

# RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE EN LIGNE SUPPORTS IV

Observation de l'usage des différents supports  
d'information

—  
27 JUIN 2023





# MÉTHODOLOGIE



**KEOLIS**  
PAYS D'AIX

## Méthodologie

**Enquête réalisée auprès de notre communauté panéliste à savoir 134 personnes. Après une relance, nous avons reçu 78 réponses, soit un taux de réponse de 58,2%.**

**Les individus ont été interrogés par questionnaire auto-administré en ligne via le logiciel Qualtrics. Les questionnaires ont été envoyés par email à chaque panéliste.**

**L'enquête a été réalisée du 7 juin au 17 juin 2022, soit deux semaines.**

**Attention, il existe un biais dû à la forme de distribution du questionnaire. Il est important de noter que les personnes ayant répondu à ce questionnaire ont une appétence pour le digital.**

### Questionnaire



Document  
Microsoft Word

KEOLIS

2



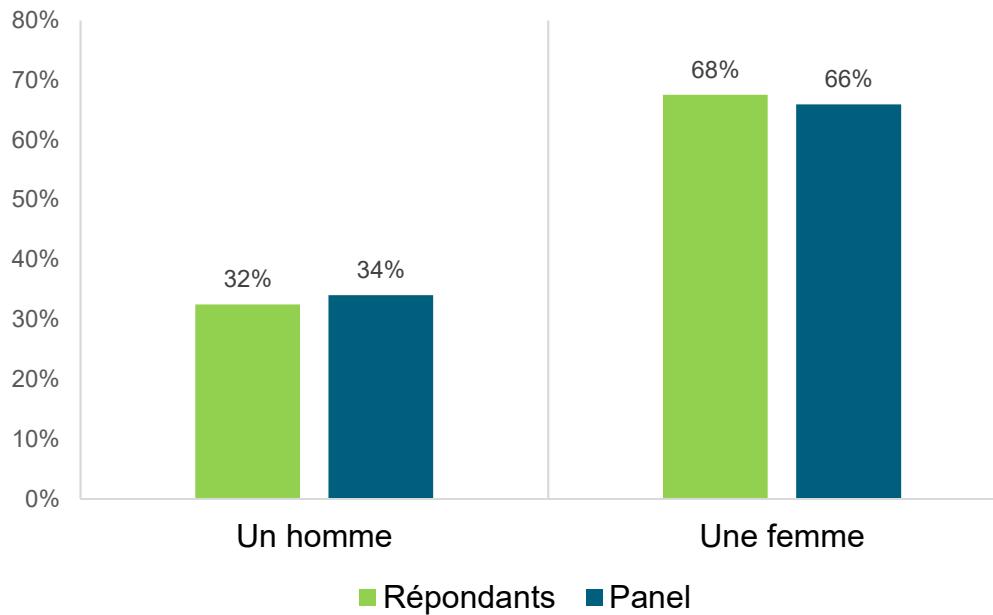
## PROFIL DES RÉPONDANTS



KEOLIS  
PAYS D'AIX

## Une majorité de femmes ont répondu à ce questionnaire.

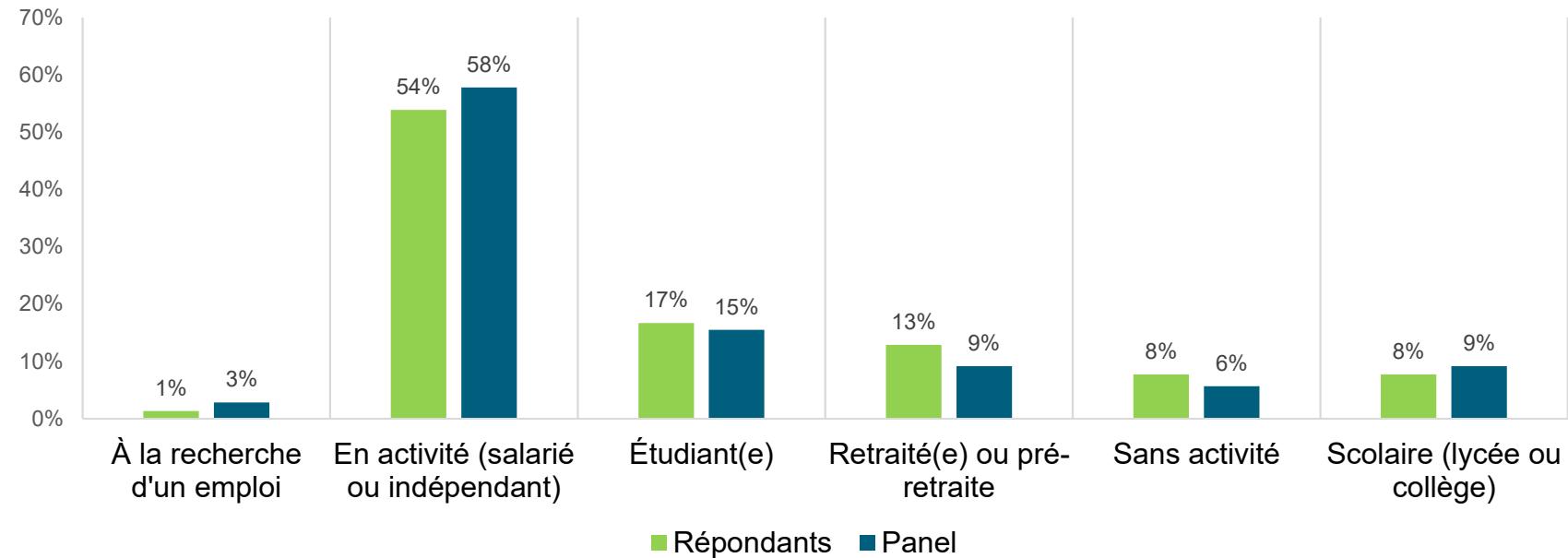
*Analyse préalable de notre échantillon par rapport à l'ensemble du panel*



Corrélation entre la population des répondants et la communauté panéliste.

