

# Résultat enquête

## “Satisfaction Clients” 2021

“

En accord avec le service déplacement de la Région Centre-Val-de-Loire, Europ Voyages 18, délégataire du réseau des lignes régulières Rémi 18 a organisé une grande enquête « Satisfaction Clients ».

Cette enquête, réalisée entre le 11 Janvier et le 8 Mars 2021 a pour objectif de mesurer le niveau de satisfaction de nos clients dans un souci d'amélioration de la qualité des services proposés.

Ce document résume l'ensemble des réponses que vous nous avez apporté.

Europ Voyages 18 vous remercie d'avoir participé à cette enquête permettant de faire des propositions à la Région Centre-Val de Loire afin de faire évoluer le réseau Rémi 18 et de répondre à vos attentes.

”

Grâce à vos réponses, nous avons réussi à déterminer deux profils type d'utilisateurs du réseau Rémi 18 :



**56% des personnes sont des étudiants**

*"Je m'appelle Julie et j'ai 16 ans. Je suis lycéenne et j'utilise le réseau Rémi 18 principalement pour me rendre en cours".*



**27% des personnes sont des actifs**

*"Je m'appelle Paul et j'ai 41ans. Je suis un actif et j'utilise le réseau Rémi 18 principalement pour me rendre sur mon lieu de travail".*

Nombre de questionnaires distribués : 1250  
Nombre de réponses : 155  
Taux de retour : 12,40%

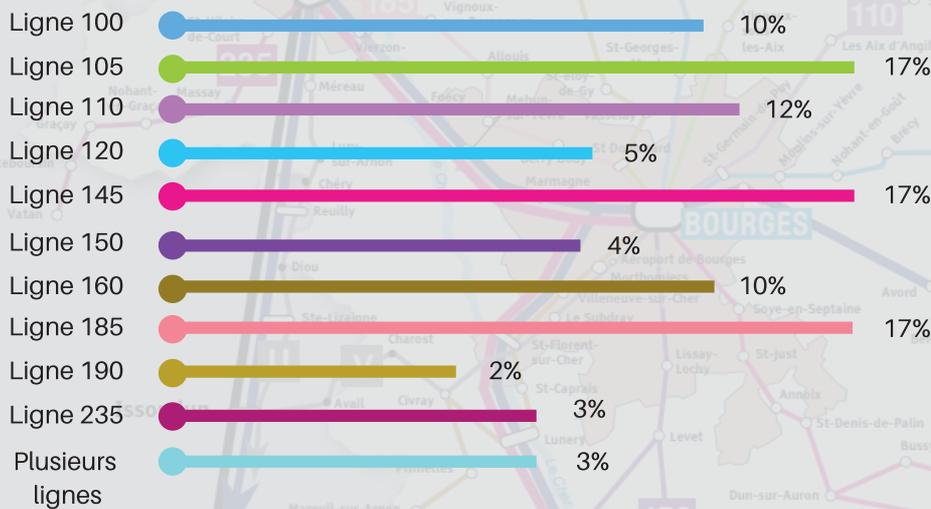
La totalité des résultats de l'enquête de satisfaction clients est disponible sur simple demande écrite à : Europ Voyages 18 – 10/12 place de Juranville 18000 Bourges ou par mail : europvoyages18@e-gbm.com

LA RÉGION ORGANISE VOS DÉPLACEMENTS  
EN CENTRE-VAL DE LOIRE

[www.remi-centrevalde Loire.fr](http://www.remi-centrevalde Loire.fr)

