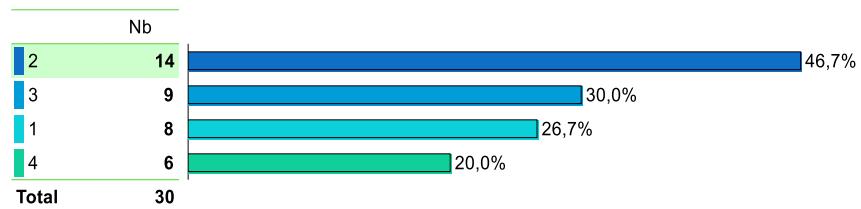
Les rendez-vous sont une grande partie des motifs de déplacements. (Taux de réponse : 45.3 %)

Comment avez-vous rejoint votre arrêt de montée ?



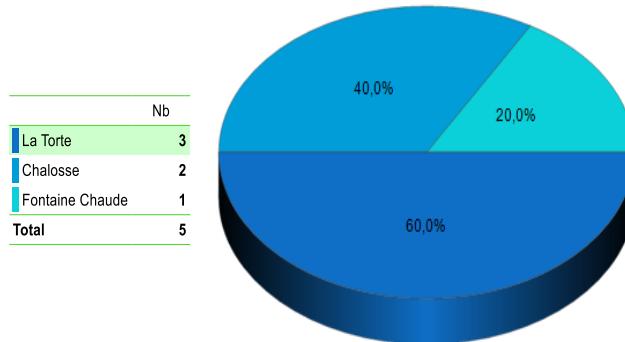
Neuf personnes sur dix utilisent la marche à pied pour rejoindre leur arrêt de montée. (Taux de réponse : 99.6 %)

En bus Couralin, quelle ligne ?



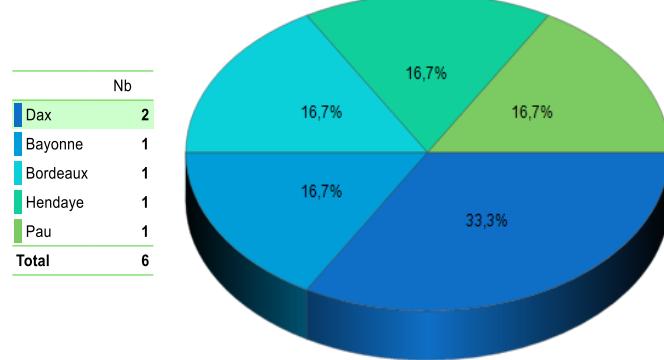
Principale ligne utilisée pour rejoindre l'arrêt de bus, la ligne 2. (Taux de réponse: 88.2 %)

En navette Vitenville, laquelle ?



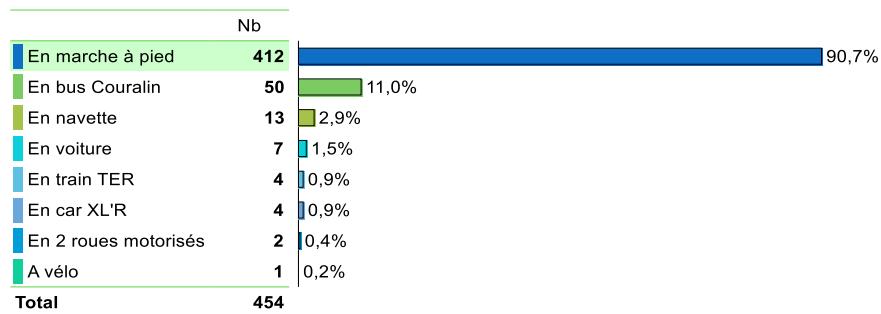
La Torte est la principale navette Vitenville utilisée. (Taux de réponse : 55.6%)

En train TER, gare de montée ?



La gare de montée la plus utilisée est Dax. Les gares de Bayonne, Bordeaux, Hendaye et Pau sont aussi utilisées. (Taux de réponse : 75.0%)

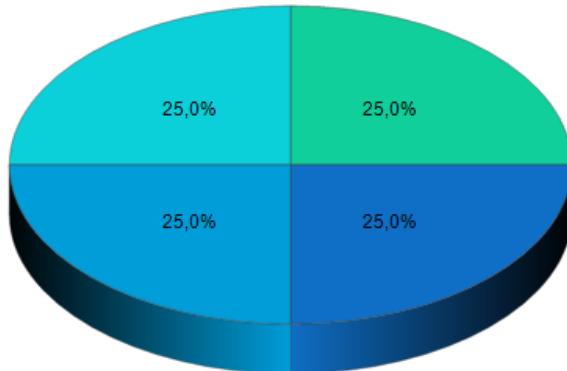
A votre arrêt de descente, comment rejoignez-vous votre destination ?



La marche à pied est le principal moyen de transport utilisé après le trajet en bus. (Taux de réponse : 98.9%)

En navette Vitenville, laquelle ?

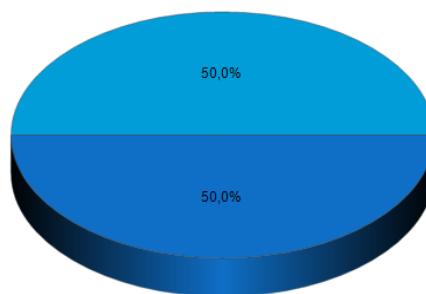
	Nb
Chalosse	1
Fontaine Chaude	1
La Torte	1
Temps Libre	1
Total	4



Les navettes Vitenville sont équitablement réparties. (Taux de réponse : 36.4%)

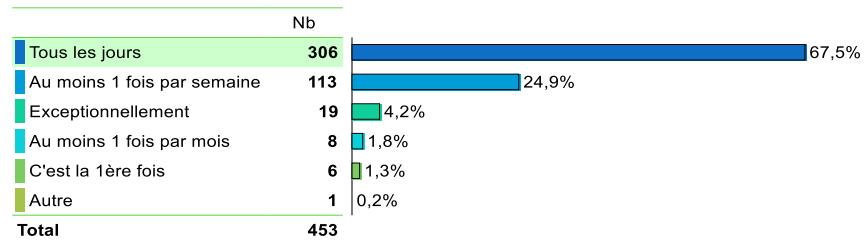
En train TER, gare de descente ?

	Nb
Dax	1
Mont de Marsan	1
Total	2



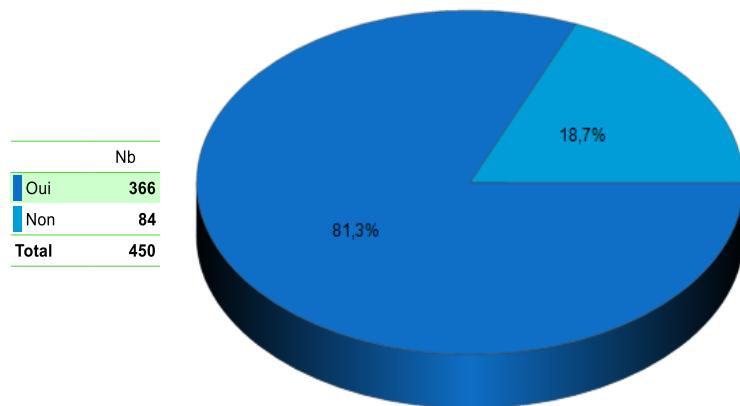
Les usagers des bus qui utilisent le train après leur trajet descendant à Dax et Mont-de-Marsan. (Taux de réponse : 30.8%)

A quelle fréquence utilisez-vous cette ligne ?



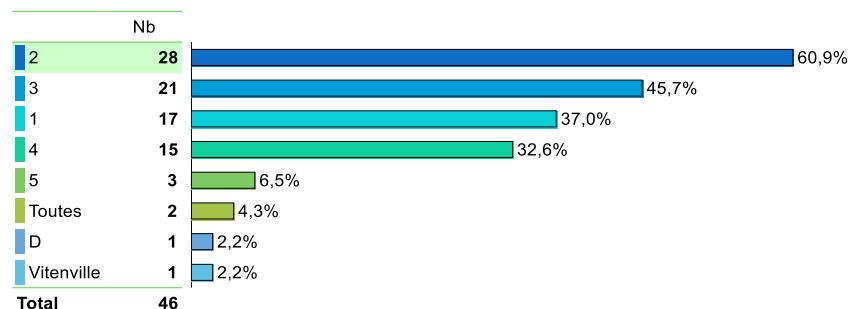
Environ sept personnes sur dix utilisent les bus tous les jours. Et, environ deux personnes sur dix les utilisent au moins une fois par semaine. (Taux de réponse : 98.7%)

Généralement, prenez-vous la même ligne ?



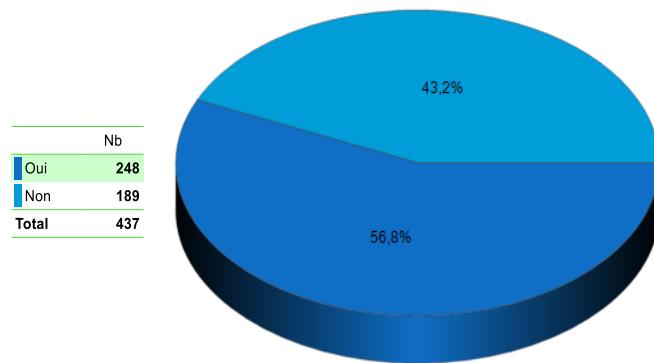
Chez les personnes interrogées, 81% utilisent la même ligne en général. (Taux de réponse : 98.0%)

Si non, précisez.