## Une majorité de personnes en activité ont répondu à ce questionnaire.

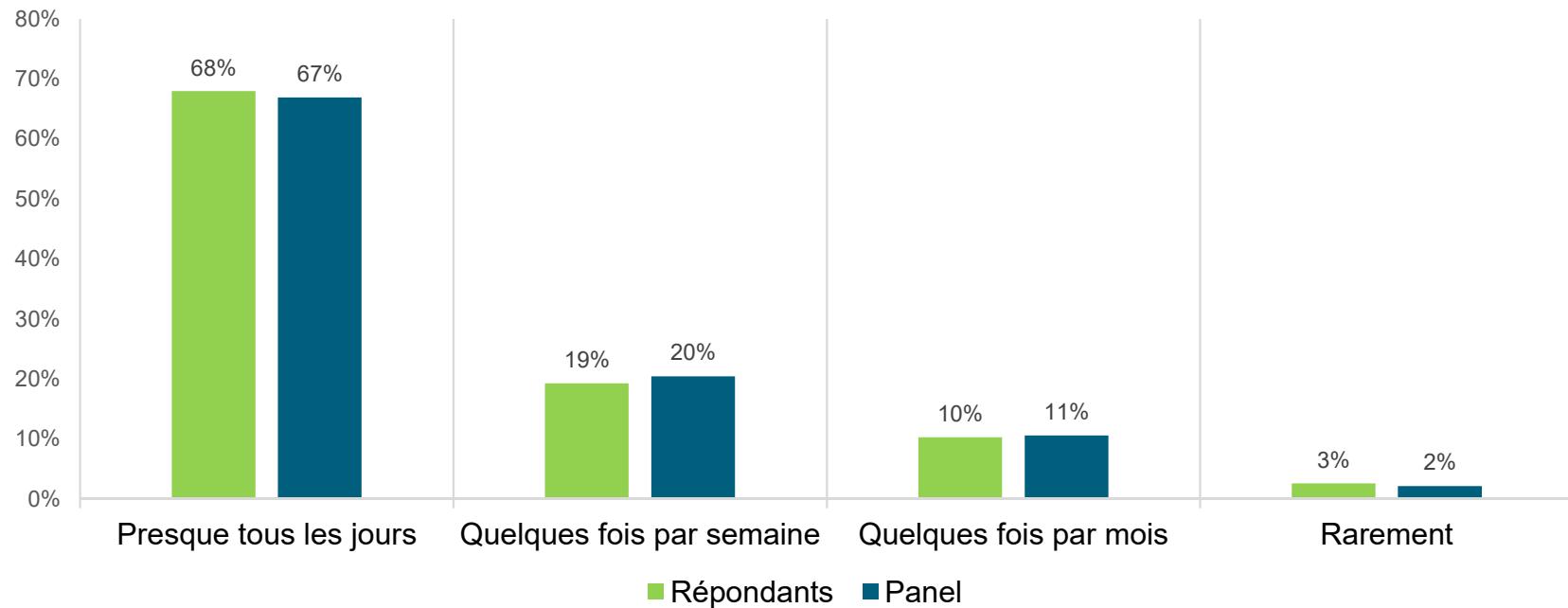
*Analyse préalable de notre échantillon par rapport à l'ensemble du panel*



Corrélation entre la population des répondants et la communauté panéliste.

## Un grand nombre de nos répondants sont des utilisateurs quotidiens du réseau Aix en Bus.

*Analyse préalable de notre échantillon par rapport à l'ensemble du panel*



Corrélation entre la population des répondants et la communauté panéliste.



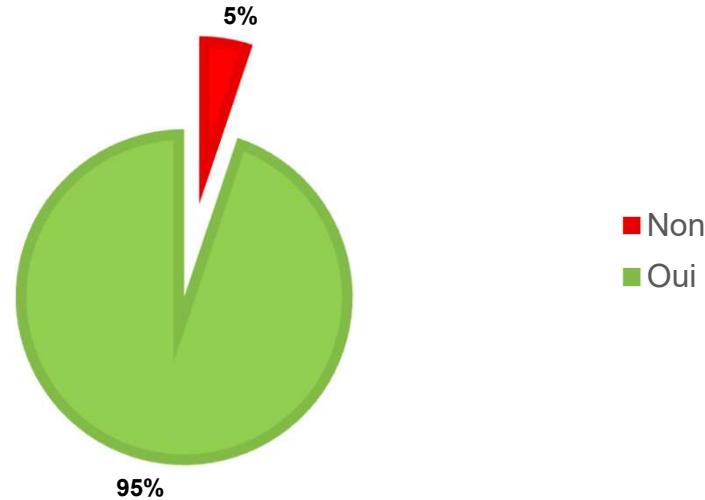
## SUPPORTS DIGITAUX



**KEOLIS**  
PAYS D'AIX

Q1. Utilisez-vous des applications et/ou sites internet pour vous renseigner sur vos déplacements? **78 répondants**

**95% de nos répondants utilisent des supports digitaux, type site internet ou application, pour s'informer sur leurs déplacements.**



Seulement 4 répondants n'utilisent jamais de supports digitaux pour s'informer

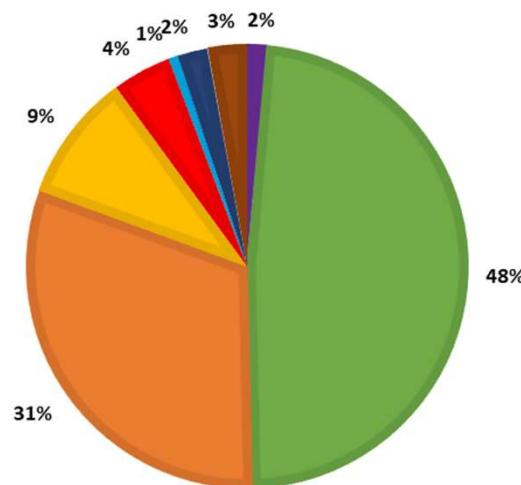
*Attention au biais de distribution de l'enquête. Nos répondants sont d'ors et déjà orientés supports digitaux*



## Q2. Si oui : le(s)quel(les)? **74 répondants**

**Les trois supports digitaux les plus utilisés sont : le site Aix en Bus, le site Le Pilote et enfin l'application Google Maps.**

- L'application Citymapper
- Le site aixenbus.fr
- Le site lepilote.com
- L'application Google Maps
- L'application métropole mobilité
- L'application Moovit
- L'application Aix Transport
- L'application Transit

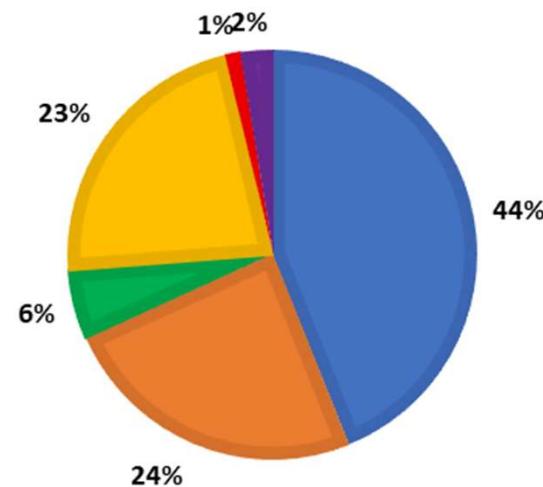


Des répondants utilisant les supports digitaux s'informent via le site Aix en Bus

### Q3. Quelles informations recherchez-vous? **74 répondants**

**Les informations les plus recherchées par les répondants sont : les horaires, les plans de ligne et enfin la recherche d'itinéraire.**

- Les horaires
- Les plans de ligne
- Les tarifs
- La recherche d'itinéraire
- Nos coordonnées
- Les perturbations



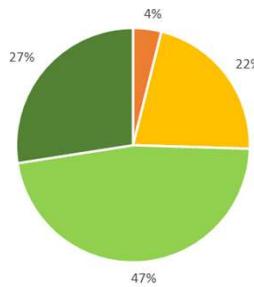
44%

Des répondants utilisant les supports digitaux cherchent à s'informer sur les horaires.