**Rémi** |   
Centre-Val de Loire  
RÉSEAU DE MOBILITÉ INTERURBAINE

## Quelle ligne du réseau Rémi 18 utilisez-vous ?

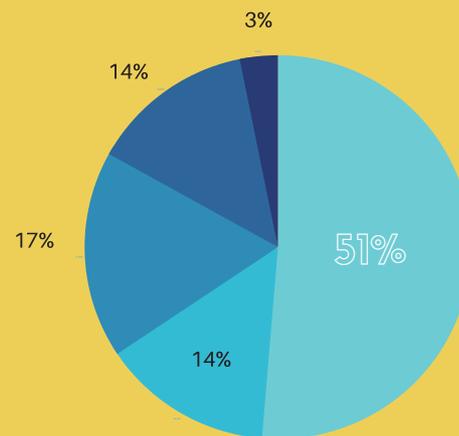


## À quelle fréquence utilisez-vous le réseau ?

**40%**  
DES PERSONNES  
UTILISENT LE RÉSEAU  
TOUS LES JOURS.

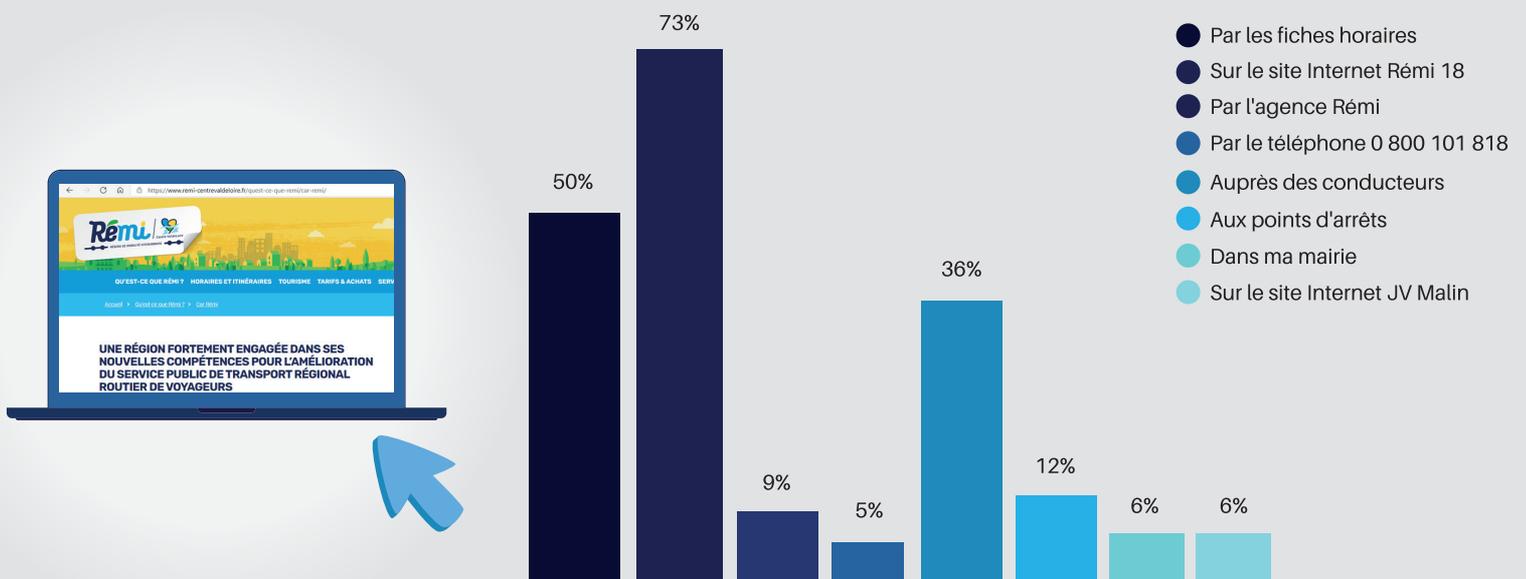
**37%**  
DES PERSONNES  
UTILISENT LE RÉSEAU  
PLUSIEURS FOIS PAR  
SEMAINE.

## Aujourd'hui, vous utilisez le réseau Rémi 18 pour ...



- Aller au collège/lycée ou en cours
- Faire des démarches
- Faire des achats/courses
- Vous rendre au travail
- Autres

## Quels moyens d'informations utilisez-vous pour vous informer sur le réseau Rémi 18 ?



Avez-vous déjà appelé l'agence Rémi / Europ Voyages de Bourges ?

**39%**

**DES PERSONNES  
ONT DÉJÀ APPELÉ  
L'AGENCE RÉMI / EUROP  
VOYAGES  
DE BOURGES.**

Si oui, avez-vous obtenu un interlocuteur rapidement ?

**78%**

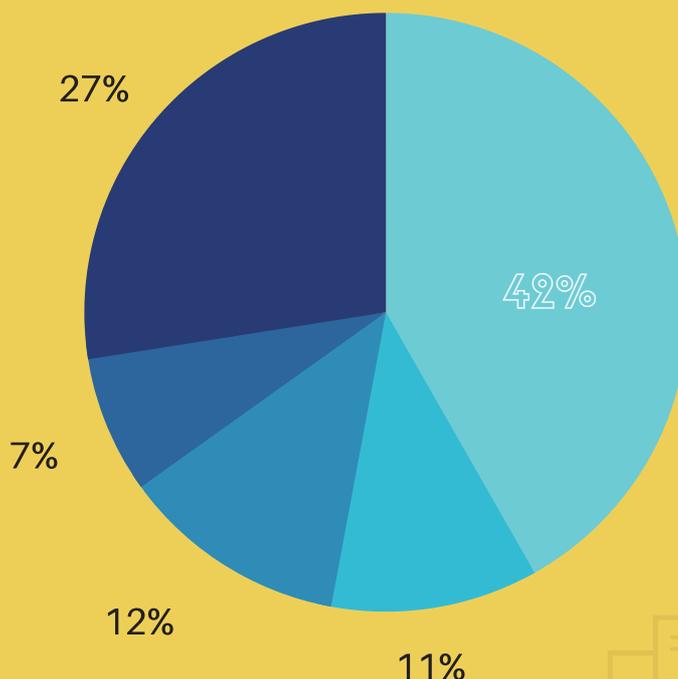
**DES PERSONNES  
ONT OBTENU UNE RÉPONSE  
EN MOINS DE  
5 MINUTES.**

Si oui, avez-vous obtenu une réponse claire et précise à votre question ?