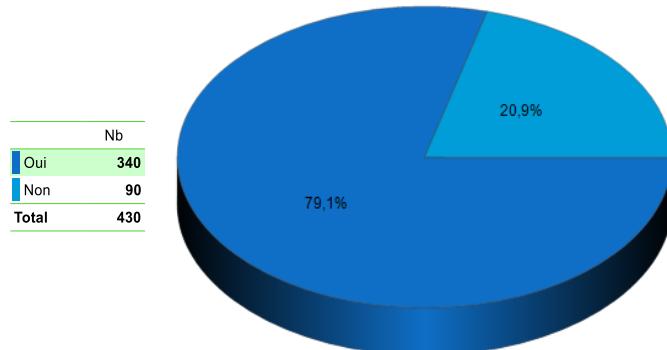
Sur les personnes n'utilisant pas la même ligne, les lignes utilisées sont le plus souvent les lignes Couralin. (Taux de réponse : 54.8%)

Généralement, prenez-vous les mêmes horaires ?



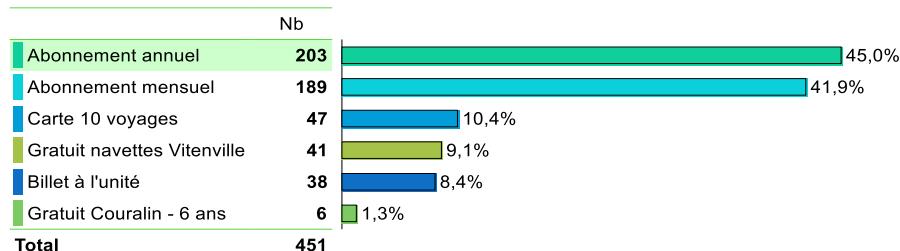
Chez les personnes interrogées, la répartition est presque équivalente (50-50) sur la question des mêmes horaires. (Taux de réponse : 95.2%)

Le bus pendant les vacances scolaires ?

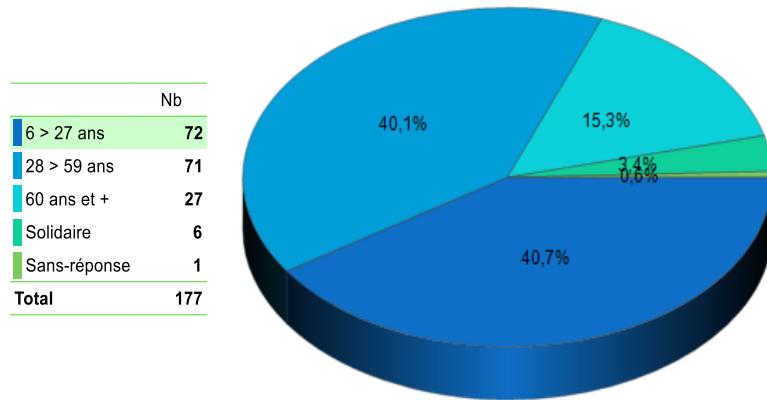


Près de 80% des personnes utilisent le bus pendant les vacances scolaires. (Taux de réponse : 93.7%)

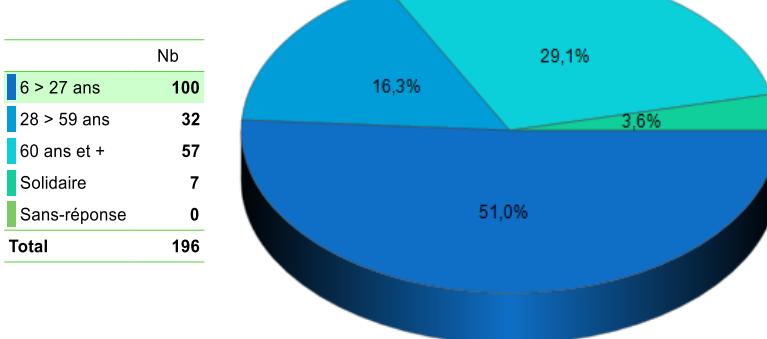
Quel titre de transport utilisez-vous sur ce trajet ?



Les titres de transports les plus utilisés sont l'abonnement annuel (45%) et l'abonnement mensuel (41,9%). (Taux de réponse : 98.3%)

Si Abonnement mensuel :

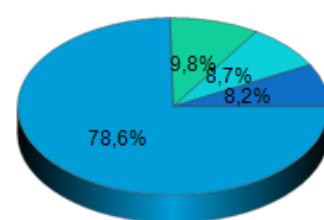
Les abonnements mensuels sont le plus souscrit par des 6-27 ans (40,1%) et 28-59 ans (40,7%). (Taux de réponse : 93.7%)

Si Abonnement annuel :

Les abonnements annuels sont souscrits pour la moitié par des 6-27 ans dû aux trajets scolaires. (Taux de réponse : 96.6%)

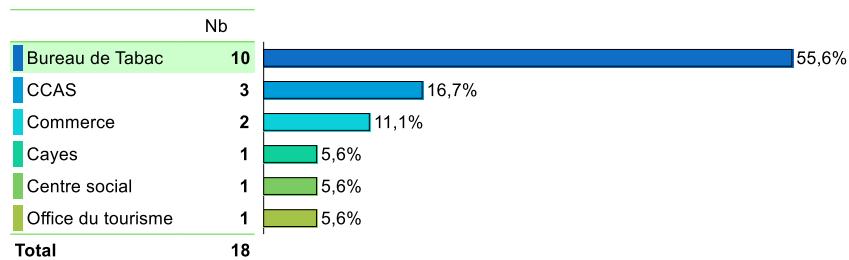
Où avez-vous acheté votre titre de transport ?

	Nb
A la Gare routière de Dax	345
Sur l'Eboutique en rechargeant votre carte Passerelle	43
Auprès des points de vente	38
A bord du bus, auprès du conducteur	36
Total	439



Les titres de transport sont achetés à la gare routière de Dax par les trois-quarts des interrogés. (Taux de réponse : 95.6%)

Si Auprès des points de vente, précisez lequel :

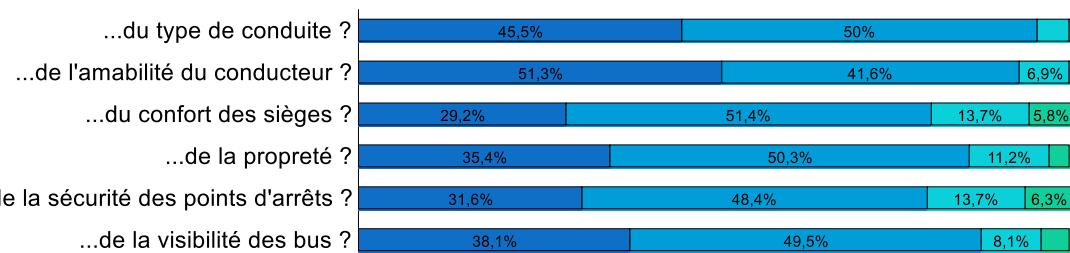


Lorsque les titres de transports sont achetés ailleurs, la moitié des usagers les achètent au bureau de tabac. (Taux de réponse : 47.4%)

Etes-vous satisfait...

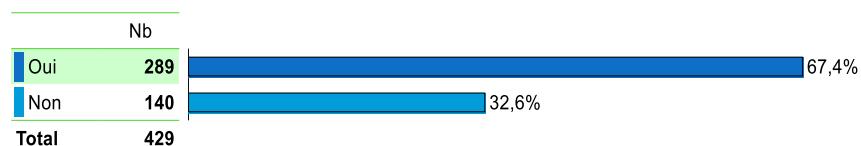
	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Non satisfait
...du type de conduite ?	<u>200</u>	<u>220</u>	<u>19</u>	<u>1</u>
...de l'amabilité du conducteur ?	<u>224</u>	<u>182</u>	<u>30</u>	<u>1</u>
...du confort des sièges ?	<u>126</u>	<u>222</u>	<u>59</u>	<u>25</u>
...de la propreté ?	<u>152</u>	<u>216</u>	<u>48</u>	<u>13</u>
...de la sécurité des points d'arrêts ?	<u>136</u>	<u>208</u>	<u>59</u>	<u>27</u>
...de la visibilité des bus ?	<u>164</u>	<u>213</u>	<u>35</u>	<u>18</u>

p = <0,01 ; Khi2 = 125,07 ; ddl = 15 (TS)



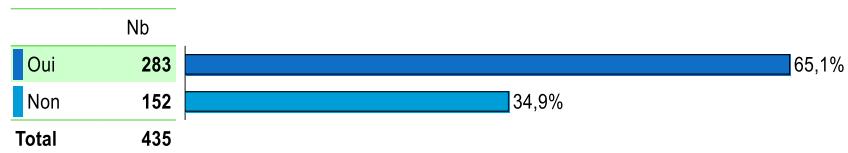
Le confort des sièges et la sécurité des points d'arrêts sont les domaines où il y a le plus d'insatisfaction.

Les horaires vous semblent-ils adaptés ?



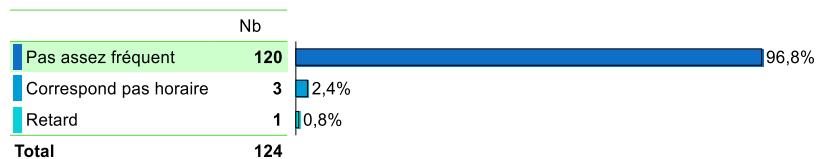
Pour 67,4% des usagers, les horaires des bus sont adaptés à leur besoin. (Taux de réponse : 93.5%)

La fréquence de passage de bus vous convient-elle ?