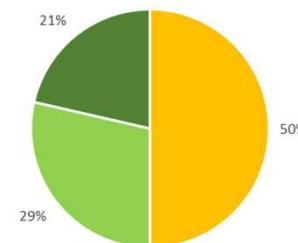
## Q4. A quelle fréquence utilisez-vous les applications et/ou sites internet? **74 répondants**

**Plus une personne emprunte le réseau plus elle va utiliser les supports digitaux. A l'inverse moins une personne emprunte le réseau moins elle va s'informer via les supports digitaux.**

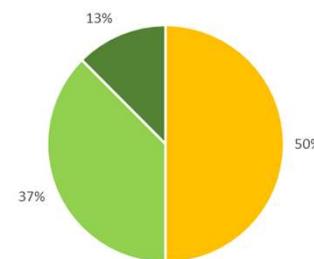
J'utilise le réseau presque tous les jours (51 répondants)



J'utilise le réseau quelques fois par semaine (14 répondants)



J'utilise le réseau quelques fois par mois (8 répondants)



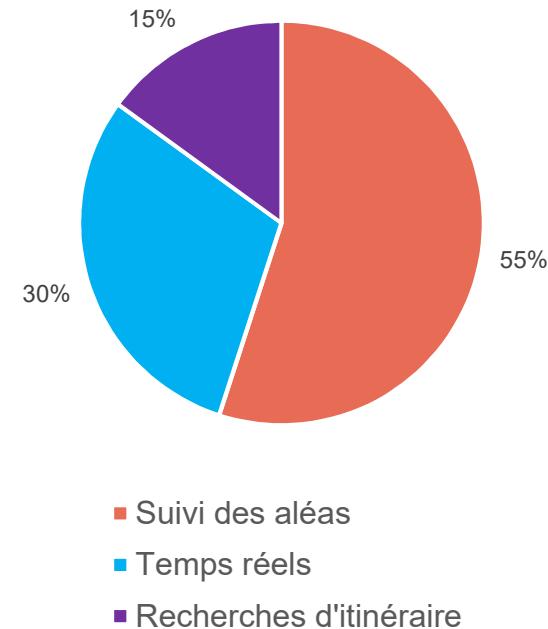
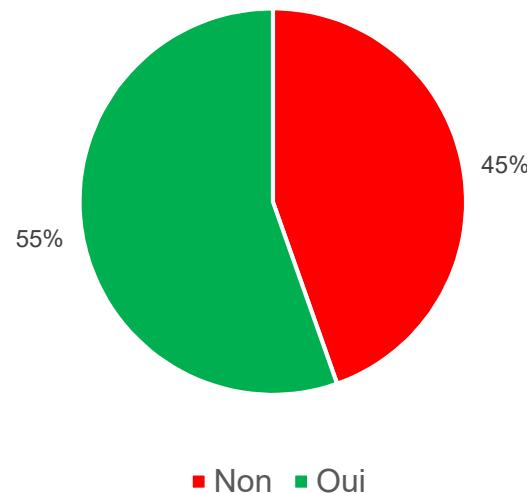
- J'utilise les supports digitaux tous les jours
- J'utilise les supports digitaux quelques fois par semaine

- J'utilise les supports digitaux quelques fois par mois
- J'utilise les supports digitaux quelques fois par an

Q5. Pensez-vous qu'il serait utile de rajouter d'autres informations sur le site aixenbus.fr? **74 répondants**

Q6. Si oui : Lesquelles? **40 répondants**

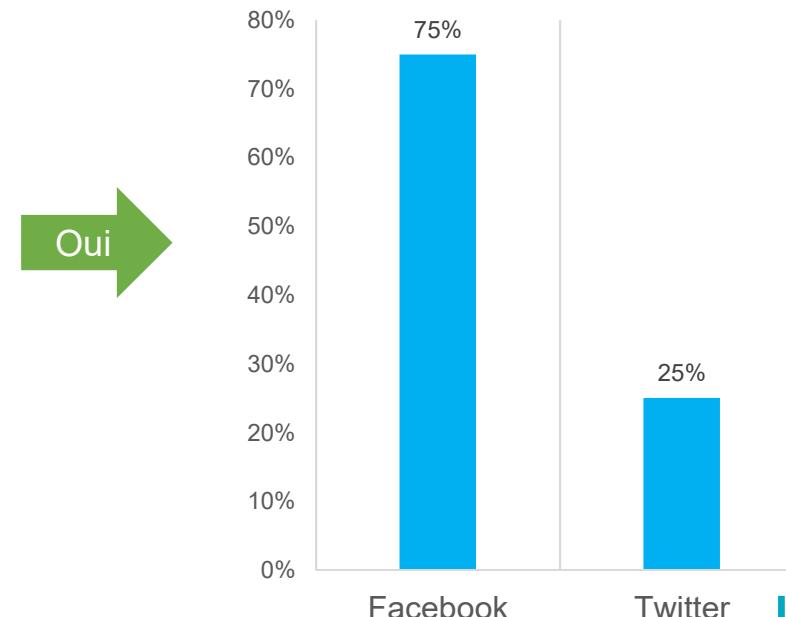
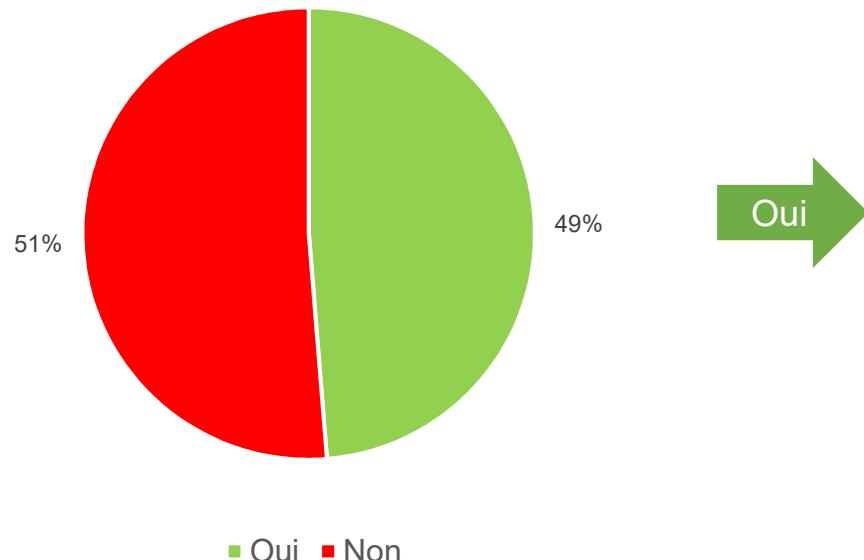
La majorité des répondants estiment qu'il serait utile de rajouter d'autres informations sur le site Aix en Bus, notamment concernant la recherche d'itinéraire, le suivi des aléas et le temps réel.



Q7. En cas de perturbation sur le réseau, utilisez vous les réseaux sociaux pour vous renseigner? **74 répondants**

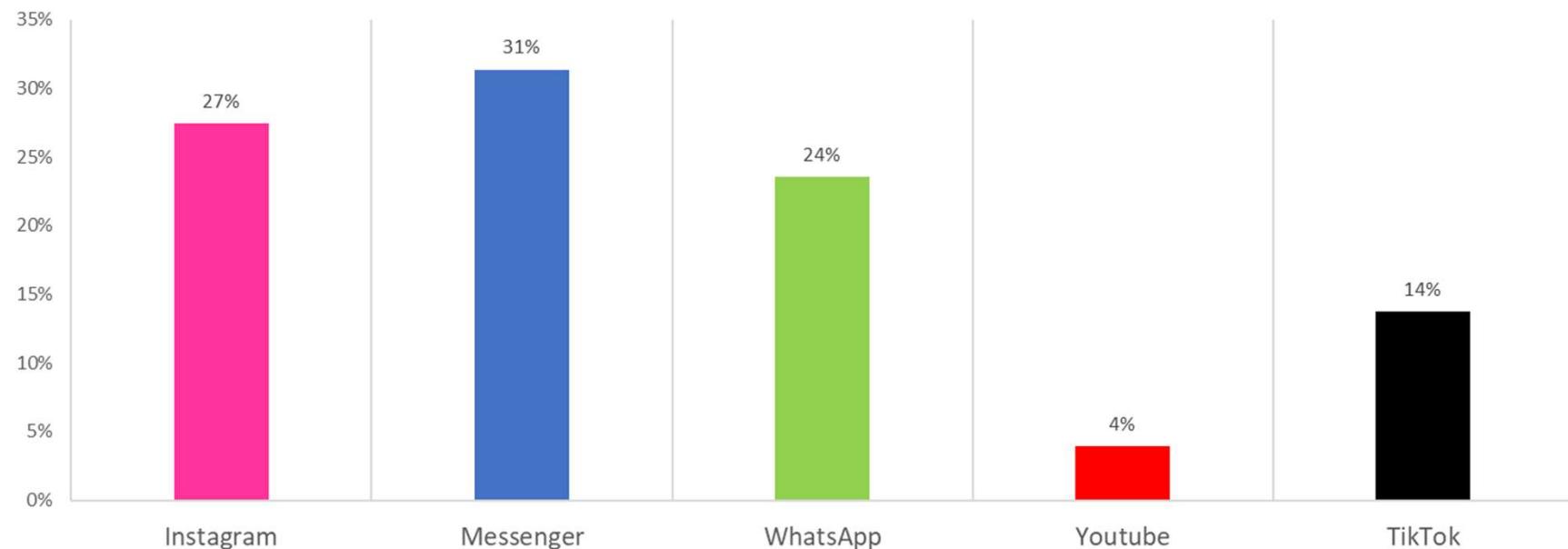
Q8. Si oui : Le(s)quel(s)? **38 répondants**