**73%**

**DES PERSONNES  
ONT OBTENU UNE RÉPONSE  
CLAIRE ET PRÉCISE À LEUR  
QUESTION.**

En situation perturbée, quel est le moyen d'information que vous privilégiez ?



- Le site internet www.remi-centrevalde Loire.fr
- Le téléphone 0800101818
- L'agence Rémi/Europ Voyages
- Autres (SMS, par les conducteurs)
- Je ne me suis jamais renseigné



Quel titre de transport utilisez-vous ?

**52%**

**DES PERSONNES  
UTILISENT UN  
ABONNEMENT SCOLAIRE  
DU CONSEIL RÉGIONAL.**



**11%**

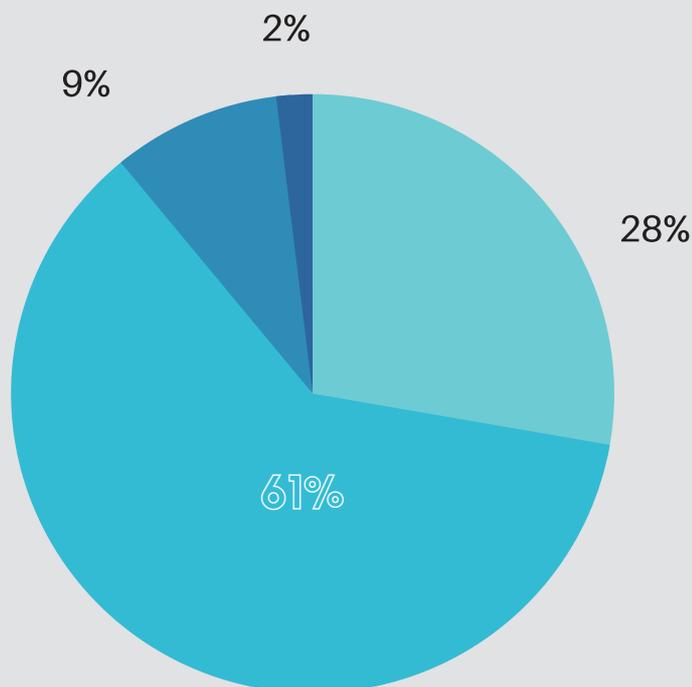
**DES PERSONNES  
UTILISENT UN ABONNEMENT  
ZEN CAR À 50 €.**



**14%**

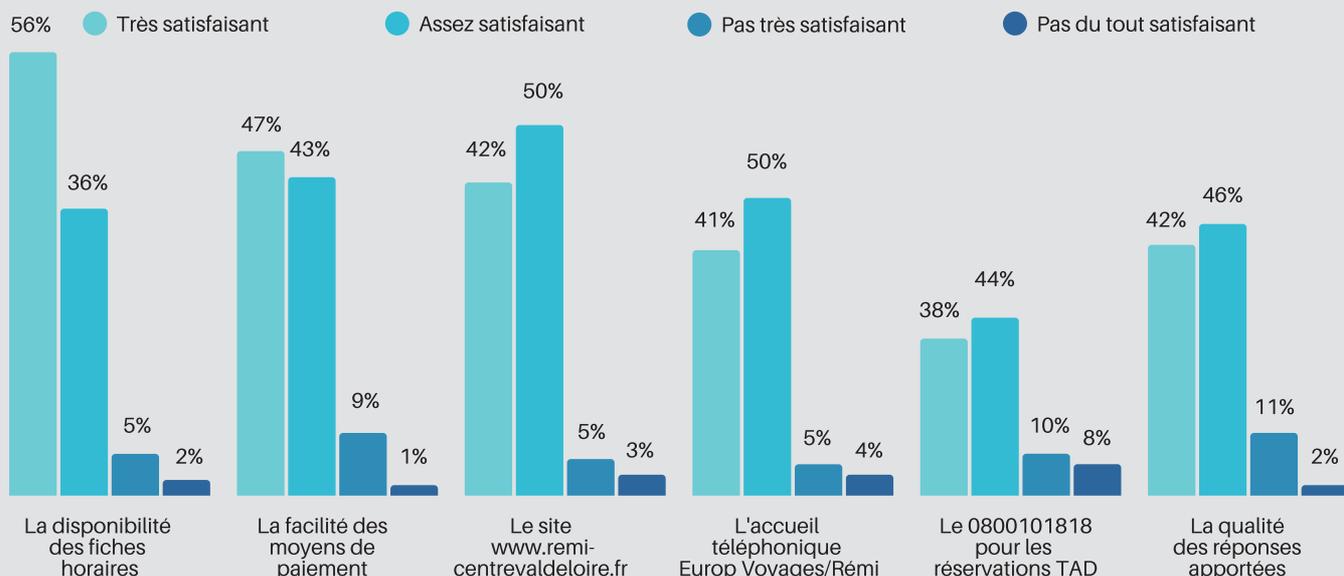
