

Enquête de Satisfaction

Bonjour,

Afin d'améliorer la qualité de nos services, nous réalisons une enquête de satisfaction sur les lignes du réseau Rémi (Eure-et-Loir).

Nous vous remercions de bien vouloir nous consacrer quelques minutes afin de répondre à ce questionnaire, en attribuant une note de 1 à 10, en sachant que 1 signifie que vous n'êtes pas du tout satisfait et 10 signifie que vous êtes tout à fait satisfait. Les notes intermédiaires peuvent être utilisées pour nuancer votre jugement.

Nous vous remercions pour votre précieux concours.

L'offre de transport

- | | |
|---|-----------|
| 1. Globalement, êtes-vous satisfait du service fourni ? | Note / 10 |
| 2. Êtes-vous satisfait de la fréquence de passage des véhicules ? | Note / 10 |
| 3. Êtes-vous satisfait de la ponctualité du car par rapport à l'horaire prévu ? | Note / 10 |

Le tarif

- | | |
|--|-----------|
| 4. Êtes-vous satisfait du rapport qualité/prix de votre titre de transport ? | Note / 10 |
|--|-----------|

Gare routière / Accueil Téléphonique

- | | |
|---|-----------|
| 5. Êtes-vous satisfait de l'attitude du personnel d'accueil (serviable et aimable)? | Note / 10 |
| 6. Êtes-vous satisfait de la capacité du personnel à vous renseigner ?
(personnel à votre écoute qui vous apporte des réponses précises) | Note / 10 |

Les informations

- | | |
|--|-----------|
| 7. Êtes-vous satisfait de la qualité des informations données (écrites, oral, Internet)? | Note / 10 |
| 8. Êtes-vous satisfait de la clarté et lisibilité des fiches horaires ? | Note / 10 |
| 9. Êtes-vous satisfait de la facilité d'accès à l'information ? | Note / 10 |
| 10. Où avez-vous trouvé ces informations : | |
| <input type="checkbox"/> Fiche horaire papier <input type="checkbox"/> Téléphone <input type="checkbox"/> Internet <input type="checkbox"/> Autre : précisez : | |

Les conducteurs et conductrices

- | | |
|---|-----------|
| 11. Êtes-vous satisfait de l'attitude du conducteur (serviable et aimable) ? | Note / 10 |
| 12. Êtes-vous satisfait de sa capacité à vous renseigner ? | Note / 10 |
| 13. Êtes-vous satisfait de la façon de conduire de nos conducteurs (souplesse, sécurité)? | Note / 10 |
| 14. Êtes-vous satisfait de leur tenue vestimentaire ? | Note / 10 |

Le véhicule

- | | |
|--|-----------|
| 15. Êtes-vous satisfait de la propreté du véhicule ? | Note / 10 |
| 16. Êtes-vous satisfait de l'identification du véhicule (N° de ligne / la destination) ? | Note / 10 |

A l'arrêt de car

- | | |
|---|-----------|
| 17. Êtes-vous satisfait de l'information disponible à l'arrêt ? | Note / 10 |
|---|-----------|

Général

- | | |
|--|-----------|
| 18. Si vous deviez donner une note générale pour l'ensemble de nos prestations | Note / 10 |
| 19. Classez dans l'ordre d'importance les critères ci-dessous : | |

Inscrire dans les cases les chiffres de 1 *très important* à 6 *peu important*

- | | | |
|---|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Fréquence | <input type="checkbox"/> Ponctualité | <input type="checkbox"/> Attitude du conducteur |
| <input type="checkbox"/> Information voyageur | <input type="checkbox"/> Tarification | <input type="checkbox"/> Propreté du véhicule |

Votre profil / vos habitudes de déplacement

20. Vous êtes :

- un homme une femme

21. Quel âge avez-vous ?

- moins de 18 ans 18 à 25 ans
 26 à 59 ans 60 ans et plus

22. Quel est votre catégorie socio-professionnelle ?

- Écolier/ collégien/ lycéen Etudiant Actif
 Retraité Sans emploi Femme au foyer
 Autre, pouvez-vous préciser ?

23. Depuis combien de temps utilisez-vous le réseau Rémi ?

- depuis le début de l'année scolaire
 depuis plus d'un an

24. A quelle fréquence utilisez-vous le réseau Rémi ?

- tous les jours 2 à 3 fois par semaine moins souvent

25. Quel est votre titre de transport habituel :

- Billet unitaire Club A Hebdo Carte scolaire
 Carte 10 voyages Club A Mensuel TER Bac +

Aujourd'hui, votre trajet

26. Quelle ligne avez-vous empruntée ?

- n° de la ligne empruntée:.....
- point de montée :
- point de descente :
- heure de montée : ____H____
- date : ____/____/ 2017

Avez-vous des suggestions à nous faire pour améliorer notre qualité de service ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent (art.34 de la loi Informatique et Libertés du 6.01.1978).
Pour l'exercer, adressez-vous à Eure et Loir Mobilité _ Tél.02.37.84.01.37_ 9 rue Jean Rostand – BP 71035 – 28302 MAINVILLIERS Cedex.

**Ce questionnaire est à remettre au conducteur.
Merci de nous avoir consacré un peu de votre temps.**