**49% des répondants utilisant les supports digitaux s'informent via les réseaux sociaux. Facebook est la plateforme la plus utilisée.**



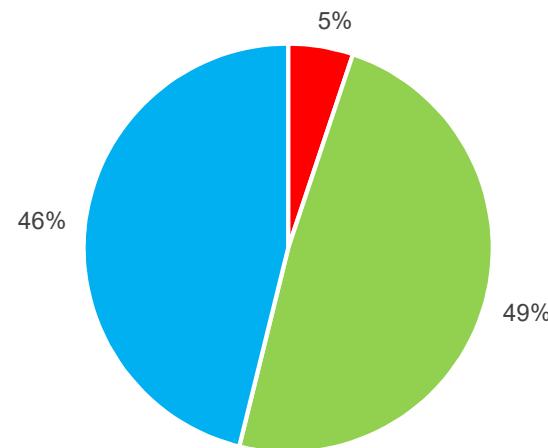
Q9. Si vous deviez proposer d'autres réseaux sociaux, le(s)quel(s) suggéreriez-vous? **38 répondants**

**Selon nos répondants, les réseaux sociaux sur lesquels il serait intéressant d'avoir une présence sont en priorité Messenger, WhatsApp et Instagram.**



Q10. Utilisez-vous uniquement des informations que vous trouvez en ligne pour vous renseigner sur vos déplacements? **78 répondants**

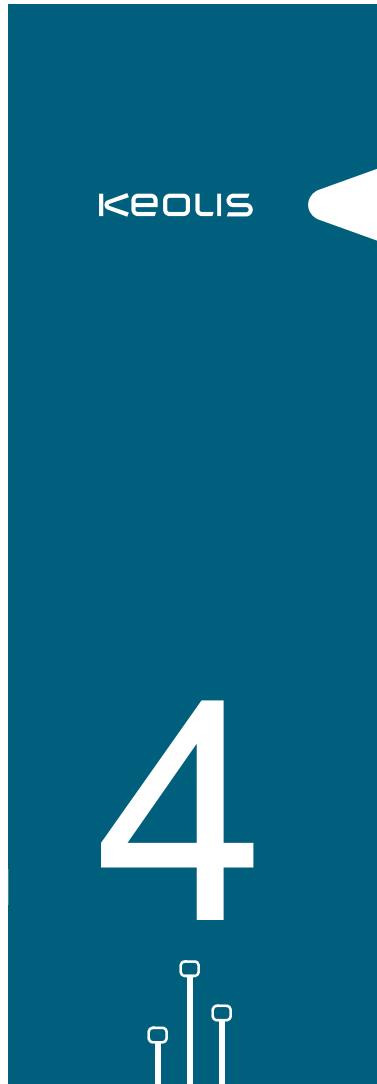
**46% de nos répondants utilisent seulement les supports digitaux et 49% utilisent les supports digitaux mais également d'autres types de supports.**



*Attention au biais de distribution de l'enquête. Nos répondants sont d'ors et déjà orientés supports digitaux*



- Je n'utilise aucun support digital
- J'utilise d'autres types de support d'information (dépliants papiers, grilles horaires affichées aux arrêts, plans affichés aux arrêts...)
- J'utilise seulement les supports digitaux



## SUPPORTS AUX ARRÊTS

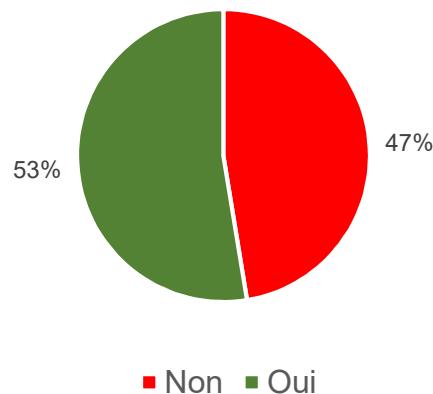


**KEOLIS**  
PAYS D'AIX

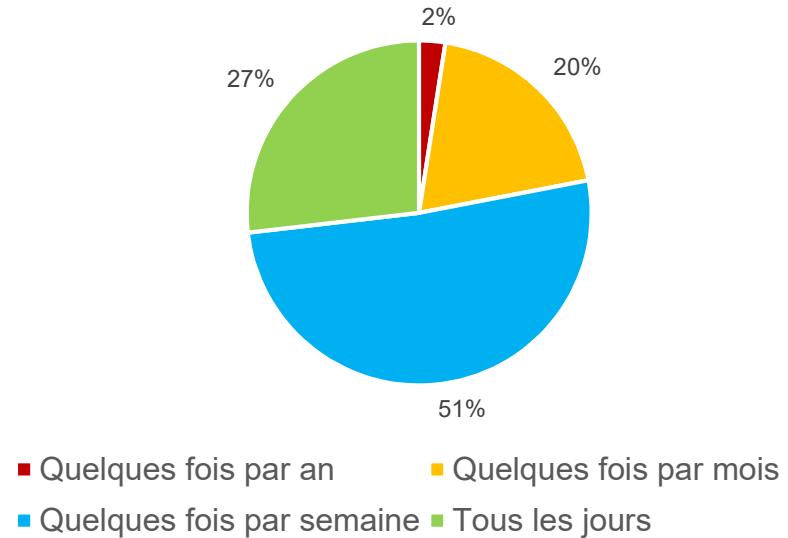
Q11. Consultez-vous les grilles horaires affichées aux arrêts? **78 répondants**

Q12. Si oui : A quelle fréquence? **41 répondants**

Plus de la moitié des répondants consultent les grilles horaires affichées aux arrêts régulièrement, quelques fois par semaine pour la majorité.