**DES PERSONNES  
UTILISENT UN TICKET  
UNITAIRE PT À 3 €.**

Selon vous, l'information en situation perturbée est ?

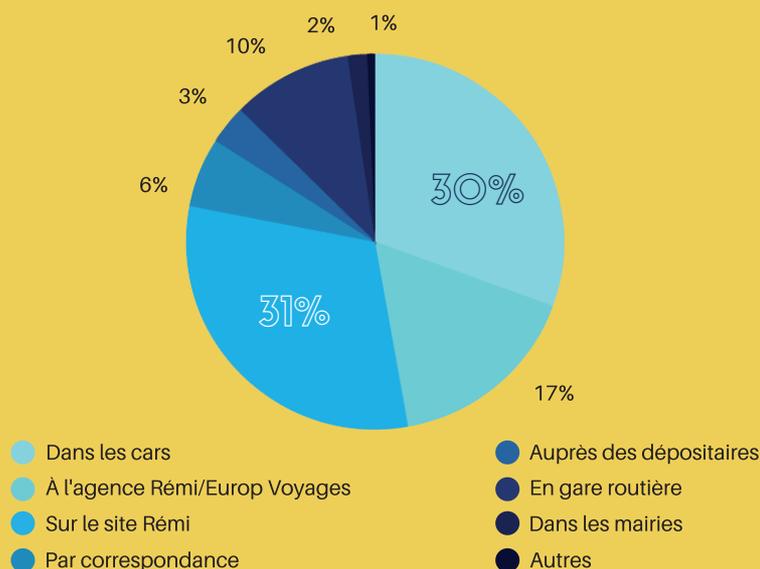


- Très satisfaisante
- Assez satisfaisante
- Pas très satisfaisante
- Pas du tout satisfaisante

## Concernant les moyens d'informations, les éléments suivants étaient : très satisfaisants, assez satisfaisants, pas très satisfaisants ou pas du tout satisfaisants ?

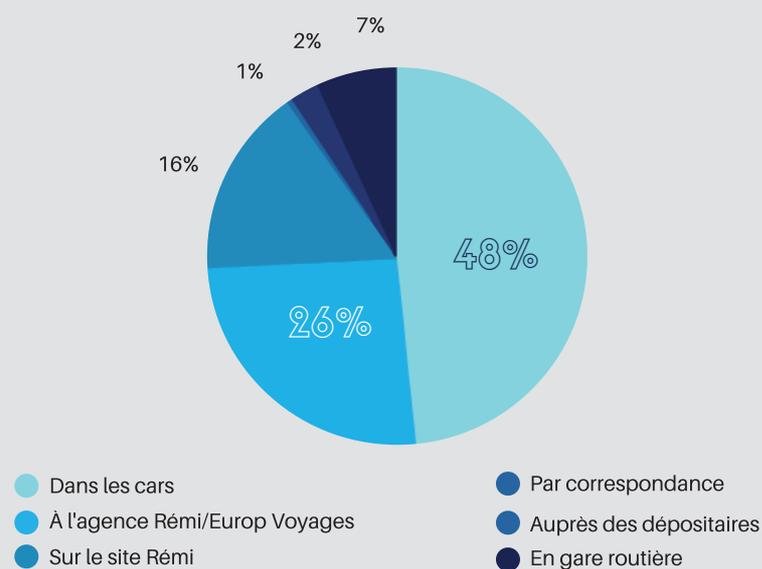


### Selon vous, quels sont les moyens ou lieux à votre disposition pour vous procurer les fiches horaires des lignes régulières Rémi 18 ?

