



Étude d'image

Résultats

Réalisée pour Sylvain LOQUE

03 février 2023

LES POINTS CLÉS DE L'ÉTUDE

Trois enseignements se dégagent de l'étude menée par EPSILON Marketing en janvier 2023 concernant l'image du réseau de bus Aix en Bus, la Métropole Mobilité :

Une bonne emprise commerciale

- Le taux de pénétration du réseau oscille entre 41% et 53% selon que l'on raisonne au mois ou à l'année.
- Ces scores plutôt élevés traduisent une bonne emprise commerciale sur le territoire avec :
 - ▶ 45% de clients
 - ▶ 22% de clients potentiels
 - ▶ 33% de réfractaires
- Cette bonne emprise va de pair avec une marque Aix en Bus, la Métropole Mobilité qui est bien installée en termes de notoriété.

Une image pénalisante

- L'image globale du réseau s'avère simultanément construite et pénalisante avec:
 - ▶ Peu d'avis très positifs (16%)
 - ▶ Une majorité d'avis bienveillants (49%)
 - ▶ Une forte proportion d'avis contraires (25%)
 - ▶ Une faible proportion de sans opinion (10%)
- Si l'on analyse la propension de recommandation, l'indicateur NPS est clairement défavorable avec un score de -24%.

Trois facteurs clés

- Trois composantes se révèlent très pénalisantes (de 23% à 47% d'avis contraires) :
 - ▶ La ponctualité
 - ▶ Les grèves
 - ▶ La fréquence
- Le réseau souffre également d'un manque d'écoute client et d'un manque de communication sur ses services.
- Les forces du réseau résident dans sa facilité d'utilisation, sa modernité, son personnel et la possibilité de se rendre partout dans l'agglomération pour un coût avantageux.

Étude Image

Janvier 2023

Résultats

Données de base

Notoriété de la marque

Utilisation du réseau

Services transport

Image du réseau

Image comparative

Qualité de service

Annexes

1

Données de base

1.1 Objectifs

Étude Image

Janvier 2023

Résultats

Données de base

Notoriété de la marque

Utilisation du réseau

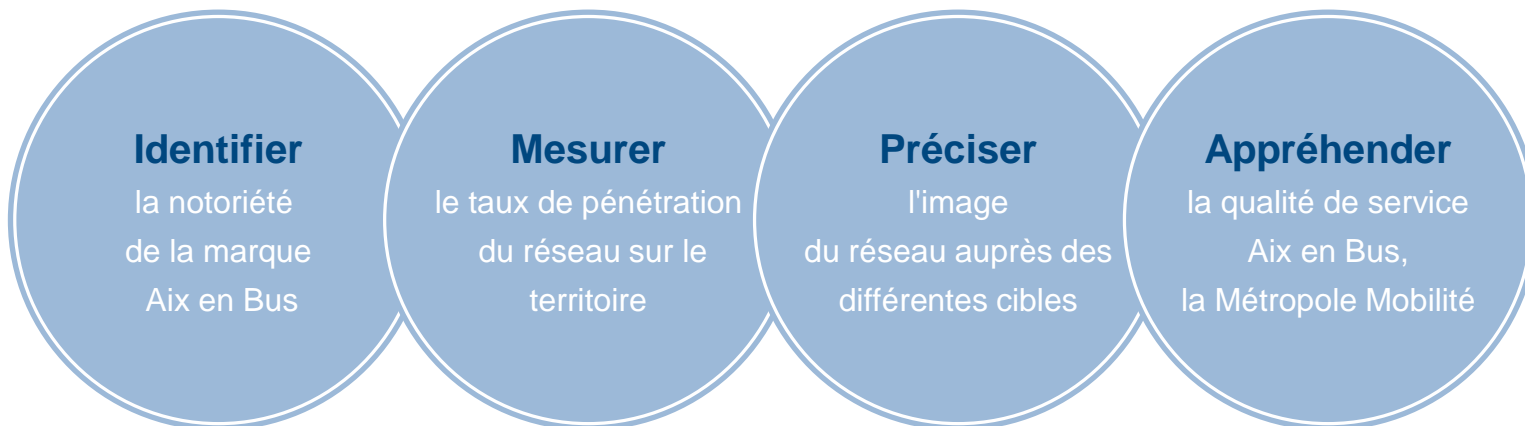
Services transport

Image du réseau

Image comparative

Qualité de service

Annexes



Au final...