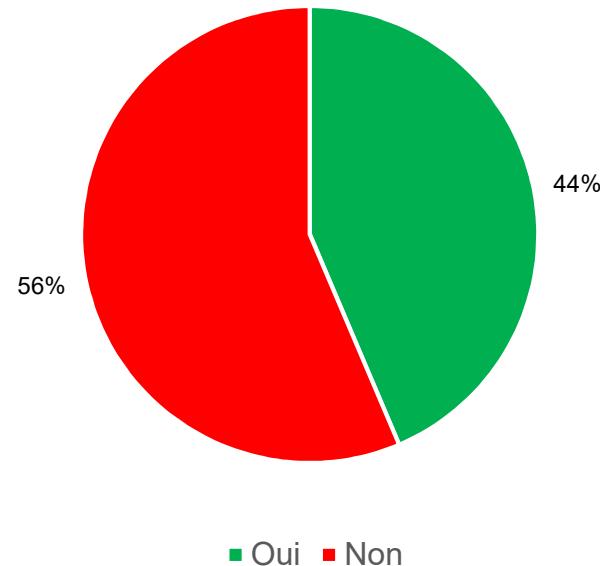


Oui



Q13. Avez-vous déjà utilisé les plans du réseau affichés aux arrêts? **78 répondants**

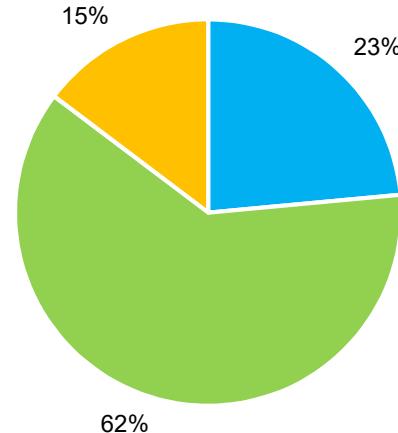
**44% des répondants affirment utiliser les plans du réseau affichés aux arrêts.**



## Q14. Si oui : Dans quel contexte? **34 répondants**

**Rappel : 44% des répondants utilisent les plans du réseau affichés aux arrêts**

**62% des répondants consultent les plans affichés pour savoir quelles autres lignes desservent l'arrêt.**



■ Pour savoir à quel arrêt descendre

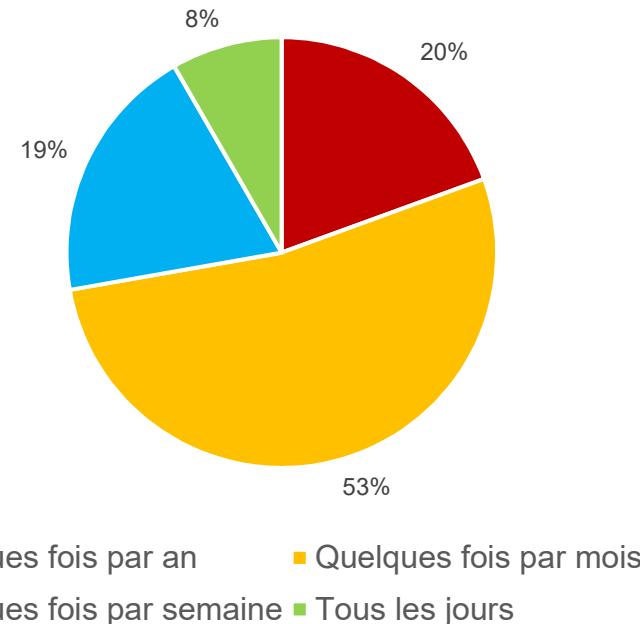
■ Pour savoir quelles autres lignes desservent cet arrêt

■ Pour vous orienter

## Q15. Si oui : A quelle fréquence? **34 répondants**

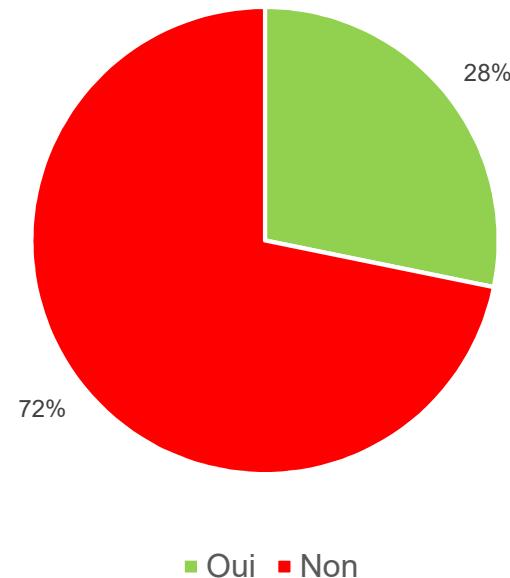
**Rappel : 44% des répondants utilisent les plans du réseau affichés aux arrêts**

**De plus, les répondants regardant les plans affichés aux arrêts le font majoritairement quelques fois par mois.**



Q16. Avez-vous déjà vu une information perturbation à un arrêt? **78 répondants**

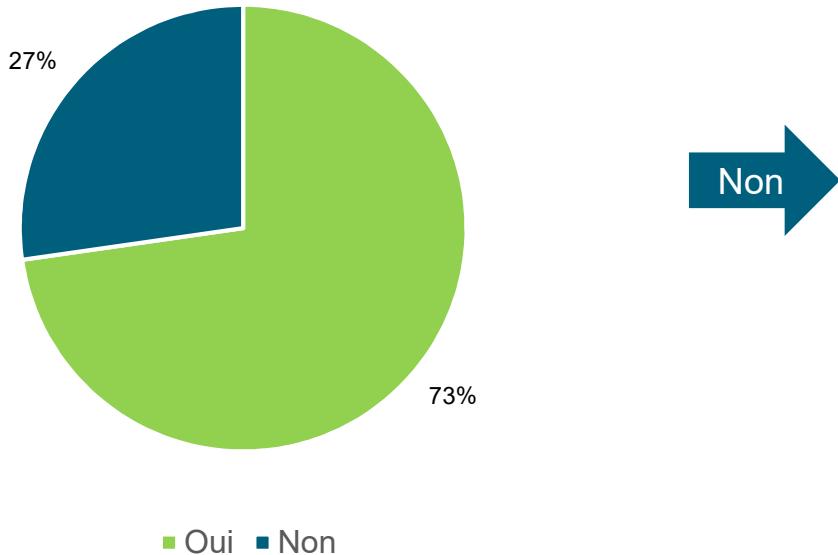
**Seulement 28% des répondants affirment avoir vu une affiche d'information de perturbation à un arrêt.**



## Q17. Si oui : a-t-elle été utile? **22 répondants**

**Rappel : 28% des répondants ont vu une affiche d'information de perturbation**

**Les affiches d'information de perturbation sont considérées comme utiles par une grande majorité des répondants les ayant vu. Seulement 6 personnes en ont été mécontentes.**