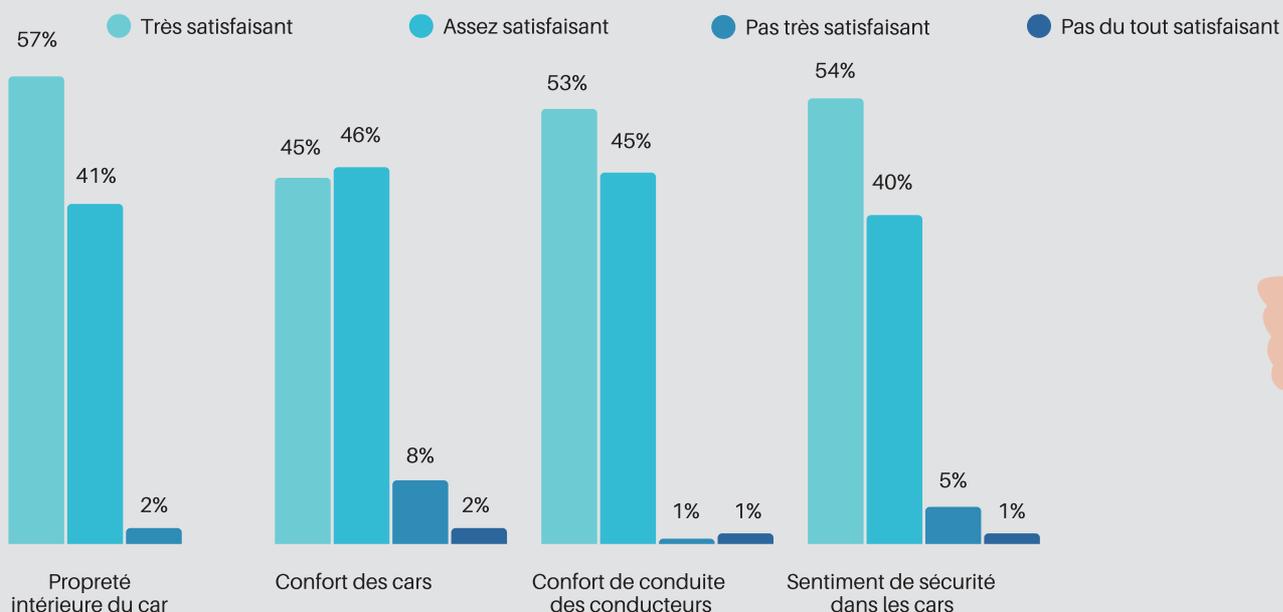


### Selon vous, quels sont les moyens ou lieux à votre disposition pour acheter des titres de transports ?

Précision : il n'y a pas de dépositaires sur le réseau Rémi 18



### Concernant le trajet en lui-même, selon vous, les éléments sont ...



De manière générale, à l'approche des cars, les éléments suivant sont ...

**61%**  
DES PERSONNES

**SONT TRÈS SATISFAITES QUANT À LA FACILITÉ D'IDENTIFICATION DES CARS.**

**SONT TRÈS SATISFAITES EN CE QUI CONCERNE LA PONCTUALITÉ DES CARS.**

**59%**  
DES PERSONNES

Lors de votre dernier trajet, votre point de montée était ...

**25%**

**DES PERSONNES SONT MONTÉES À UN ARRÊT AVEC POTEAU.**

**20%**

**DES PERSONNES SONT MONTÉES À LA GARE ROUTIÈRE DE BOURGES.**

**55%**

**DES PERSONNES SONT MONTÉES À UN ARRÊT AVEC ABRIBUS.**

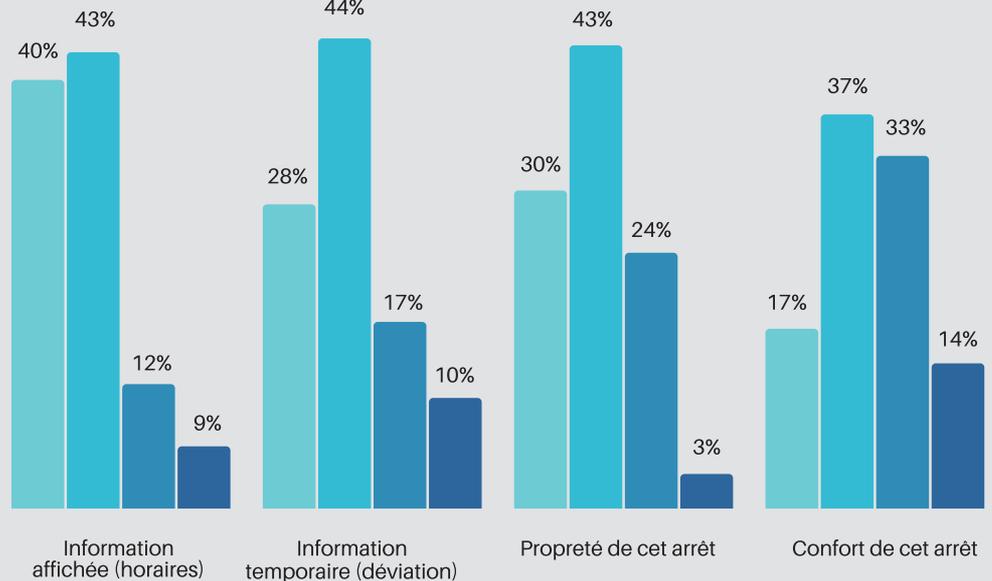
Concernant ce dernier point d'arrêt, les éléments suivants étaient ...