- Disposer d'un référentiel de base pour identifier les priorités d'action et suivre l'impact des actions engagées pendant toute la durée de la DSP en cours.

1.2 Méthode

Étude Image

Janvier 2023

Résultats

Données de base

Notoriété de la marque

Utilisation du réseau

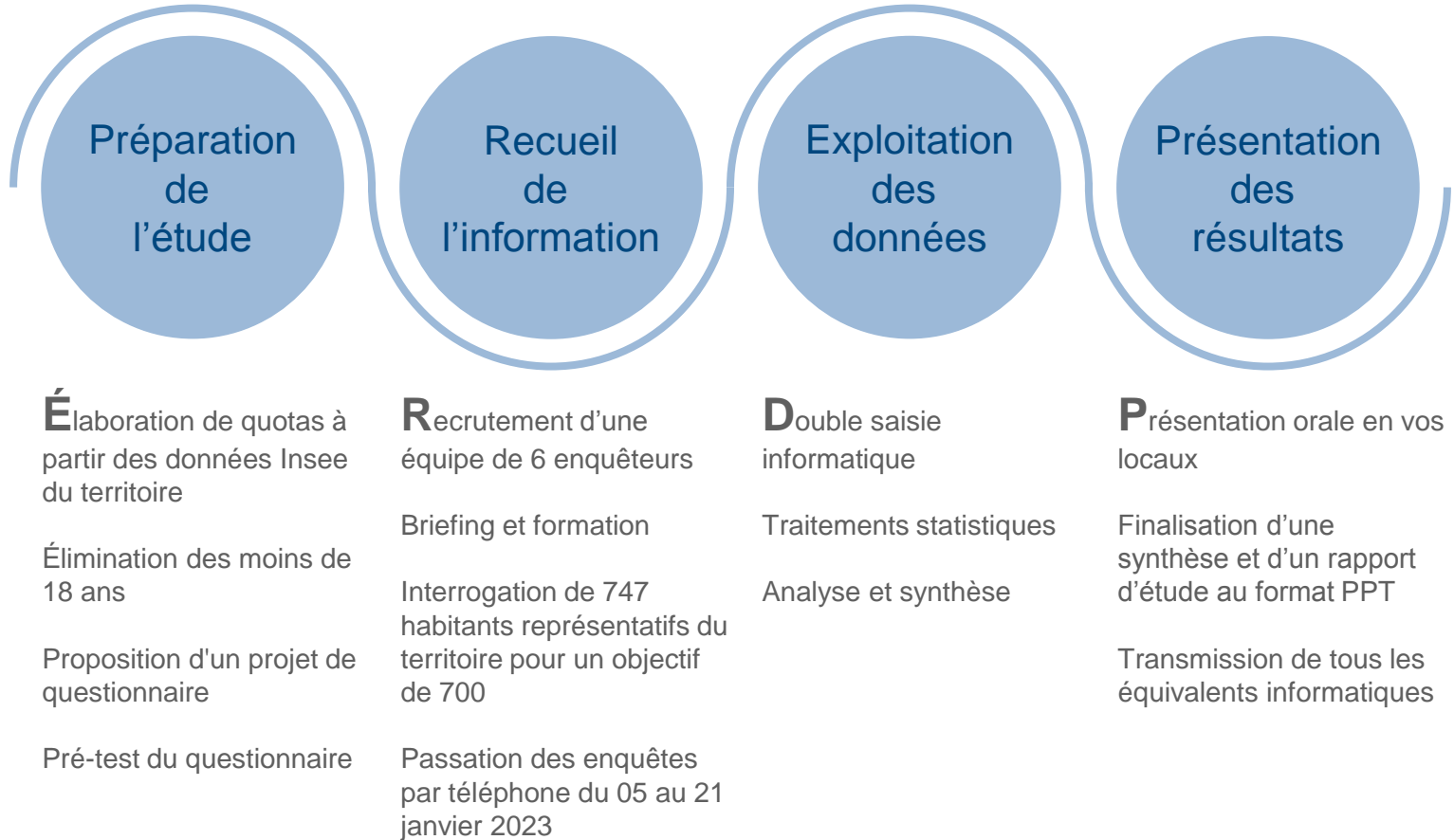
Services transport

Image du réseau

Image comparative

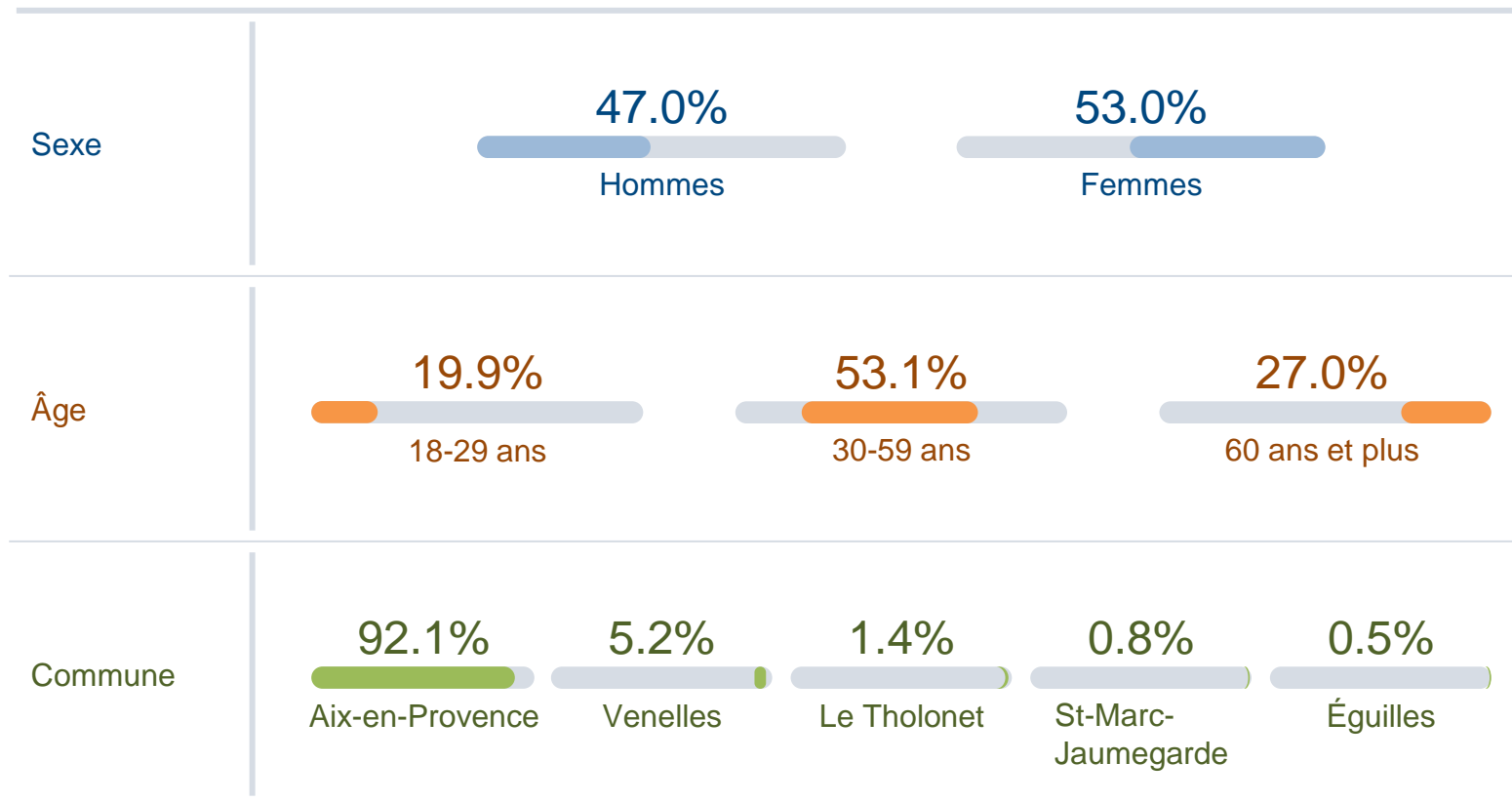