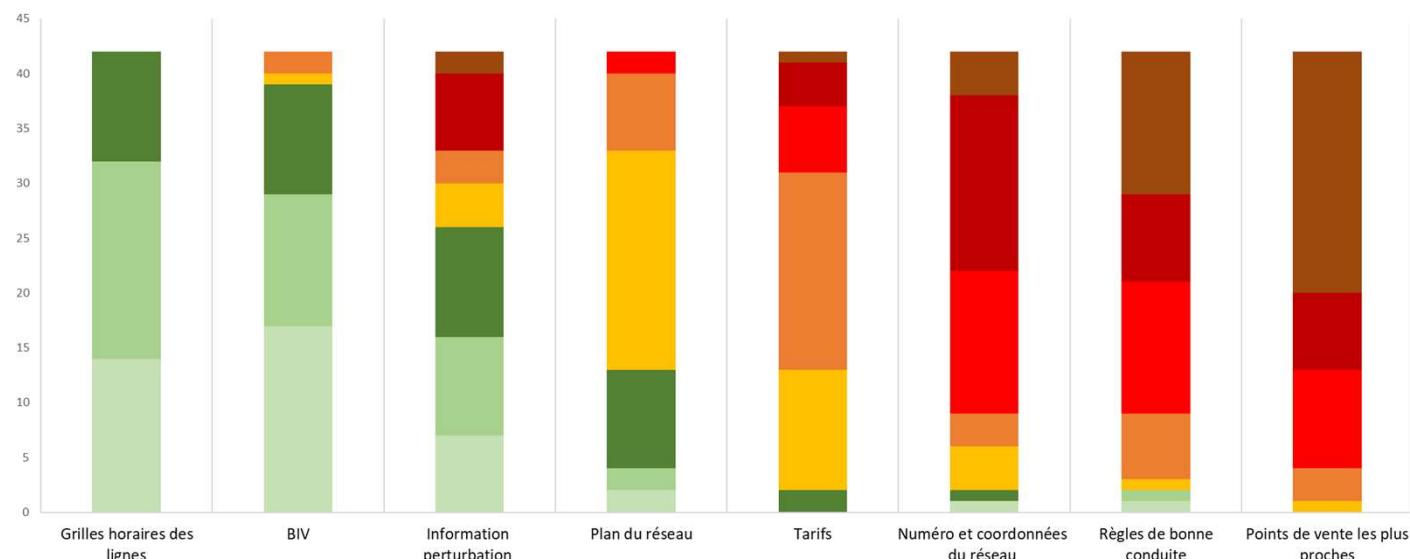


**Les trois raisons principales de mécontentement :**

Manque de précision  
Affiche non mise à jour  
Dysfonctionnement du QR code

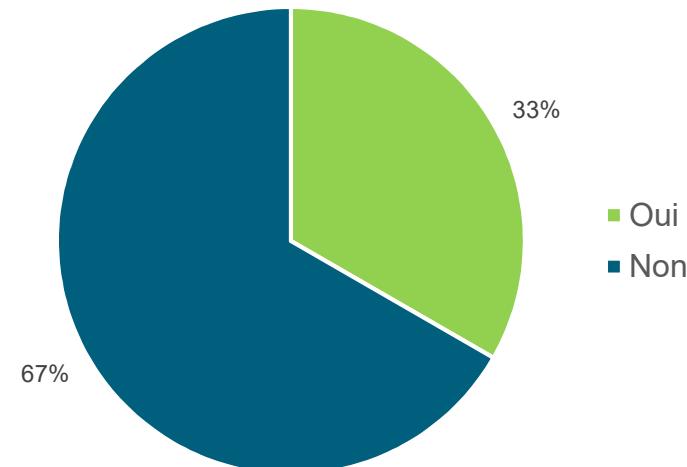
Q18. Classez les informations que vous retrouvez aux arrêts en fonction de leur degré d'importance. **42 répondants**

**Les grilles horaires, les BIV et les informations de perturbation sont considérées comme les informations les plus importantes aux arrêts.**



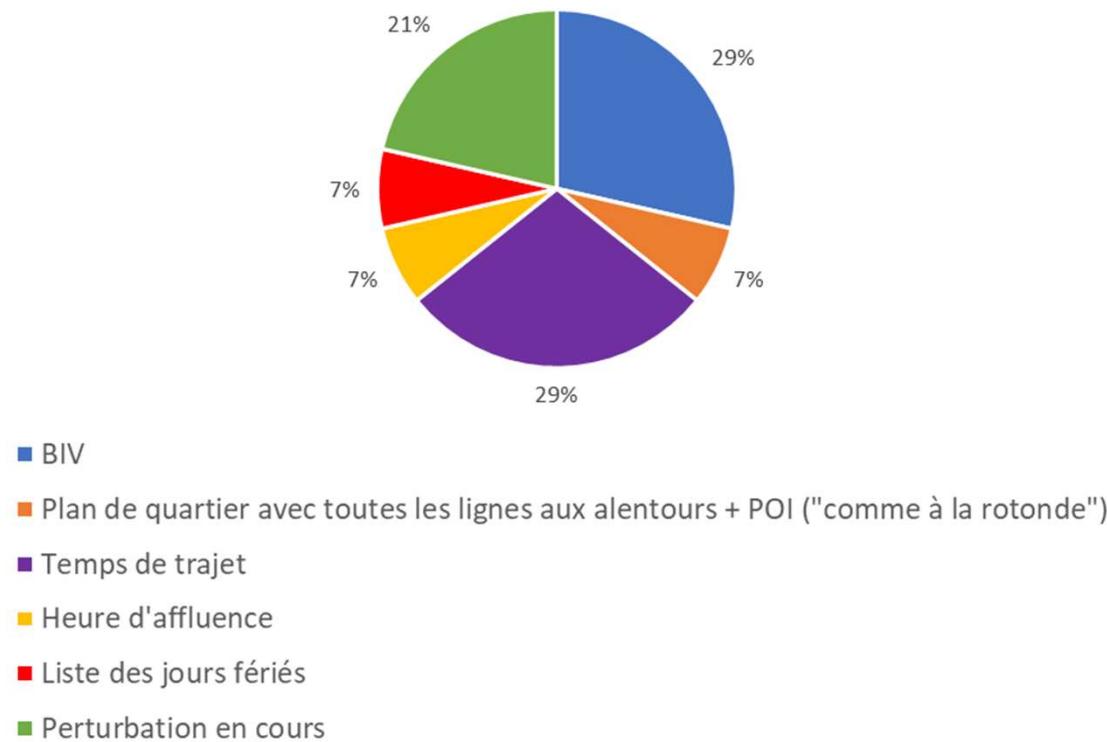
Q19. Pensez-vous qu'il serait utile de rajouter d'autres informations au niveau des arrêts? **42 répondants**

**Seulement 33% des répondants estiment qu'il serait utile de rajouter des informations aux arrêts.**



## Q20. Si oui : Lesquelles? **14 répondants**

**33% des répondants estiment qu'il serait utile de rajouter des informations aux arrêts, notamment des BIV ou des informations concernant le temps de trajet.**