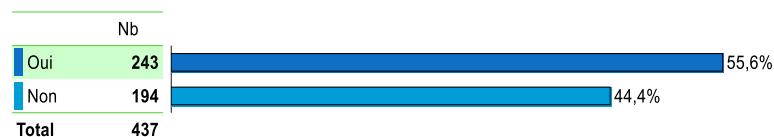
Selon 65% des utilisateurs, la fréquence des bus est convenable. (Taux de réponse : 94.8%)

Si Non, pourquoi ?



(Taux de réponse : 81.6%)

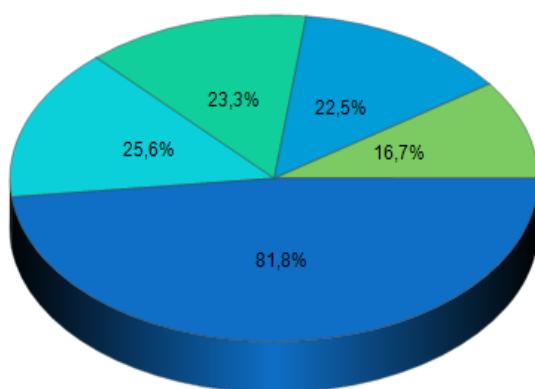
Avez-vous déjà rencontré des problèmes ?



Plus de 55% des usagers ont déjà rencontré des problèmes lors de leur trajet. (Taux de réponse : 95.2%)

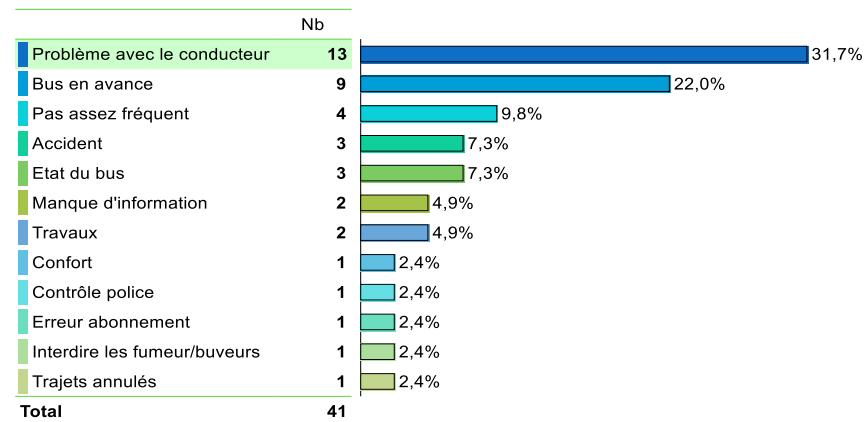
Si Oui, lesquels ?

	Nb
Retard	211
Surnombre	66
Arrêt non desservi	60
Annulation	58
Autre	43
Total	258



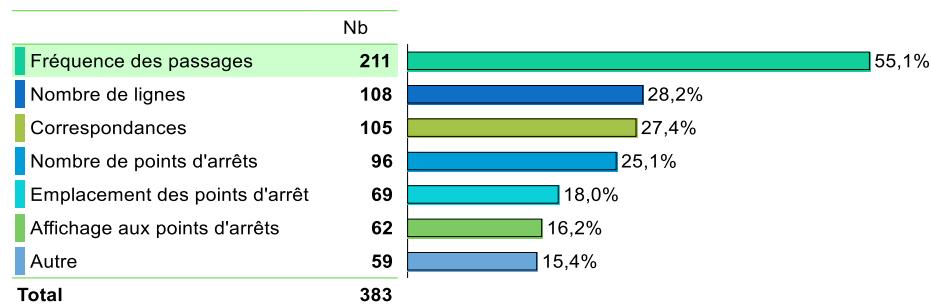
Parmi ces 55%, le retard est récurrent à 81,8%. Puis, le surnombre, l'arrêt non desservi, les annulations sont équitablement réparties. (Taux de réponse : 56.2%)

Avez-vous déjà rencontré des problèmes ? (Autres)



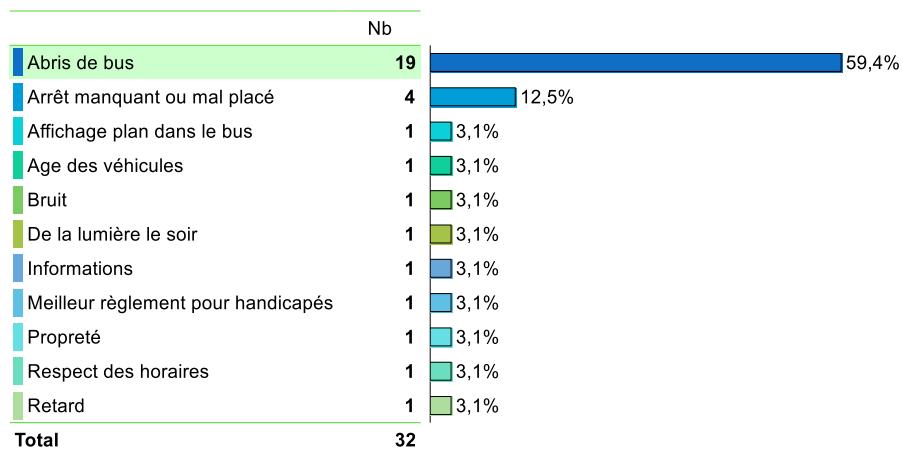
Pour les autres problèmes, les usagers font ressortir des différends avec le conducteur mais aussi des bus en avance. (Taux de réponse : 95.3%)

Selon vous, quels domaines mériteraient d'être améliorés ?



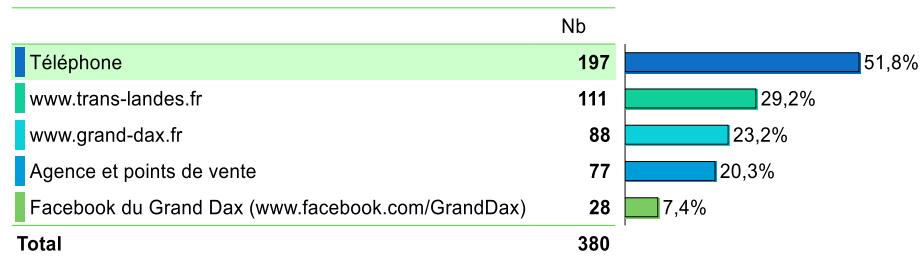
Selon les usagers, il faudrait augmenter la fréquence des passages. (Taux de réponse : 83.4%)

Selon vous, quels domaines mériteraient d'être améliorés ? (Autres)



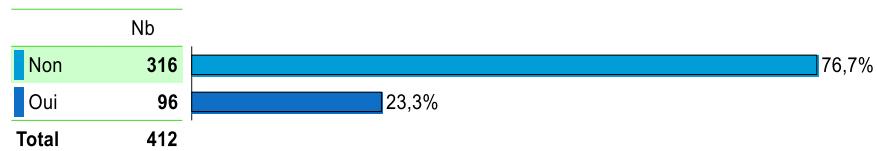
Autre domaine à améliorer qui ressort les abris bus. (Taux de réponse : 54.2%)

Quand vous recherchez une information sur les réseaux, quels moyens utilisez-vous ?



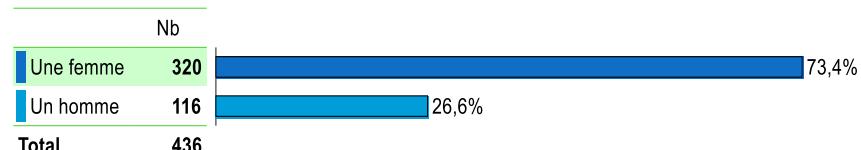
Lorsque les usagers ont besoin d'une information, ils utilisent en général le téléphone. (Taux de réponse : 82.8%)

Connaissez-vous le système d'alerte SMS/Email informant les usagers des informations sur le réseau (travaux, arrêt non desservi, etc) ?



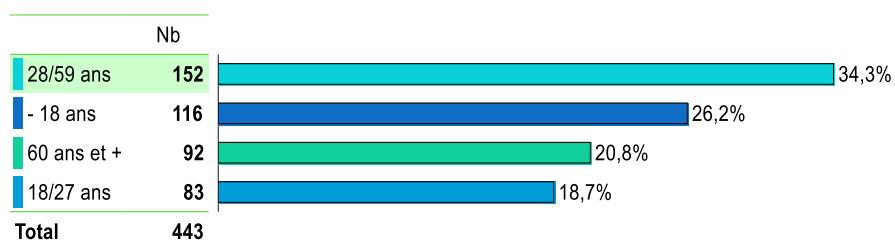
Huit personnes sur dix ne connaissent pas le système d'alerte SMS/Email mis en place. (Taux de réponse : 89.8%)

Etes-vous un homme, une femme ?



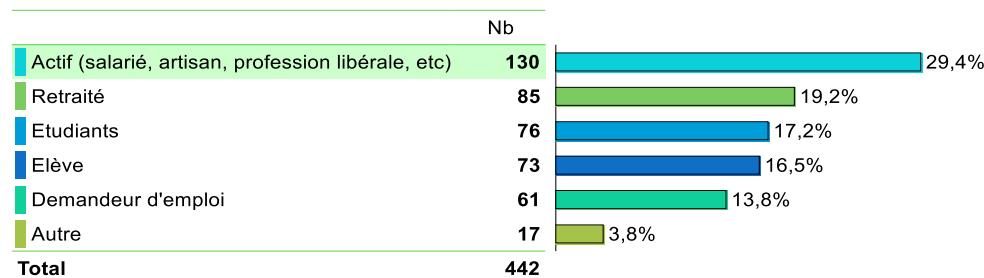
Trois-quarts des usagers sont des femmes. (Taux de réponse : 95.0%)

A quelle tranche d'âge appartenez-vous ?