Qualité de service

Annexes



1.3 Échantillon interrogé

Territoire desservi par le Réseau Aix en Bus



Source : Insee, RP2019 exploitation principale, géographie au 01/01/2022

Étude Image

Janvier 2023

Résultats

Données de base

**Notoriété de la
marque**

Utilisation du
réseau

Services transport

Image du réseau

Image
comparative

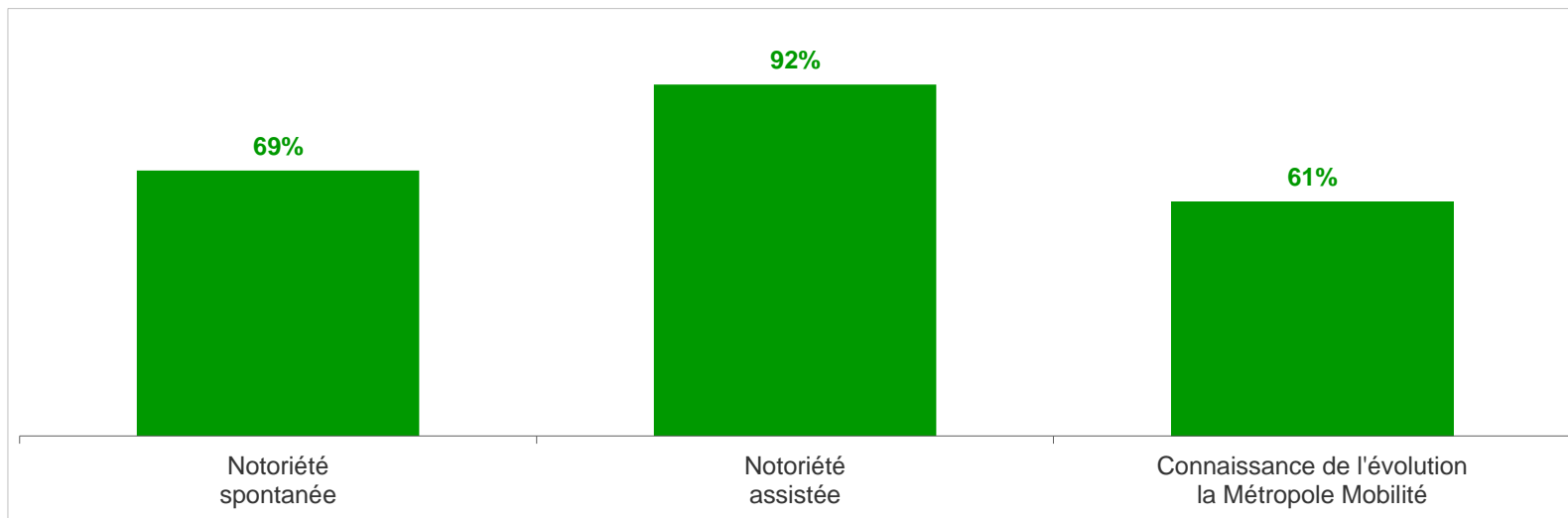
Qualité de service

Annexes

2

Notoriété de la marque

2.1 Notoriété de la marque Aix en Bus, la Métropole Mobilité



Base : échantillon représentatif de 747 personnes du territoire

À retenir...

- Que ce soit en spontané ou en assisté, la notoriété de la marque se révèle forte.
- La proportion d'interviewés se déclarant au courant qu'Aix en Bus est devenu le réseau la Métropole Mobilité est de 61%.