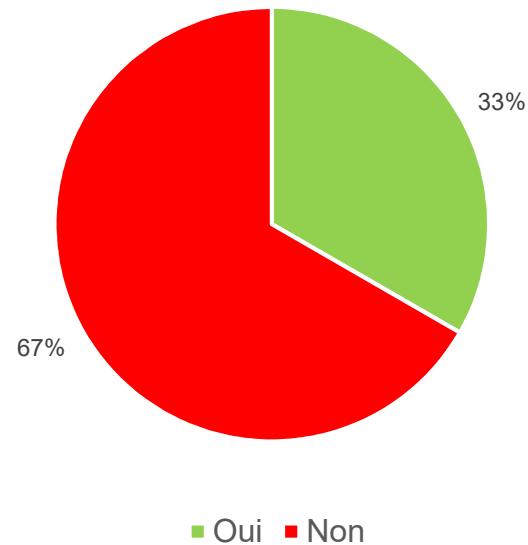
## SUPPORTS PAPIERS



**KEOLIS**  
PAYS D'AIX

Q20. Avez-vous utilisé un dépliant horaire papier cette année? **78 répondants**

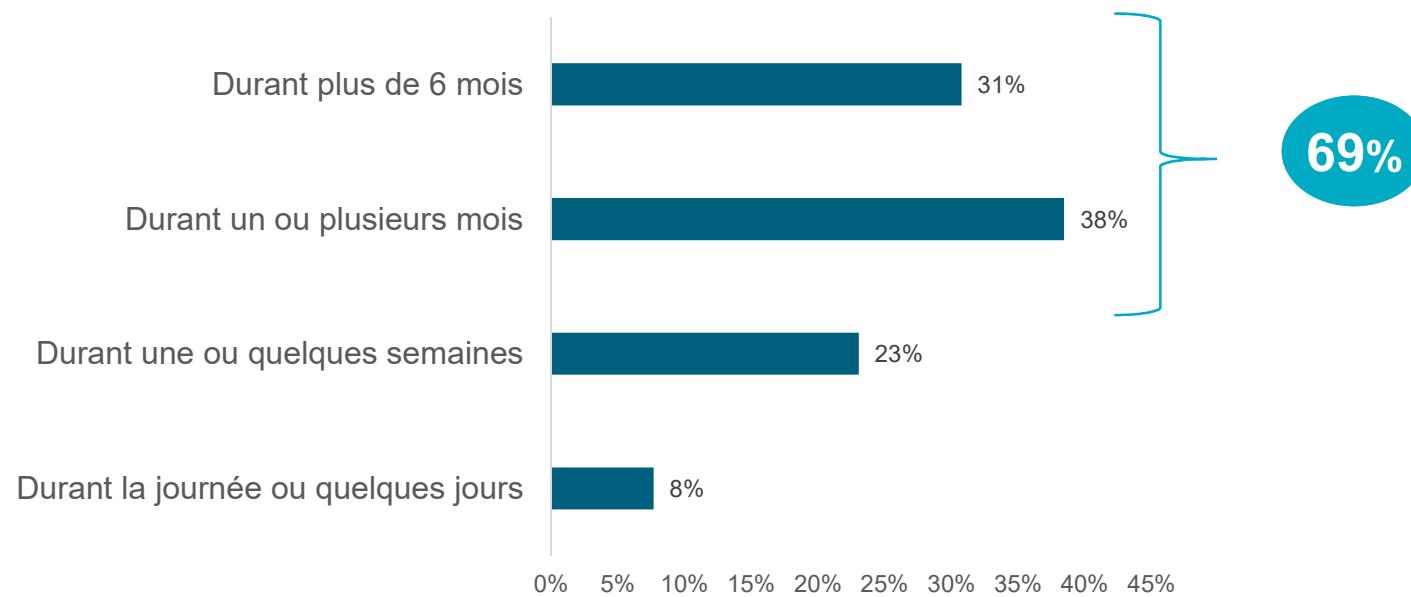
**Seulement 33% des répondants ont utilisé un dépliant horaire papier cette année.**



## Q21. Sur quelle période êtes-vous susceptible de garder un dépliant papier? **26 répondants**

**Rappel : 33% des répondants ont obtenu un dépliant papier**

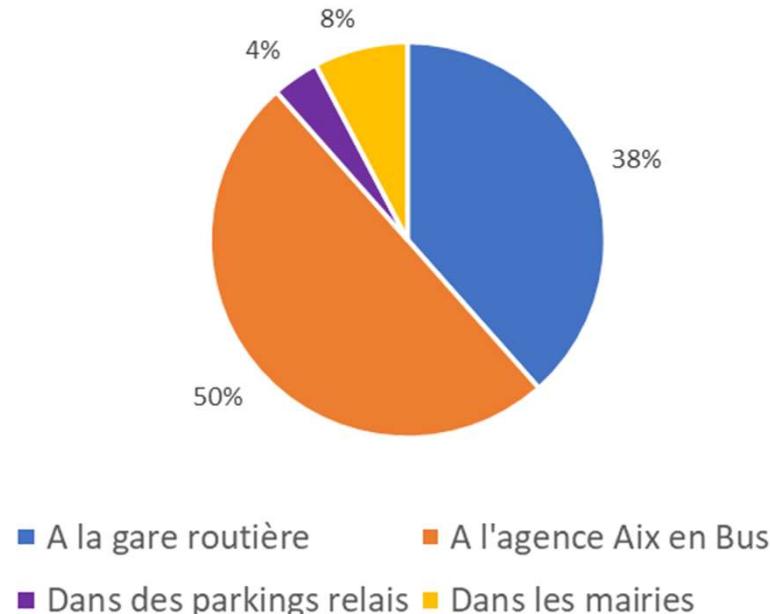
**Les personnes possédants un dépliant papier le conservent généralement assez longtemps à savoir entre 1 à plus de 6 mois.**



Q22. Où obtenez-vous le plus fréquemment des dépliants papier? **26 répondants**

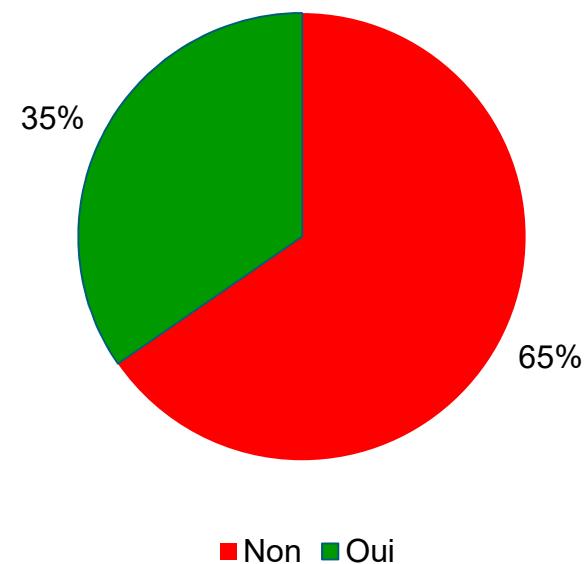
*Rappel : 33% des répondants ont obtenu un dépliant papier*

**Les dépliants papiers sont obtenus le plus souvent à l'agence Aix en Bus ou à la gare routière.**



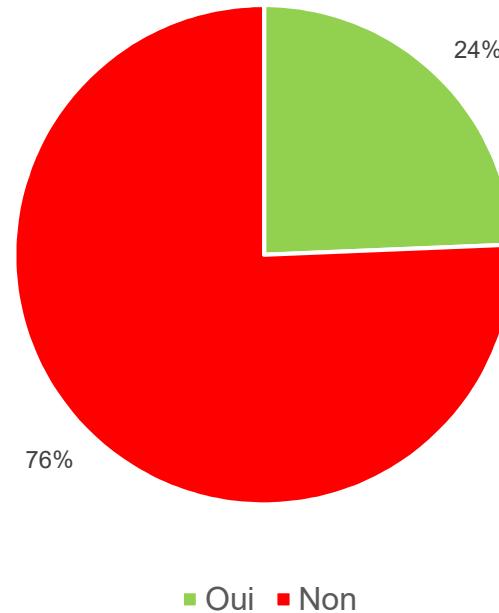
35% des répondants utilisant des dépliants papiers prennent également des dépliants de ligne dont ils n'ont pas l'habitude d'utiliser.