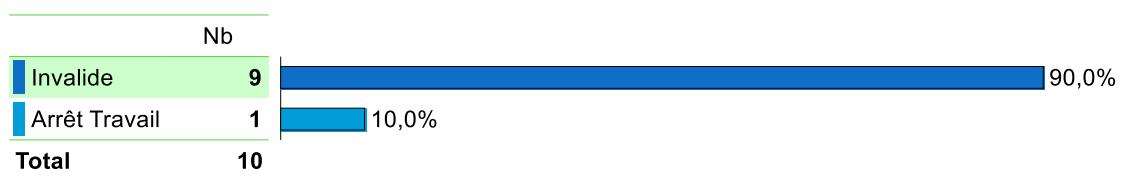
Les tranches d'âge sont assez bien réparties dans la population des usagers. Cependant, une petite distinction pour la tranche d'âge 28-59. (Taux de réponse : 96.5%)

A quelle catégorie socio-professionnelle appartenez-vous ?



La plupart des usagers des bus sont des actifs ou des retraités. (Taux de réponse : 96.3%)

A quelle catégorie socio-professionnelle appartenez-vous ? (Autres)

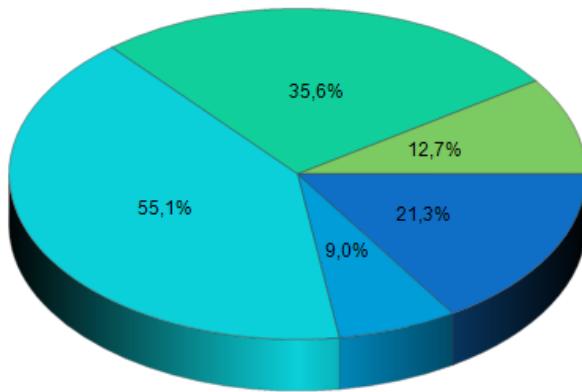


La plupart des catégories socio-professionnelles (autres) sont des invalides. (Taux de réponse : 58.8%)

3. Données univariées Vitenville

Pour quel motif vous déplacez-vous ?

	Nb
Domicile/Travail	57
Domicile/Ecole	24
Courses/Achats	147
Loisirs	95
Autre	34
Total	267



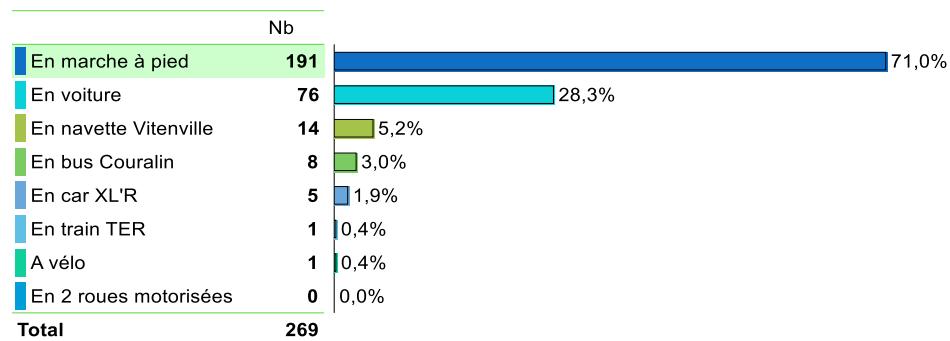
Le motif principal de déplacement est courses/achat, puis, les loisirs. (Taux de réponse : 98.5%)

Pour quel motif vous déplacez-vous ? (Si autre)

	Nb	
RDV Médical	6	33,3%
RDV	5	27,8%
Bibliothèque	3	16,7%
Formation	1	5,6%
AR Seyresse-Paris	1	5,6%
Banque	1	5,6%
Bénévolat	1	5,6%
Total	18	

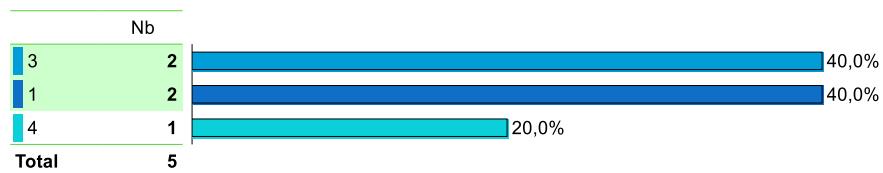
Parmi les 12% des personnes ayant répondu Autres, un peu plus des deux tiers utilisent le bus pour aller à un rendez-vous. (Taux de réponse : 52.9%)

Comment avez-vous rejoint votre arrêt de montée ?



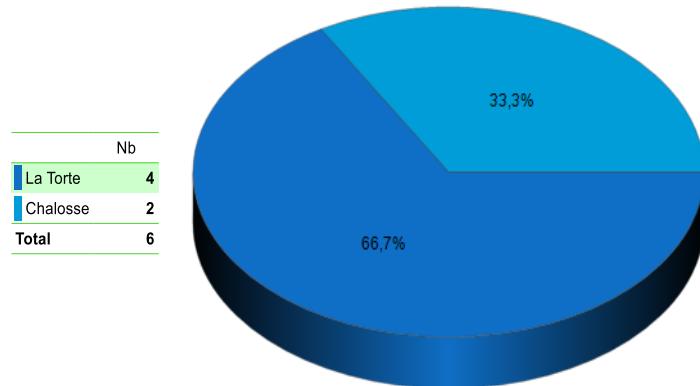
Forte distinction, plus de 70% des personnes utilisent la marche à pied pour rejoindre leur arrêt de bus. (Taux de réponse : 99.3%)

En bus Couralin, quelle ligne ?



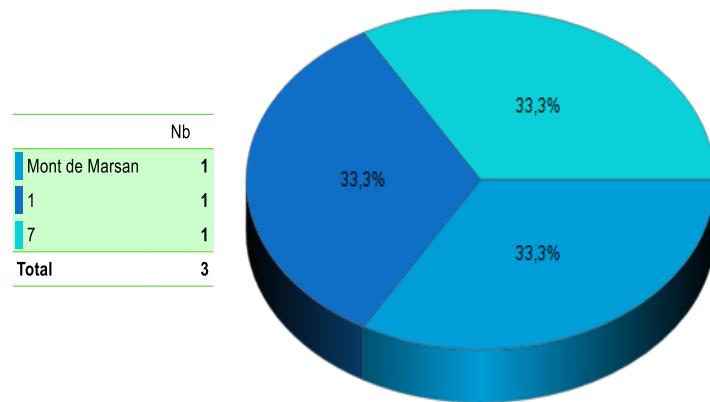
Lorsque l'arrêt a été rejoint par un bus Couralin, les lignes les plus utilisées sont les lignes 1 et 3 à 40% chacune. (Taux de réponse : 62.5%)

En navette Vitenville, laquelle ?



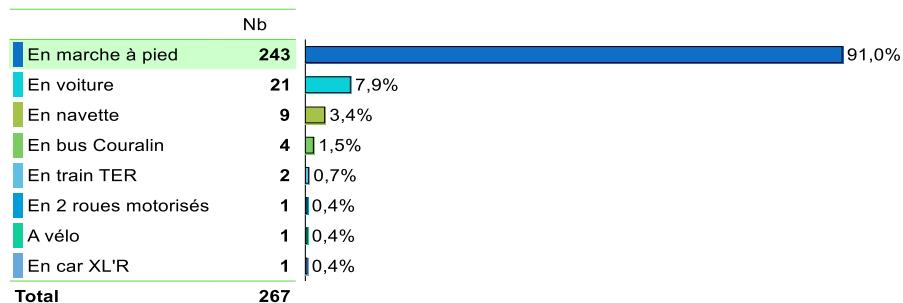
Lorsque l'arrêt a été rejoint par navette Vitenville, la ligne utilisée deux fois sur trois est La Torte. (Taux de réponse : 42.9%)

En car XL'R, n° de ligne ?



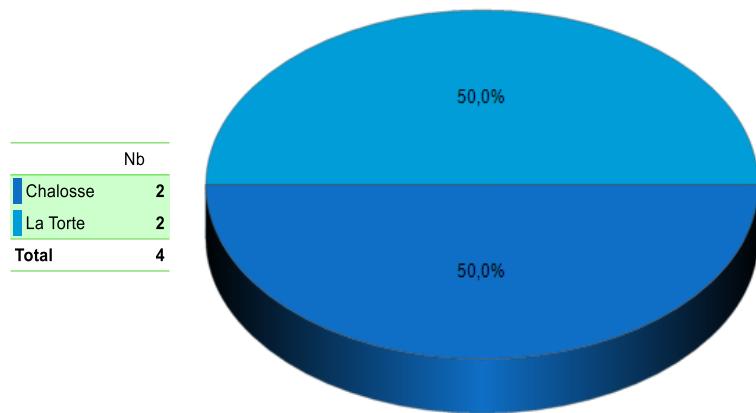
Lorsque l'arrêt a été rejoint en car XL'R, les lignes utilisées sont équitablement réparties.
(Taux de réponse : 60%)

A votre arrêt de descente, comment rejoignez-vous votre destination ?



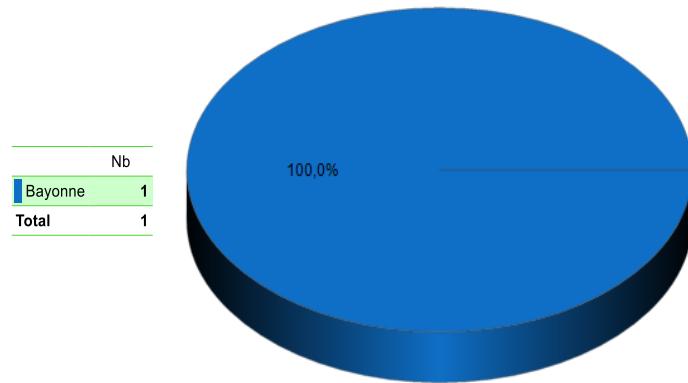
Neuf personnes sur dix utilisent la marche à pied pour rejoindre leur destination finale après le trajet en bus. (Taux de réponse : 98.5%)

En navette Vitenville, laquelle ?