Étude Image

Janvier 2023

Résultats

Données de base

Notoriété de la
marque

**Utilisation du
réseau**

Services transport

Image du réseau

Image
comparative

Qualité de service

Annexes

3

Utilisation du réseau

3.1 Utilisation du réseau Aix en Bus, la Métropole Mobilité

Étude Image

Janvier 2023

Résultats

Données de base

Notoriété de la
marque

Utilisation du
réseau

Services transport

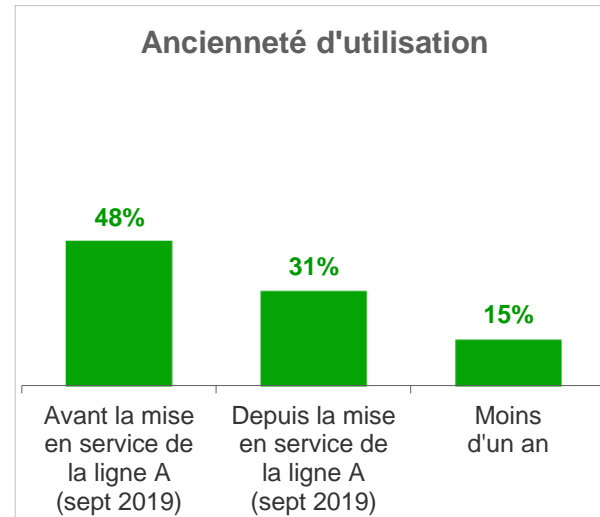
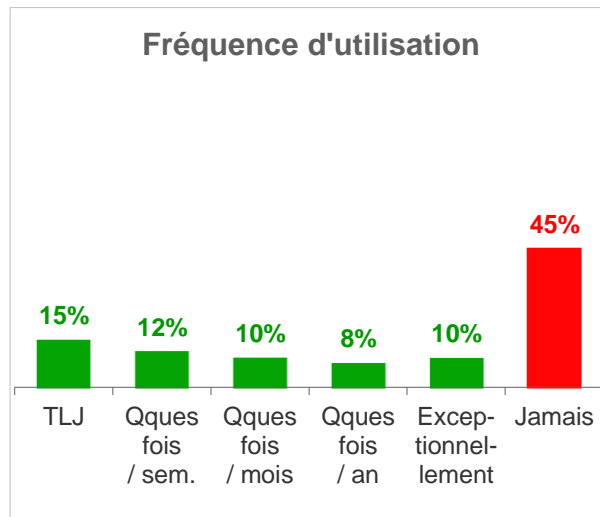
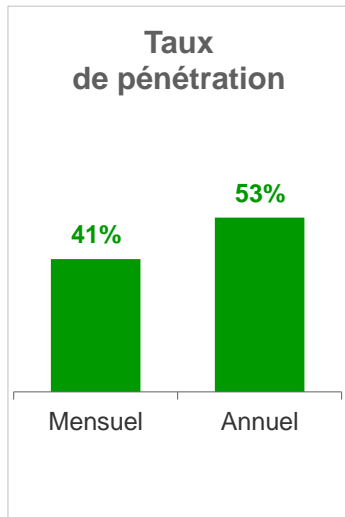
Image du réseau

Image

comparative

Qualité de service

Annexes



Base : échantillon représentatif de 747 personnes du territoire

À retenir...

- Le taux de pénétration du réseau oscille entre 41% et 53% selon que l'on raisonne au mois ou à l'année.
- Il s'agit d'une proportion relativement élevée qui résulte sans doute de la mise en service de la ligne A quand on regarde l'ancienneté d'utilisation des usagers.
- La faible différence entre ces 2 scores prouve le caractère relativement régulier des usagers Aix en Bus ; le poids des voyageurs occasionnels ou sporadiques se révèle plutôt secondaire.