● Très satisfaisant

● Assez satisfaisant

● Pas très satisfaisant

● Pas du tout satisfaisant



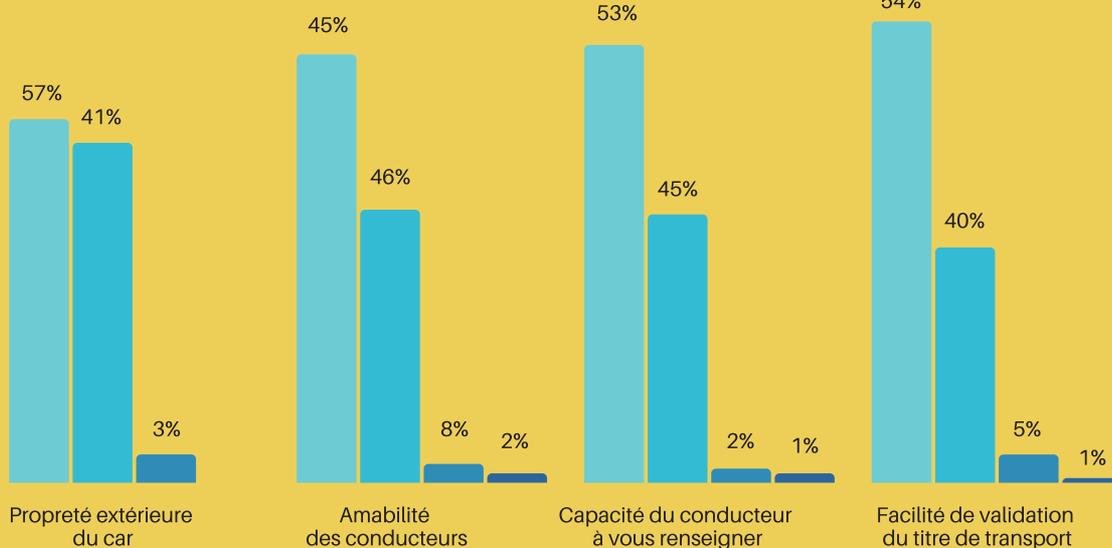
Concernant la montée dans le car, selon vous, les éléments suivants sont ...

● Très satisfaisant

● Assez satisfaisant

● Pas très satisfaisant

● Pas du tout satisfaisant



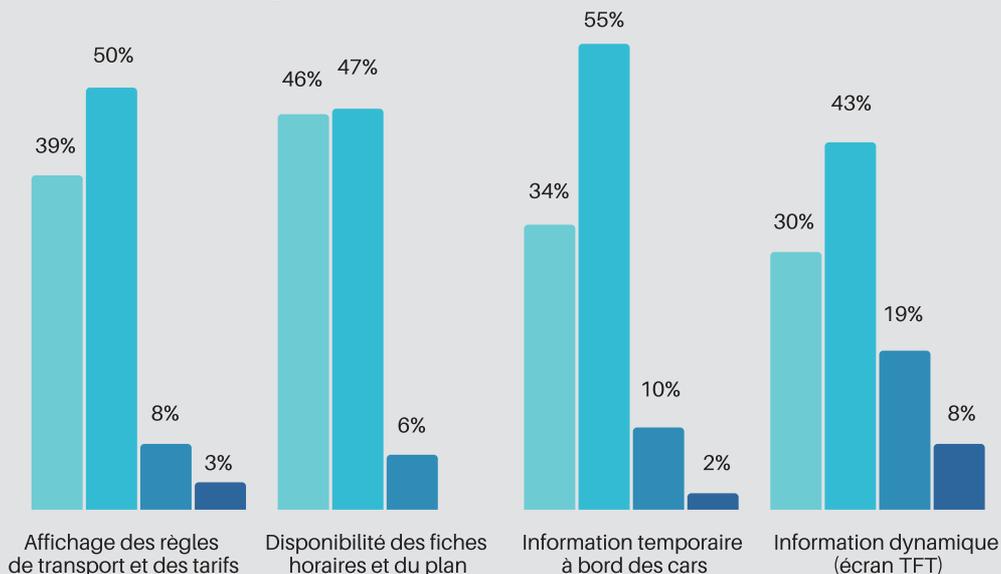
## Concernant l'information dans les cars, selon vous, les éléments suivants sont...