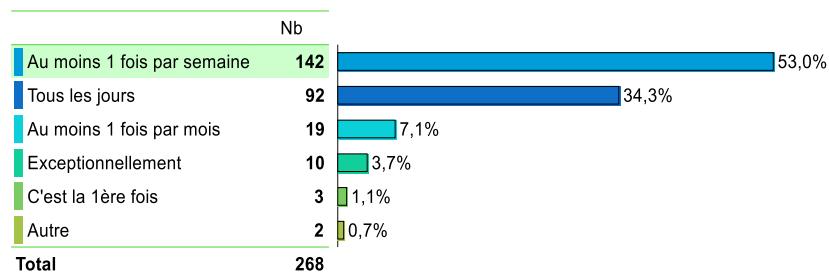
Lors de la descente du bus, pour rejoindre leur destination finale, les navettes les plus utilisées sont Chalosse et La Torte. (Taux de réponse : 44.4%)

En train TER, gare de descente ?



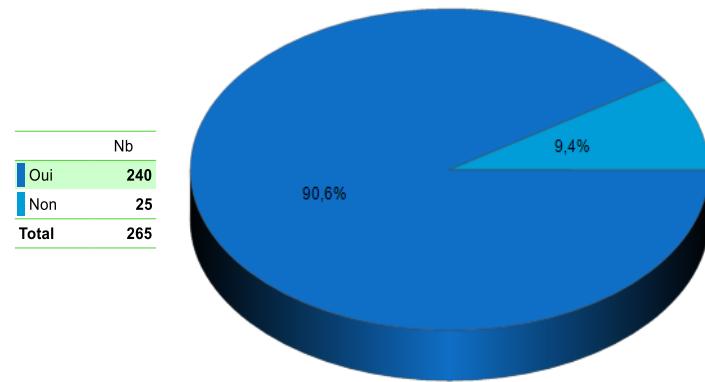
La seule gare de descente après le trajet en bus est Bayonne. (Taux de réponse : 50%)

A quelle fréquence utilisez-vous cette ligne ?



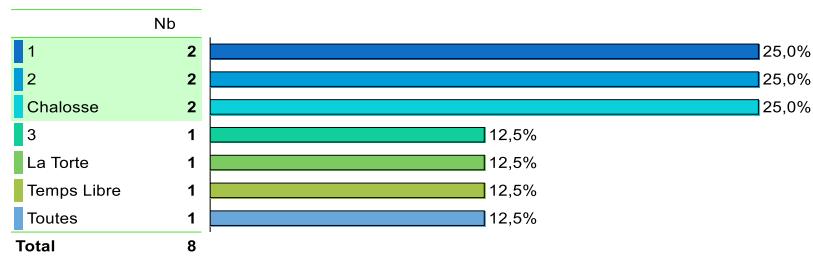
Environ cinq personnes sur dix utilisent au moins une fois par semaine. Et, environ trois personnes sur dix les utilisent tous les jours. (Taux de réponse : 98.9%)

Généralement, prenez-vous la même ligne ?



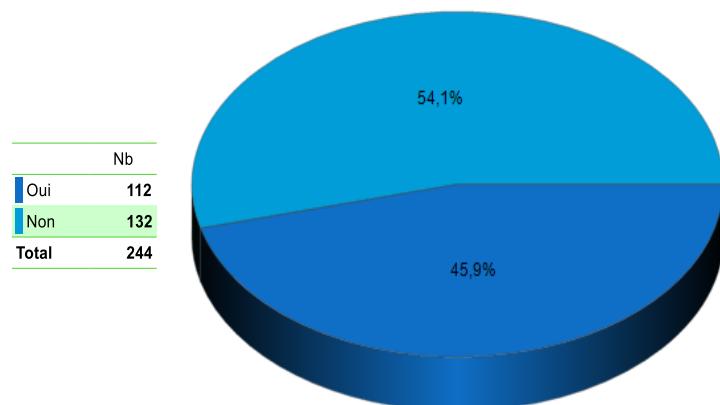
Chez les personnes interrogées, 90% utilisent la même ligne en général. (Taux de réponse : 97.8%)

Si non, précisez.



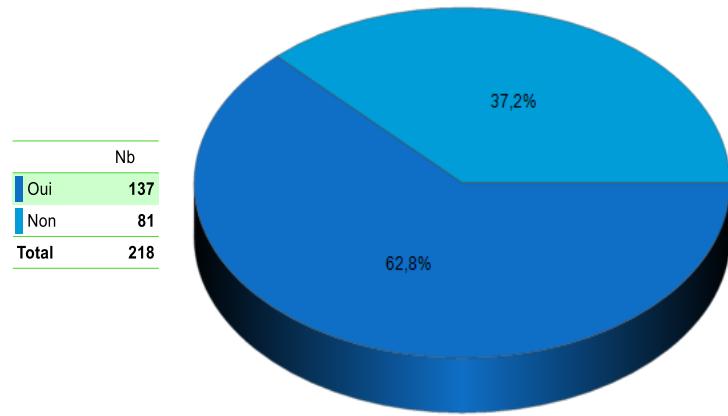
Sur les personnes n'utilisant pas la même ligne, les lignes utilisées sont le plus souvent les lignes Couralin 1 et 2 et la ligne Vitenville Chalosse. (Taux de réponse : 32.0%)

Généralement, prenez-vous les mêmes horaires ?



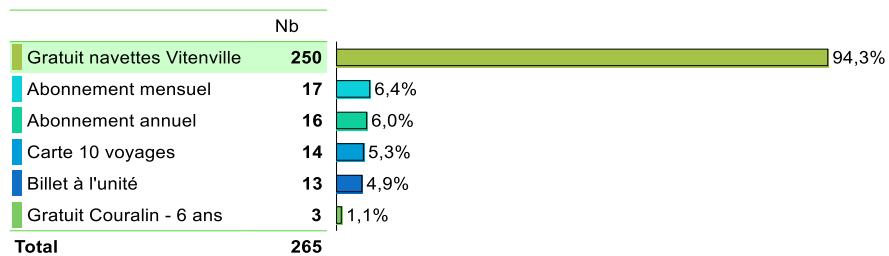
Chez les personnes interrogées, la répartition est équivalente (50-50) sur la question des mêmes horaires. (Taux de réponse : 90%)

Le bus pendant les vacances scolaires ?



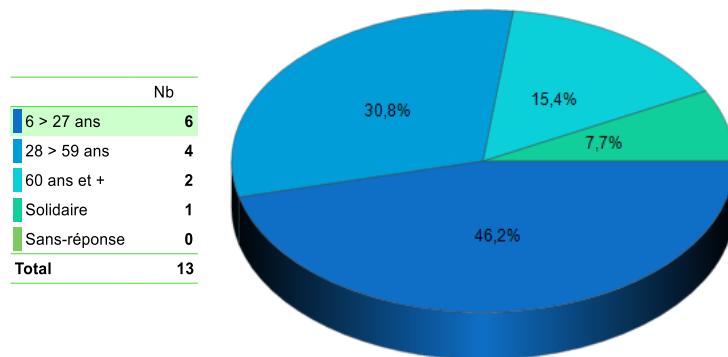
Près de 60% des personnes utilisent le bus pendant les vacances scolaires. (Taux de réponse : 80.4%)

Quel titre de transport utilisez-vous sur ce trajet ?



Les titres de transports les plus utilisés sont les navettes Vitenville gratuites (94,3%). (Taux de réponse : 97.8%)

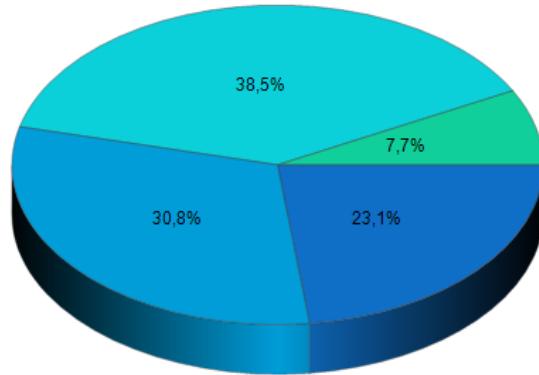
Si Abonnement mensuel :



Les abonnements mensuels sont le plus souscrit par des 6-27 ans. (Taux de réponse : 76.5%)

Si Abonnement annuel :

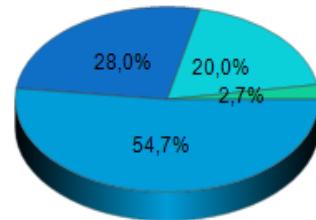
	Nb
6 > 27 ans	3
28 > 59 ans	4
60 ans et +	5
Solidaire	1
Sans-réponse	0
Total	13



Les abonnements annuels sont souscrits principalement par les 60 ans et plus. (Taux de réponse : 81.3%)

Où avez-vous acheté votre titre de transport ?