3.2 Emprise commerciale

Étude Image

Janvier 2023

Résultats

Données de base

Notoriété de la
marque

Utilisation du
réseau

Services transport

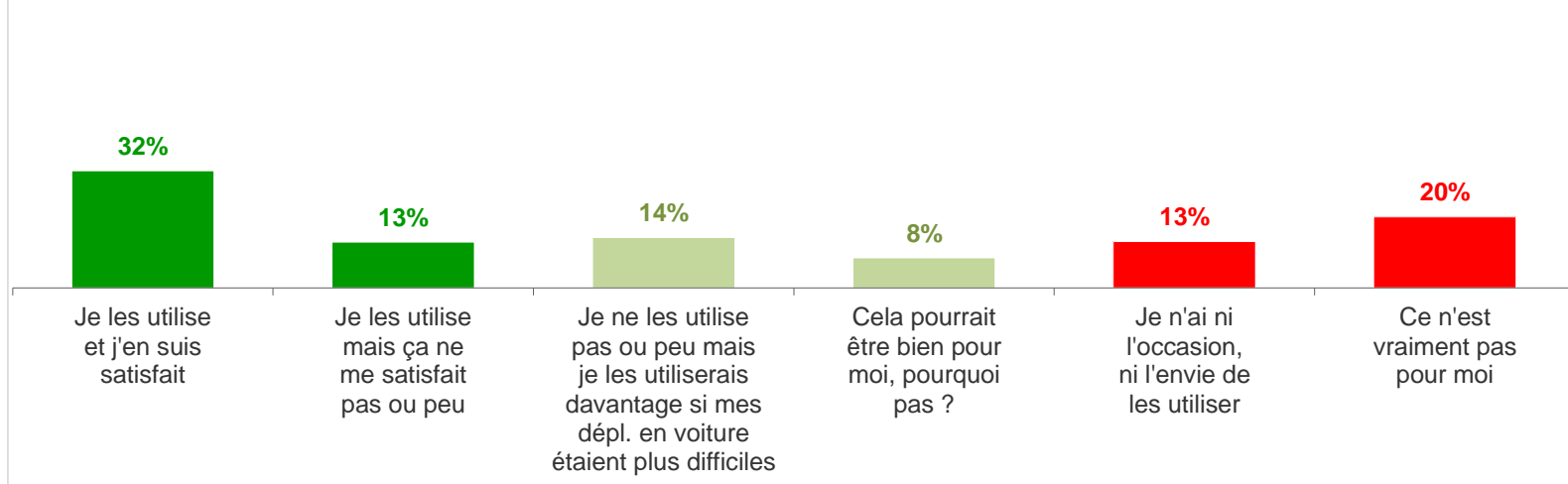
Image du réseau

Image
comparative

Qualité de service

Annexes

Au sujet des transports en commun d'Aix en Bus, la Métropole Mobilité, vous dites plutôt.....



Base : échantillon représentatif de 747 personnes du territoire

À retenir...

- En définitive, l'emprise commerciale du réseau sur le territoire est le suivant :
 - ▶ 32% de clients satisfaits
 - ▶ 13% de clients insatisfaits
 - ▶ 22% de clients potentiels
 - ▶ 33% de réfractaires