● Très satisfaisant

● Assez satisfaisant

● Pas très satisfaisant

● Pas du tout satisfaisant



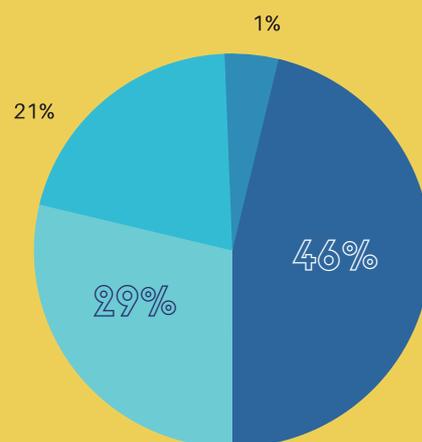
### Concernant la fin de votre trajet en lui-même, que diriez-vous ?

# 95%

## DES PERSONNES

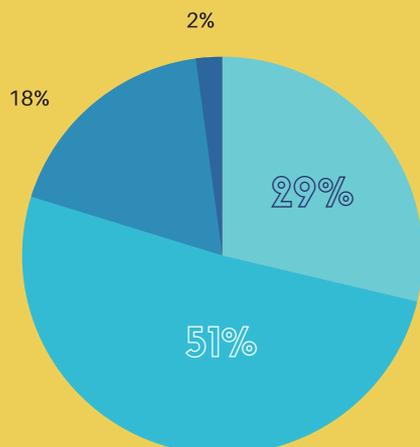
### SONT SATISFAITES QUANT AU RESPECT DES HORAIRES ET DES ITINÉRAIRES

### Aujourd'hui, avez-vous pris ou allez-vous prendre une correspondance entre un car Rémi 18 et ...



- Un autre car Rémi 18
- Un bus Agglobus
- Un train de la SNCF
- Pas de correspondances

### Vous trouvez que ces correspondances sont :



- Très facile à réaliser
- Plutôt facile à réaliser
- Plutôt difficile à réaliser
- Très difficile à réaliser

### Si "très ou plutôt difficile" à réaliser, précisez pourquoi :

# 53%

## DES PERSONNES

### PENSENT QUE LA DIFFICULTÉ À RÉALISER CES CORRESPONDANCES EST DUE À UNE TROP LONGUE ATTENTE.

### PENSENT QUE LA DIFFICULTÉ À RÉALISER CES CORRESPONDANCES EST DUE À UNE ABSENCE D'INFORMATION EN GARE ROUTIÈRE.

# 32%

## DES PERSONNES

Avez-vous déjà porté réclamation auprès du réseau Rémi 18 ?



**79%**  
DES PERSONNES  
N'ONT JAMAIS PORTÉ  
RÉCLAMATION  
AUPRÈS DU RÉSEAU  
RÉMI 18.

Si oui, quel était le motif de votre réclamation ?

**17%**  
DES PERSONNES  
ONT PORTÉ  
RÉCLAMATION POUR  
UN PROBLÈME DE  
CORRESPONDENCE.

**27%**  
DES PERSONNES  
ONT PORTÉ  
RÉCLAMATION POUR  
NON-RESPECT DES  
HORAIRES.

**20%**  
DES PERSONNES  
ONT PORTÉ  
RÉCLAMATION CONCERNANT  
LE SUIVI DU DOSSIER  
INSCRIPTION SCOLAIRE / N° VERT.

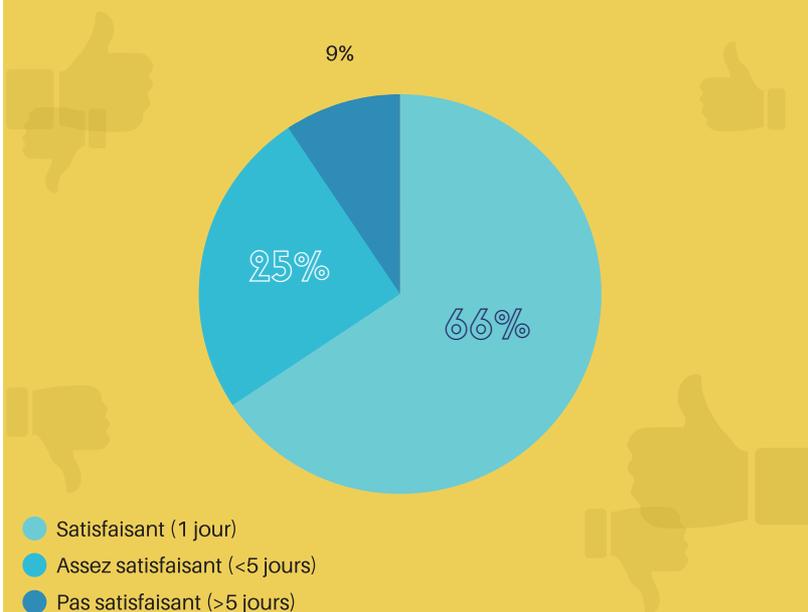
Avez-vous obtenu une réponse ?