	Nb
A la Gare routière de Dax	41
A bord du bus, auprès du conducteur	21
Auprès des points de vente	15
Sur l'Eboutique en rechargeant votre carte Passerelle	2
Total	75



Les titres de transport sont achetés à la gare routière de Dax par les trois-quarts des interrogés. (Taux de réponse : 27.7%)

Si Auprès des points de vente, précisez lequel :

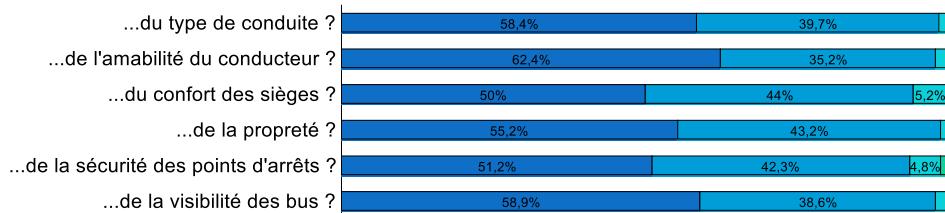
	Nb	
Bureau de Tabac	3	37,5%
CCAS	2	25,0%
Place St-Pierre	2	25,0%
Commerce	1	12,5%
Total	8	

Lorsque les titres de transports sont achetés ailleurs, la moitié des usagers les achètent au bureau de tabac. (Taux de réponse : 53.3%)

Etes-vous satisfait...

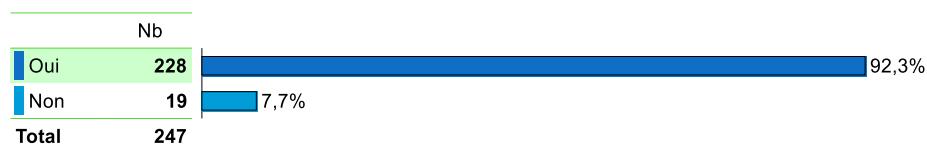
	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Non satisfait
...du type de conduite ?	150	102	4	1
...de l'amabilité du conducteur ?	156	88	5	1
...du confort des sièges ?	125	110	13	2
...de la propreté ?	138	108	3	1
...de la sécurité des points d'arrêts ?	127	105	12	4
...de la visibilité des bus ?	145	95	5	1

p = 0,03 ; Khi2 = 26,63 ; ddl = 15 (S)



Le confort des sièges et la sécurité des points d'arrêts sont les domaines où il y a le plus d'insatisfaction.

Les horaires vous semblent-ils adaptés ?



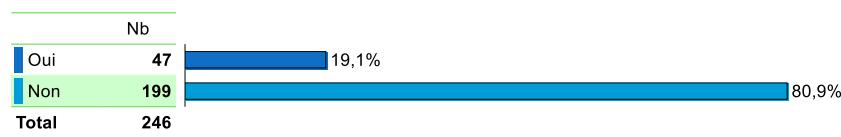
Pour neuf usagers sur dix, les horaires des bus sont adaptés à leur besoin. (Taux de réponse : 91.1%)

La fréquence de passage de bus vous convient-elle ?



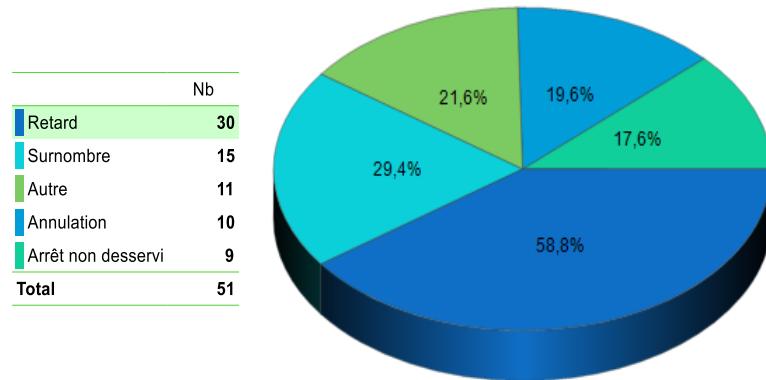
Selon 88% des utilisateurs, la fréquence des bus est convenable. (Taux de réponse : 88.9%)

Avez-vous déjà rencontré des problèmes ?



Seulement 20% des usagers ont rencontrés des problèmes durant un trajet. (Taux de réponse : 90.8%)

Si Oui, lesquels ?



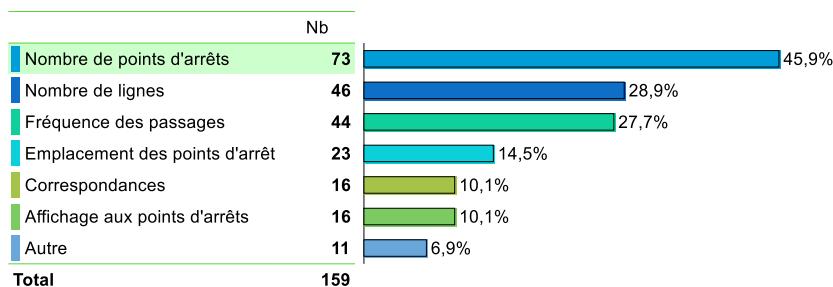
Parmi les problèmes rencontrés, le retard est principal. (Taux de réponse : 18.8%)

Avez-vous déjà rencontré des problèmes ? (Autres)



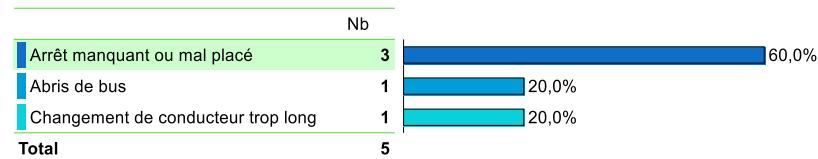
Pour les autres problèmes, les usagers font ressortir des travaux. (Taux de réponse : 90.9%)

Selon vous, quels domaines mériteraient d'être améliorés ?

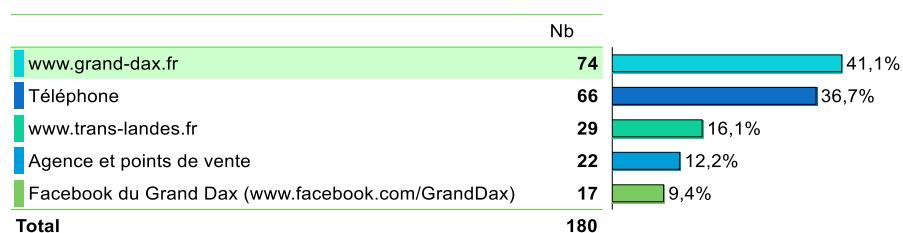


Selon les usagers, il faudrait plus augmenter le nombre des points d'arrêts. (Taux de réponse : 58.7%)

Selon vous, quels domaines mériteraient d'être améliorés ? (Autres)



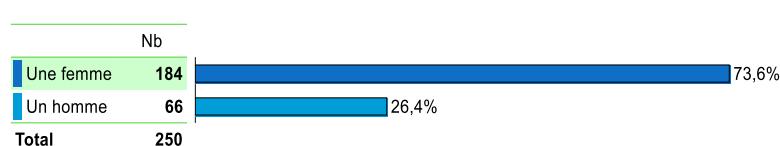
Quand vous recherchez une information sur les réseaux, quels moyens utilisez-vous ?



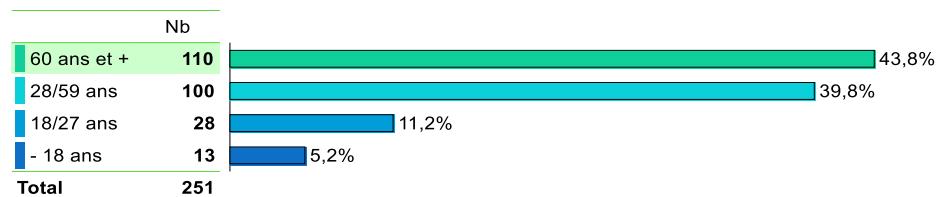
Connaissez-vous le système d'alerte SMS/Email informant les usagers des informations sur le réseau (travaux, arrêt non desservi, etc) ?



Etes-vous un homme, une femme ?

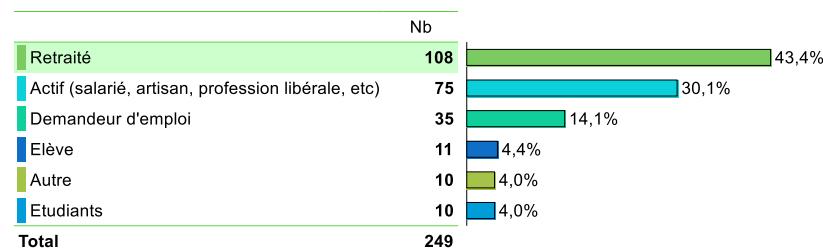


A quelle tranche d'âge appartenez-vous ?



Les 60 ans et plus sont ceux qui utilisent le plus le réseau Vitenville avec les 28-59 ans.
(Taux de réponse : 92.6%)

A quelle catégorie socio-professionnelle appartenez-vous ?



La plupart des usagers des bus sont des actifs ou des retraités. (Taux de réponse : 91.9%)

4. Données bi-variées

Croisement entre l'utilisation des mêmes horaires et l'âge

	Oui	Non
- 18 ans	93	34
18/27 ans	66	44
28/59 ans	119	116
60 ans et +	68	110

p = <0,01 ; Khi2 = 39,21 ; ddl = 3 (TS)

La relation est très significative.

Les éléments sur (sous) représentés sont coloriés.