Q23. Prenez-vous des dépliants horaires papiers de ligne que vous n'avez pas l'habitude d'utiliser? **26 répondants**



Q23. Avez-vous utilisé un plan papier cette année? **78 répondants**

**24% des répondants ont utilisé un plan papier cette année.**

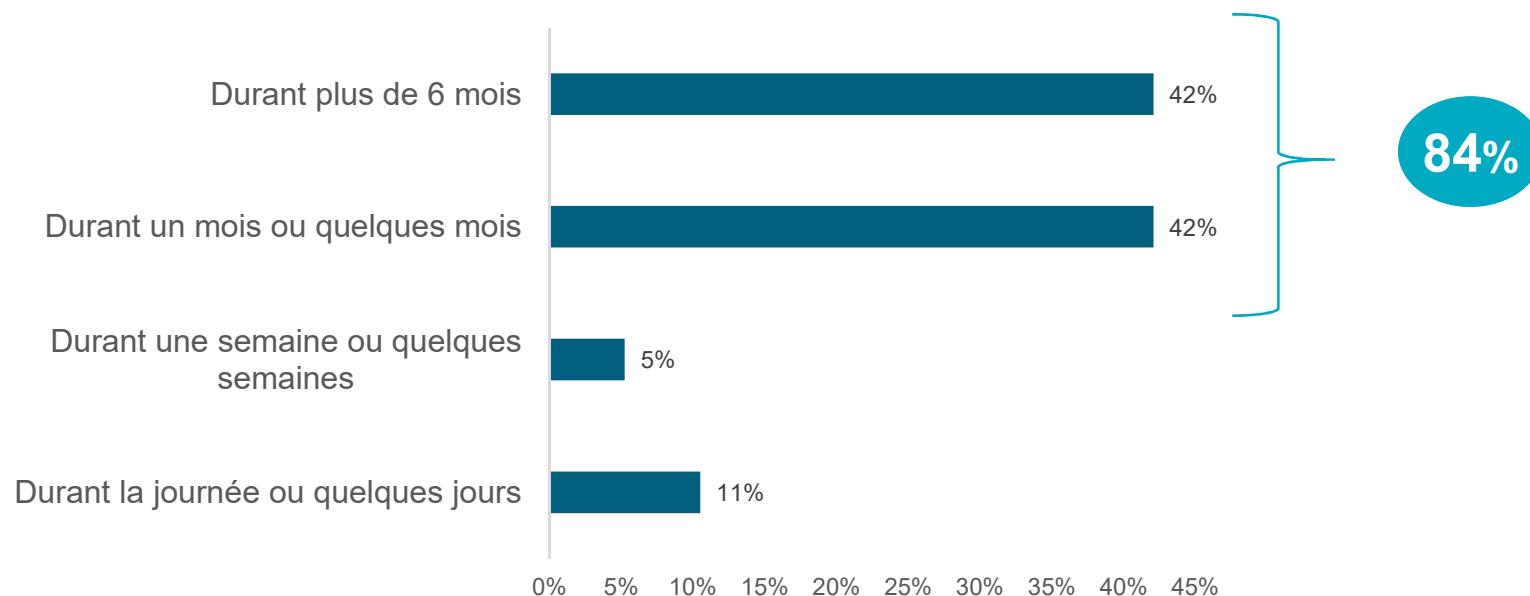


Les plans papiers sont moins utilisés que les dépliants horaires papier.

## Q24. Sur quelle période êtes-vous susceptible de garder un plan papier? **19 répondants**

*Rappel : 24% des répondants ont obtenu un dépliant papier*

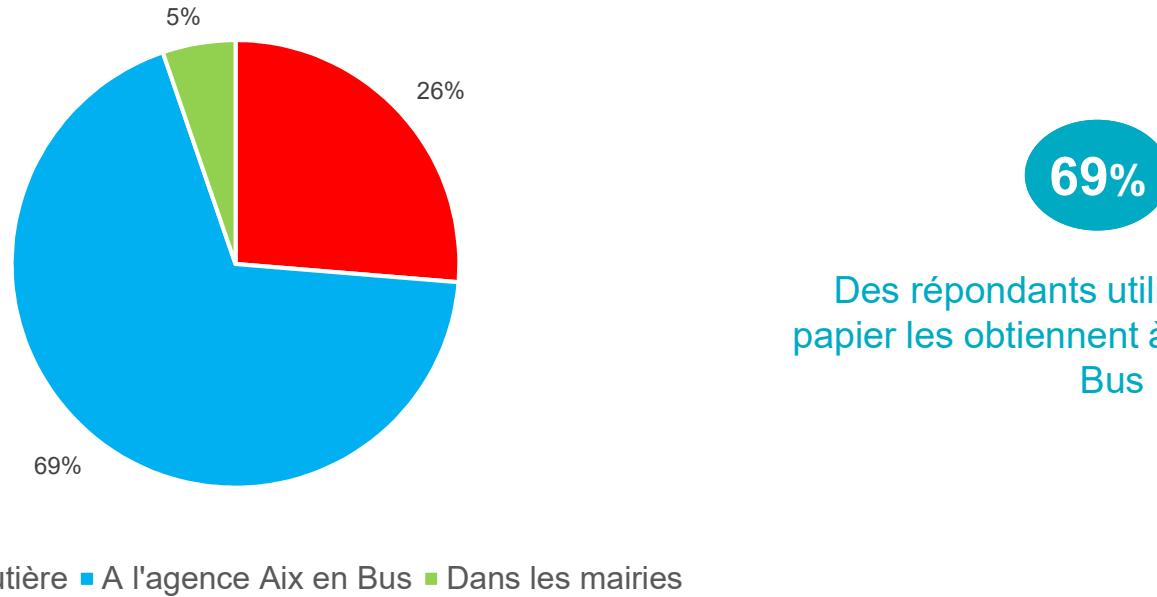
**Comme pour les dépliants papiers, les plans papiers sont généralement conservés entre 1 à plus de 6 mois.**



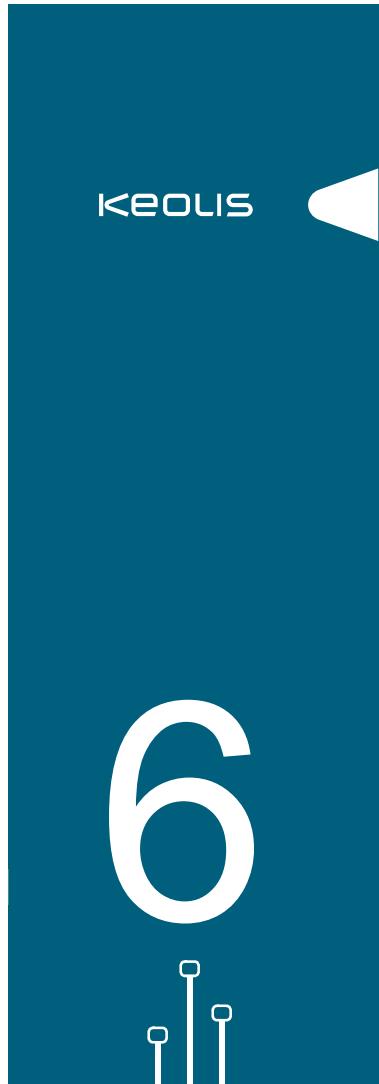
Q25. Où obtenez-vous le plus fréquemment des plans papier? **19 répondants**

*Rappel : 24% des répondants ont obtenu un dépliant papier*

**Comme pour les dépliants papiers, les plans papiers sont obtenus en grande majorité à l'agence Aix en Bus et à la gare routière.**



Des répondants utilisant les plans papier les obtiennent à l'agence Aix en Bus



## CONCLUSION



**KEOLIS**  
PAYS D'AIX

## L'essentiel :

**Rappel : attention au biais de distribution de l'enquête**



### Supports numériques :

- 95% de nos répondants utilisent les supports numériques, dont 49% utilisant uniquement ce type de support.
- Plus de contenu sur le suivi des perturbations (bus annulés, retards ..)
- Plus d'informations en temps réel : géolocalisation, horaires, annonce perturbation
- Amélioration de l'onglet « recherche d'itinéraire » : temps de trajet, horaire précédent/suivants ...

### Supports aux arrêts :

- Les grilles horaires, les BIV et les informations de perturbation sont considérées comme les informations les plus importantes aux arrêts.
- Plus d'informations sur le temps de trajet et les perturbations
- Rajouter des BIV

### Supports papier :

- Plus de personnes utilisent les grilles horaires papier (33%) que les plans papier (24%).
- Les supports papier sont généralement conservés entre 1 à 6 mois

more ways —  
— more life

KEOLIS