**44%**  
DES PERSONNES  
ONT OBTENU UNE  
RÉPONSE PAR  
TÉLÉPHONE.

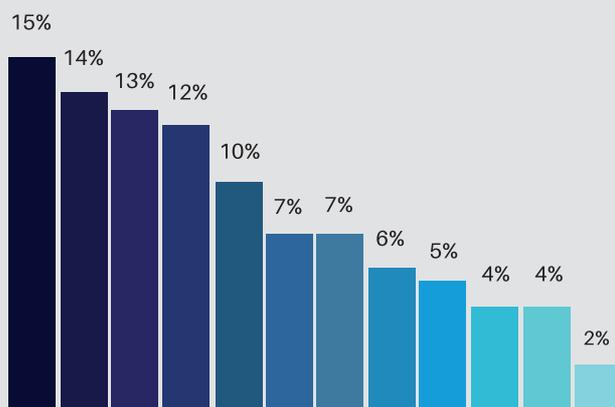
**27%**  
DES PERSONNES  
ONT OBTENU UNE  
RÉPONSE PAR  
ÉCRIT.

**29%**  
DES PERSONNES  
N'ONT PAS OBTENU  
DE RÉPONSE.

Diriez-vous que le délai de réponse était...



Quelles sont les 3 raisons qui vous amèneraient à utiliser d'avantage le réseau Rémi 18 ?



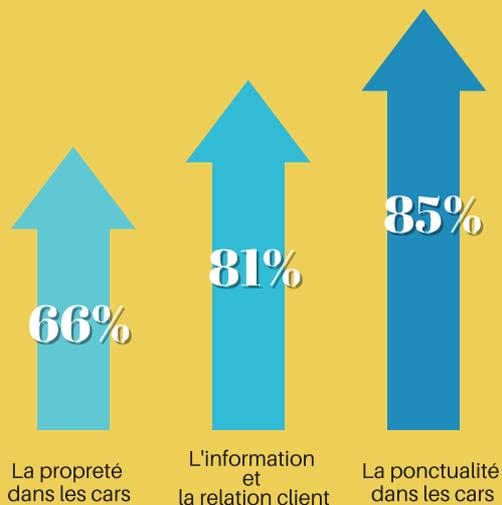
- Plus de confort dans les cars
- La mise en place de cars écologiques
- Des tarifs plus compétitifs
- Une offre de transport identique toute l'année
- Une meilleure qualité de l'information
- Des correspondances facilitées
- Un meilleur comportement des usagers
- Des conducteurs plus aimables
- Un respect des horaires de passage amélioré
- Aucun avantage particulier
- Une plus grande sécurité dans les cars
- Des difficultés de stationnement en ville

Selon-vous, depuis ces dernières années, avez-vous constaté une amélioration ?



**SELON LES PERSONNES INTERROGÉES, IL N'Y A PAS EU D'AMÉLIORATION CONCERNANT L'OFFRE DE TRANSPORT.**

**EN REVANCHE 3 CRITÈRES SE SONT AMÉLIORÉS :**



Si vous deviez donner une note sur 10 au réseau Rémi, quelle serait-elle ?



Avez-vous déjà fait appel à notre service « Objets trouvés » ?

Si oui, avez-vous récupéré votre objet facilement ?

**9%**

**DES PERSONNES**

**ONT DÉJÀ FAIT APPEL AU SERVICE "OBJETS TROUVÉS" ET ONT RÉCUPÉRÉ LEUR OBJET ASSEZ FACILEMENT.**

Avez-vous des suggestions à faire au réseau Rémi 18 ?

**À L'AVENIR, VOUS SOUHAITERIEZ :**

- 1 **LE DÉVELOPPEMENT DU PAIEMENT PAR CARTE BANCAIRE OU SUR INTERNET**
- 2 **UNE BAISSÉ DES TARIFS**
- 3 **LA CRÉATION DE NOUVEAUX ARRÊTS**
- 4 **L'ÉQUIPEMENT DE BANCS POUR LES ARRÊTS**
- 5 **DES CARS PLUS MODERNES AVEC CLIMATISATION ET PRISE USB**
- 6 **UN DÉVELOPPEMENT DES FRÉQUENCES AVEC DES PASSAGES TOUTES LES HEURES**
- 7 **DES CARS AU DÉPART DE BOURGES LE MATIN**
- 8 **UNE CIRCULATION LES DIMANCHES ET JOURS FÉRIÉS**
- 9 **UNE MEILLEURE COMMUNICATION EN SITUATION PERTURBÉE**
- 10 **UN RENFORCEMENT DE LA SÉCURITÉ DANS LES CARS**