On constate que les -18 ans prennent plus souvent les mêmes horaires. Lorsque l'âge augmente les horaires varient

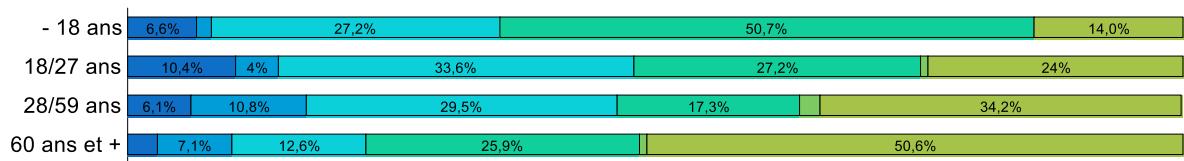
Croisement entre le titre de transport utilisé et l'âge

	Billet à l'unité	Carte 10 voyages	Abonnement mensuel	Abonnement annuel	Gratuit Couralin - 6 ans	Gratuit navettes Vitenville
- 18 ans	9	2	37	69	0	19
18/27 ans	13	5	42	34	1	30
28/59 ans	18	32	87	51	6	101
60 ans et +	7	17	30	62	2	121

p = <0,01 ; Khi2 = 124,66 ; ddl = 15 (TS)

La relation est très significative.

Les éléments sur (sous) représentés sont coloriés.



On constate que les -18 ont principalement des abonnements annuels, et les +60 ans prennent surtout les navettes Vitenville.

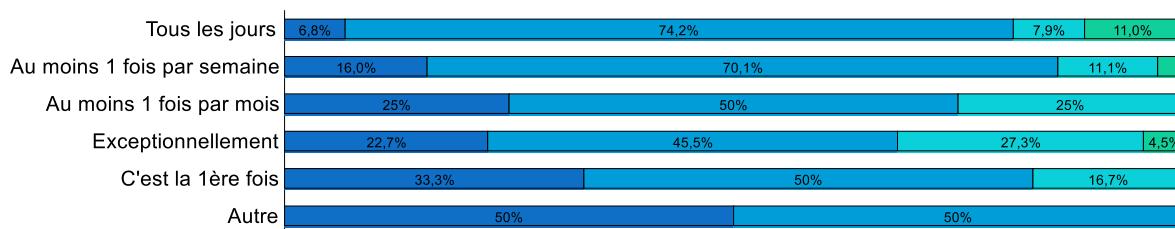
Croisement entre l'achat du titre de transport et la fréquence des utilisations

	A bord du bus, auprès du conducteur	A la Gare routière de Dax	Auprès des points de vente	Sur l'Eboutique en rechargeant votre carte Passerelle
Tous les jours	24	262	28	39
Au moins 1 fois par semaine	23	101	16	4
Au moins 1 fois par mois	2	4	2	0
Exceptionnellement	5	10	6	1
C'est la 1ère fois	2	3	1	0
Autre	1	1	0	0

p = <0,01 ; Khi2 = 43,54 ; ddl = 15 (TS)

La relation est très significative.

Les éléments sur (sous) représentés sont coloriés.



Malgré les fréquences d'utilisations, l'achat du titre de transport est majoritairement à la gare routière de Dax.

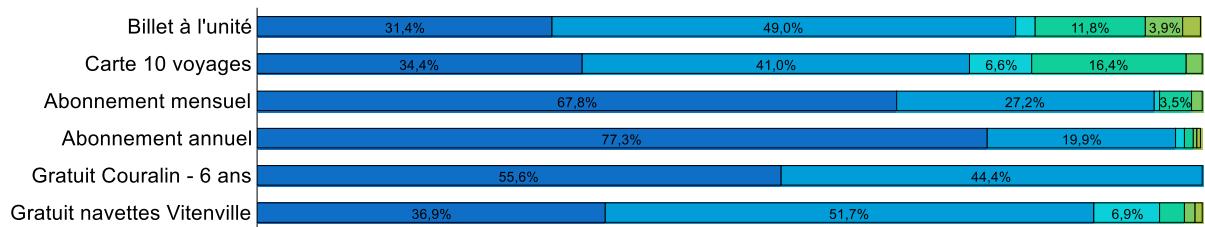
Croisement entre la fréquence des utilisations et le titre de transport utilisé

	Tous les jours	Au moins 1 fois par semaine	Au moins 1 fois par mois	Exceptionnellement	C'est la 1ère fois	Autre
Billet à l'unité	16	25	1	6	2	1
Carte 10 voyages	21	25	4	10	1	0
Abonnement mensuel	137	55	1	7	2	0
Abonnement annuel	167	43	2	2	1	1
Gratuit Couralin - 6 ans	5	4	0	0	0	0
Gratuit navettes Vitenville	107	150	20	8	3	2

p = <0,01 ; Khi2 = 163,92 ; ddl = 25 (TS)

La relation est très significative.

Les éléments sur (sous) représentés sont coloriés.



On constate que les achats (Abonnement mensuel/annuel et les cartes 10 voyages) se font majoritairement lorsque l'utilisations se fais tous les jours.

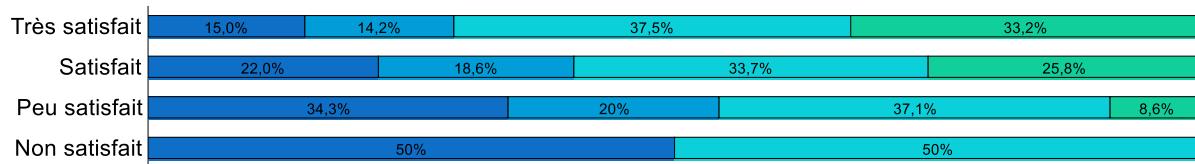
Croisement entre la satisfaction de l'amabilité du conducteur et l'âge des usagers

	- 18 ans	18/27 ans	28/59 ans	60 ans et +
Très satisfait	56	53	140	124
Satisfait	58	49	89	68
Peu satisfait	12	7	13	3
Non satisfait	1	0	1	0

p = 0,009 ; Khi2 = 21,85 ; ddl = 9 (TS)

La relation est très significative.

Les éléments sur (sous) représentés sont coloriés.



On constate que malgré l'âge les utilisateurs sont majoritairement très satisfait et satisfait.

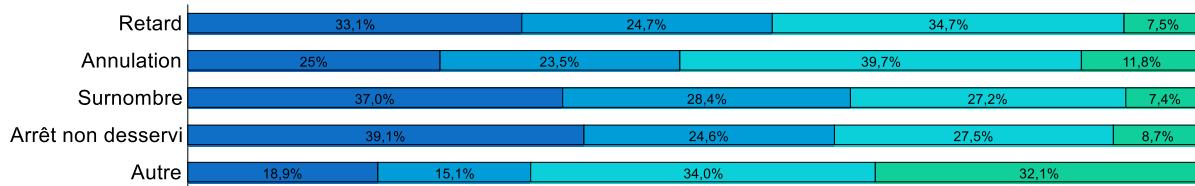
Croisement entre les problèmes rencontrés et l'âge

	- 18 ans	18/27 ans	28/59 ans	60 ans et +
Retard	79	59	83	18
Annulation	17	16	27	8
Surnombre	30	23	22	6
Arrêt non desservi	27	17	19	6
Autre	10	8	18	17

p = <0,01 ; Khi2 = 36,60 ; ddl = 12 (TS)

La relation est très significative.

Les éléments sur (sous) représentés sont coloriés.



On constate que malgré l'âge le problème principal est le retard des transports.

Conclusion

Finalement, cette étude sur les transports landais nous a permis de mieux cibler les attentes des usagers pour améliorer leur confort et leur sécurité comme nous l'avait demandé la RDTL. Après avoir traité les questionnaires, nous avons produit de nombreux graphiques pour atteindre cet objectif. Nous avons maintenant une analyse moyenne (environ 600 questionnaires reçus) des problèmes solvables.

Il serait possible grâce à cette étude de créer un nouveau questionnaire, plus centré sur les points négatifs, de façon à mieux évaluer les changements attendus.

Bibliographie

- La Régie Départementale de Transports des Landes (R.D.T.L.), Département des Landes représenté par Monsieur Henri Emmanuelli (Président). <http://www.landes.fr/la-regie-departementale-transports-des-landes-r.d.t.l.>
- Couralin lignes régulières, http://www.trans-landes.fr/couralin/couralin_LReg.html
- Vitenville lignes gratuites, <http://www.dax.fr/navette-gratuite-vitenville>

Annexes :.....	54
Annexe 1 – Questionnaire	54
Annexe 2 – Liste des variables.....	56

Annexes

Annexe 1 - Questionnaire

**QUESTIONNAIRE
COURALIN / VITENVILLE**
VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE !


Couraline
La navette gratuite

MERCI DE RENSEIGNER LA DATE : ___ / 02 / 2016

Bonjour,

La Communauté d'Agglomération du Grand Dax et la SPL TRANS-LANDES organisent une enquête afin de mieux connaître vos déplacements et ainsi mesurer votre satisfaction. Nous vous remercions par avance de bien vouloir remplir ce questionnaire et le déposer dans l'urne prévue à cet effet.