Étude Image

Janvier 2023

Résultats

Données de base

Notoriété de la
marque

Utilisation du
réseau

**Services
transport**

Image du réseau

Image
comparative

Qualité de service

Annexes

4

Les services transport

4.1 Services transport Aix en Bus, la Métropole Mobilité

Étude Image

Janvier 2023

Résultats

Données de base

Notoriété de la
marque

Utilisation du
réseau

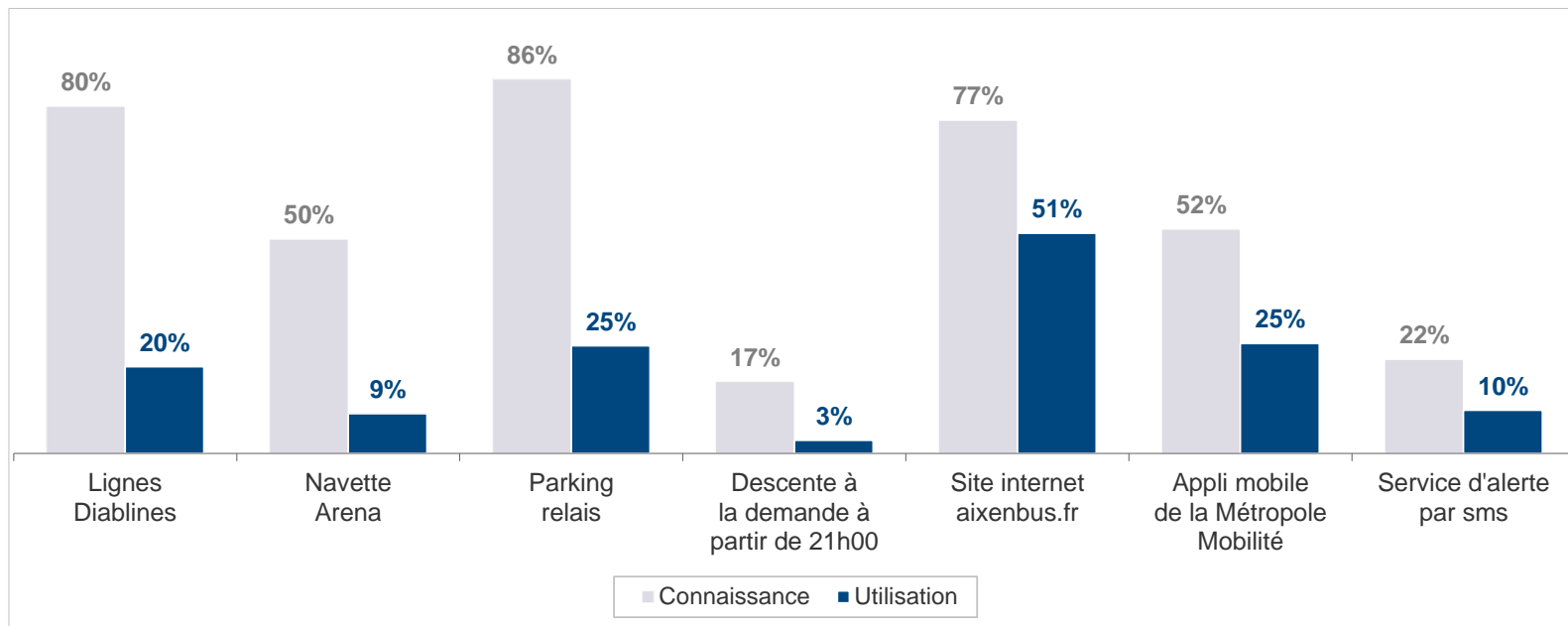
Services
transport

Image du réseau

Image
comparative

Qualité de service

Annexes



Base : échantillon représentatif de 747 personnes du territoire

À retenir...

- Le site internet représente le service Aix en Bus incontournable.
- Pour les autres services, ils semblent disposer chacun de leurs publics respectifs ; plus que leur impact en tant que tel, c'est la synergie de tous ces services qui crée une situation avantageuse.
- Seuls bémols, la descente à la demande à partir de 21h00 ainsi que le service d'alerte par SMS méritent encore d'être mis en avant. Il en est de même pour l'application digitale qui est encore sous utilisée par rapport au site internet, ce qui est atypique.

Étude Image

Janvier 2023

Résultats

Données de base

Notoriété de la
marque

Utilisation du
réseau

Services transport

Image du réseau

Image
comparative

Qualité de service

Annexes

5

Image du réseau

5.1 Image globale Aix en Bus, la Métropole Mobilité

Étude Image

Janvier 2023

Résultats

Données de base

Notoriété de la
marque

Utilisation du
réseau

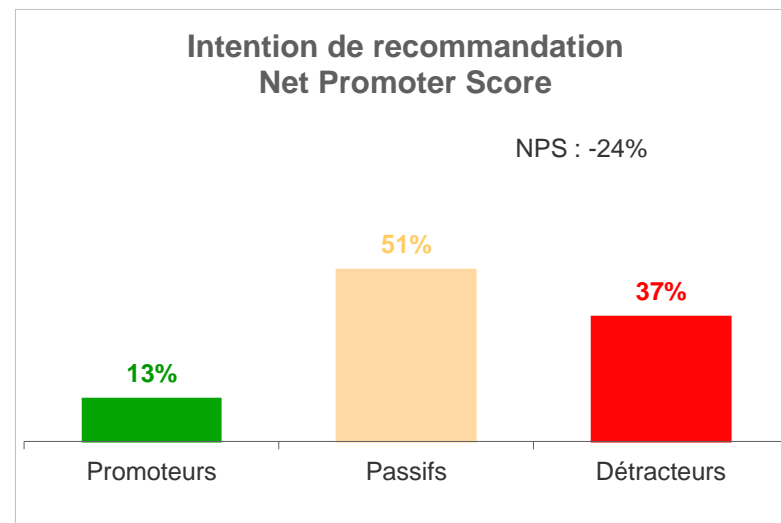
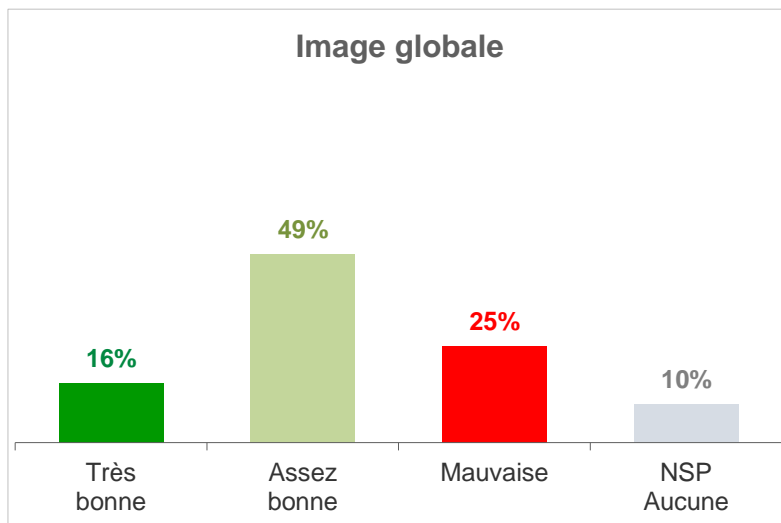
Services transport