VOTRE DÉPLACEMENT

1 Quelle ligne de bus Couraline ou Vitenville empruntez-vous actuellement ?

COURALIN : 1 2 3
 4 5 D

VITENVILLE : Fontaine Chaude Chalosse
 La Torte Temps Libre

2 À quel arrêt êtes-vous monté à bord de ce bus ?
 Nom de l'arrêt : _____
 Heure : ___ h ___

3 Où descendez-vous ?
 Nom de l'arrêt : _____

4 Pour quel(s) motif(s) vous déplacez-vous ?
 Domicile / Travail
 Domicile / École
 Courses / Achats
 Loisirs
 Autres : _____

5 Comment avez-vous rejoint votre arrêt de montée ?
 En marche à pied
 En 2 roues motorisées
 En voiture
 À vélo
 En bus Couraline (précisez n° de ligne) _____
 En navette Vitenville (laquelle ?) _____
 En car XL'R (n° de ligne) _____
 En train TER (gare de montée) _____

6 À votre arrêt de descente, comment rejoignez-vous votre destination ?
 En marche à pied
 En 2 roues motorisées
 En voiture
 À vélo
 En bus Couraline (précisez n° de ligne) _____
 En navette Vitenville (laquelle ?) _____
 En car XL'R (n° de ligne) _____
 En train TER (gare de montée) _____

7 À quelle fréquence utilisez-vous cette ligne ?
 Tous les jours
 Au moins 1 fois par semaine
 Au moins 1 fois par mois
 Exceptionnellement
 C'est la 1^{re} fois
 Autres : _____

8 Généralement, prenez-vous :
 La même ligne ? Oui Non
 Si non, précisez : _____
 Les mêmes horaires ? Oui Non
 Si non, précisez : _____
 Le bus pendant les vacances scolaires ?
 Oui Non

9 Quel titre de transport utilisez-vous sur ce trajet ?
 Billet à l'unité
 Carte 10 voyages
 Abonnement mensuel :
 6 > 27 ans 28 > 59 ans
 60 ans et + Solidaire
 Abonnement annuel :
 6 > 27 ans 28 > 59 ans
 60 ans et + Solidaire
 Gratuit Couraline - 6 ans
 Gratuit navettes Viterville

10 Où avez-vous acheté votre titre de transport ?
 À bord du bus, auprès du conducteur
 À la Gare routière de Dax
 Auprès des points de vente
 Précisez lequel ? _____
 Sur l'Eboutique en rechargeant votre carte Passerelle

▶ Suite du questionnaire au verso


SPL Trans-Landes
LE GRAND DAX
COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION

SUITE QUESTIONNAIRE



ACCUEIL - CONFORT - SÉCURITÉ

11 Etes-vous satisfait...

- ... du type de conduite ?
- ... de l'amabilité du conducteur ?
- ... du confort des sièges ?
- ... de la propreté ?
- ... de la sécurité des points d'arrêts ?
- ... de la visibilité des bus ?

Très satisfait Satisfait Peu satisfait Non satisfait



HORAIRES

12 Les horaires vous semblent-ils adaptés ?

- Oui Non

13 La fréquence de passage des bus vous convient-elle ?

- Oui Non

Si non, pourquoi ? _____

14 Avez-vous déjà rencontré des problèmes ?

- Oui Non

Si oui, lesquels ?

- Retard
- Annulation
- Surnombre
- Arrêt non desservi
- Autres : _____

15 Selon vous, quels domaines mériteraient d'être améliorés ?

- Nombre de lignes
- Nombre de points d'arrêts
- Emplacement des points d'arrêts
- Fréquence des passages
- Affichage aux points d'arrêts
- Correspondances
- Autres : _____

INFORMATION VOYAGEURS

16 Quand vous recherchez une information sur les réseaux, quels moyens utilisez-vous?

- Téléphone
- Agence et points de vente
- www.grand-dax.fr
- www.trans-landes.fr
- Facebook du Grand Dax (www.facebook.com/GrandDax)

17 Connaissez-vous le système d'alerte SMS/Email informant les usagers des perturbations sur le réseau (travaux, arrêts non desservis, etc.) ?

- Oui Non

POUR MIEUX VOUS CONNAÎTRE

18 Êtes-vous ?

- Une femme Un homme

19 À quelle tranche d'âge appartenez-vous ?

- de 18 ans 18/27 ans
- 28/59 ans 60 ans et +

20 À quelle catégorie socio-professionnelle appartenez-vous ?

- Élève
- Étudiant
- Actif (salarié, artisan, profession libérale, etc.)
- Demandeur d'emploi
- Retraité
- Autres : _____

21 Faites-nous part de vos suggestions :

Nous vous remercions pour votre participation et vous souhaitons une excellente journée.



SPL Trans-Landes



Annexe 2 - Liste des variables

V1. Date :	OD	
V2. Quel réseau de bus empruntez-vous actuellement ?	FM	Couralin ; Vitenville
V3. Quelle ligne de bus empruntez-vous ?	FM	Ligne 1 ; Ligne 2 ; Ligne 3 ; Ligne 4 ; Ligne 5 ; Ligne D
V4. Quelle ligne de bus empruntez-vous ?1	FM	Fontaine Chaude ; Chalosse ; La Torte ; Temps Libre
V5. A quel arrêt êtes-vous monté à bord de ce bus ?	OT	
V6. A quel heure êtes-vous monté à bord de ce bus	OT	
V7. Où descendez-vous ?	OT	
V8. Pour quel motif vous déplacez-vous ?	FM	Domicile/Travail ; Domicile/Ecole ; Courses/Achats ; Loisirs ; Autre
V9. Pour quel motif vous déplacez-vous_Autre	OT	
V10. Comment avez-vous rejoint votre arrêt de bus ?	FM	En marche à pied ; En 2 roues motorisées ; en voiture ; A vélo ; En bus Couralin, quelle ligne ? ; En navette Vitenville, laquelle ? ; En car XL'R, n° de ligne ? ; En train TER, gare de montée ?
V11. En bus Couralin, quelle ligne ?	OT	
V12. En navette Vitenville, laquelle ?	OT	
V13. En car XL'R, n° de ligne ?	OT	
V14. En train TER, gare de montée ?	OT	
V15. A votre arrêt de descente, comment rejoignez-vous votre destination ?	FM	En marche à pied ; En 2 roues motorisées ; en voiture ; A vélo ; En bus Couralin, quelle ligne ? ; En navette Vitenville, laquelle ? ; En car XL'R, n° de ligne ? ; En train TER, gare de descente ?
V16. En bus Couralin, quelle ligne ?	OT	
V17. En navette Vitenville, laquelle ?	OT	
V18. En car XL'R, n° de ligne ?	OT	
V19. En train TER, gare de descente ?	OT	
V20. A quelle fréquence utilisez-vous cette ligne ?	FU	Tous les jours ; Au moins 1 fois par semaine ; Au moins 1 fois par mois ; Exceptionnellement ; C'est la 1ère fois ; Autre

V21. Quelle fréquence ?_Autre	OT	
V22. Généralement, prenez-vous la même ligne ?	FU	Oui ; Non
V23. Si non, précisez_	OT	
V24. Généralement, prenez-vous les mêmes horaires ?	FU	Oui ; Non
V25. Si non, précisez :	OT	
V26. Le bus pendant les vacances scolaires ?	FU	
V27. Quel titre de transport utilisez-vous sur ce trajet ?,	FM	Billet à l'unité ; Carte 10 voyages ; Abonnement mensuel ; Abonnement annuel ; Gratuit Couralin - 6 ans ; Gratuit navettes Vitenville
V28. Si Abonnement mensuel :	FU	6 > 27 ans ; 28 > 59 ans ; 60 ans et + ; Solidaire ; Sans-réponse
V29. Si Abonnement annuel :	FU	6 > 27 ans ; 28 > 59 ans ; 60 ans et + ; Solidaire ; Sans-réponse
V30. Où avez-vous acheté votre titre de transport ?	FM	A bord du bus, auprès du conducteur ; A la Gare SNCF routière de Dax ; Auprès des points de vente ; Sur l'Eboutique en rechargeant votre carte Passerelle
V31. Si Auprès des points de vente, précisez	OT	
Etes vous satisfait...		
V32. __du type de conduite ?	FE	Très satisfait ; Satisfait ; Peu satisfait ; Non satisfait
V33. __de l'amabilité du conducteur ?	FE	Très satisfait ; Satisfait ; Peu satisfait ; Non satisfait
V34. __du confort des sièges ?	FE	Très satisfait ; Satisfait ; Peu satisfait ; Non satisfait
V35. __de la propreté ?	FE	Très satisfait ; Satisfait ; Peu satisfait ; Non satisfait
V36. __de la sécurité des points d'arrêts ?	FE	Très satisfait ; Satisfait ; Peu satisfait ; Non satisfait
V37. __de la visibilité des bus ?	FE	Très satisfait ; Satisfait ; Peu satisfait ; Non satisfait
V38. Les horaires vous semblent-elles adaptées ?	FU	Oui ; Non
V39. La fréquence de passage de bus vous convient-elle ?	FU	Oui ; Non

V40. Si Non, pourquoi ?	OT	
V41. Avez-vous déjà rencontré des problèmes ?	FU	Oui ; Non
V42. Si Oui, lesquels ?	FM	Retard ; Annulation ; Surnombre ; Arrêt non desservi ; Autre
V43. Si Oui, lesquels ?_Autre	OT	
V44. Selon vous, quels domaines mériteraient d'être améliorés ?	FM	Nombre de lignes ; Nombre de points d'arrêts ; Emplacement des points d'arrêt ; Fréquence des passages ; Affichage aux points d'arrêts ; Correspondances ; Autre
V45. Selon vous, quels domaines mériter_Autr1	OT	
V46. Quand vous recherchez une information sur les réseaux, quels moyens utilisez-vous ?	FM	Téléphone ; Agence et points de vente ; www.grand-dax.fr ; www.trans-landes.fr ; Facebook du Grand Dax (www.facebook.com/GrandDax)
V47. Connaissez-vous le système d'alerte SMS/Email informant les usagers des informations sur le réseau (travaux, arrêt non desservi, etc) ?	FU	Oui ; Non
V48. Etes-vous ?	FU	Une femme ; Un homme
V49. A quelle tranche d'âge appartenez-vous ?	FU	- 18 ans ; 18/27 ans ; 28/59 ans ; 60 ans et +
V50. A quelle catégorie socio-professionnelle appartenez-vous ?	FU	Elève ; Etudiants ; Actif (salarié, artisan, profession libérale, etc) ; Demandeur d'emploi ; Retraité ; Autre
V51. A quelle catégorie socio-professio_Autre	OT	
V52. Faites-nous part de vos suggestions :	OT	

OD : Ouverte Date

OT : Ouverte Texte

FU : Fermée Unique

FM : Fermée Multiple

FE : Fermée Echelle