Image du réseau

Image
comparative

Qualité de service

Annexes



Base : échantillon représentatif de 747 personnes du territoire

À retenir...

- Concernant l'image globale, le poids des perceptions négatives est élevé avec un score de 25%; inversement, les opinions très favorables se révèlent également relativement modestes ; en définitive, l'image est clivante car le poids des sans opinion est secondaire.
- Le NPS (Net Promoter Score) sert à mesurer la propension de recommandation du réseau à partir de la question suivante : *Si vous deviez recommander le réseau Aix en Bus, la Métropole Mobilité à d'autres personnes, quelle note sur 10 lui donneriez-vous ?* Il en résulte 3 cibles :
 - Les **promoteurs** (note entre 9 et 10) ; les **passifs** (note entre 7 et 8) ; les **détracteurs** (note entre 0 et 6)
- Dans le cas présent, le NPS est négatif avec un solde de -24% (13%-37%).

5.1 Image globale Aix en Bus, la Métropole Mobilité

Étude Image

Janvier 2023

Résultats

Données de base

Notoriété de la
marque

Utilisation du
réseau

Services transport

Image du réseau

Image
comparative

Qualité de service

Annexes

Détail des opinions favorables (en spontané) **65%**

| | 2023 |
|---|-------------|
| La praticité du réseau / la possibilité d'être autonome | 27% |
| La rapidité des trajets | 14% |
| Le confort | 11% |
| L'absence de soucis avec le réseau | 9% |
| L'attitude des conducteurs | 8% |
| La ponctualité | 7% |
| La desserte du réseau | 6% |
| La compétitivité tarifaire | 6% |
| La fréquence de passage des bus | 5% |
| La modernité du réseau | 5% |
| La ligne A et tous ses atouts | 4% |
| La bonne réputation du réseau | 4% |
| La possibilité d'abandonner la voiture | 3% |
| La facilité d'utilisation | 2% |
| La sécurité | 2% |
| Le look sympathique des véhicules | 2% |
| Le faible nombre de grèves | 2% |
| TOTAL | 135% |

Détail des opinions défavorables (en spontané) **25%**

| | 2023 |
|--|-------------|
| Le manque de ponctualité des bus | 53% |
| Les grèves des chauffeurs | 20% |
| La faible fréquence des bus | 20% |
| La mauvaise desserte de certaines zones de l'agglomération | 10% |
| L'attitude des chauffeurs | 10% |
| La conduite des chauffeurs | 10% |
| Les temps de trajet trop longs / les embouteillages | 8% |
| Le prix des titres de transport / l'information tarifaire | 8% |
| L'affluence aux heures de pointe | 7% |
| Le manque d'information en général sur les TC | 7% |
| L'absence d'écoute client | 3% |
| La non adaptation aux PMR | 3% |
| La non adaptation des horaires de bus / embauche et débauche | 3% |
| La faiblesse du réseau de soirée | 3% |
| L'absence d'info. en temps réel sur les horaires de passage | 3% |
| Le manque de confort des bus / le mauvais entretien des bus | 2% |
| Le manque de civisme des passagers | 2% |
| TOTAL | 178% |

À retenir...

- Spontanément, le manque de ponctualité pèse pour plus de 50% des perceptions négatives. Le triptyque "ponctualité - grèves - fréquence" recueille 93% de citations !

5.2 Composantes d'image Aix en Bus, la Métropole Mobilité

Étude Image

Janvier 2023

Résultats

Données de base

Notoriété de la
marque

Utilisation du
réseau

Services transport

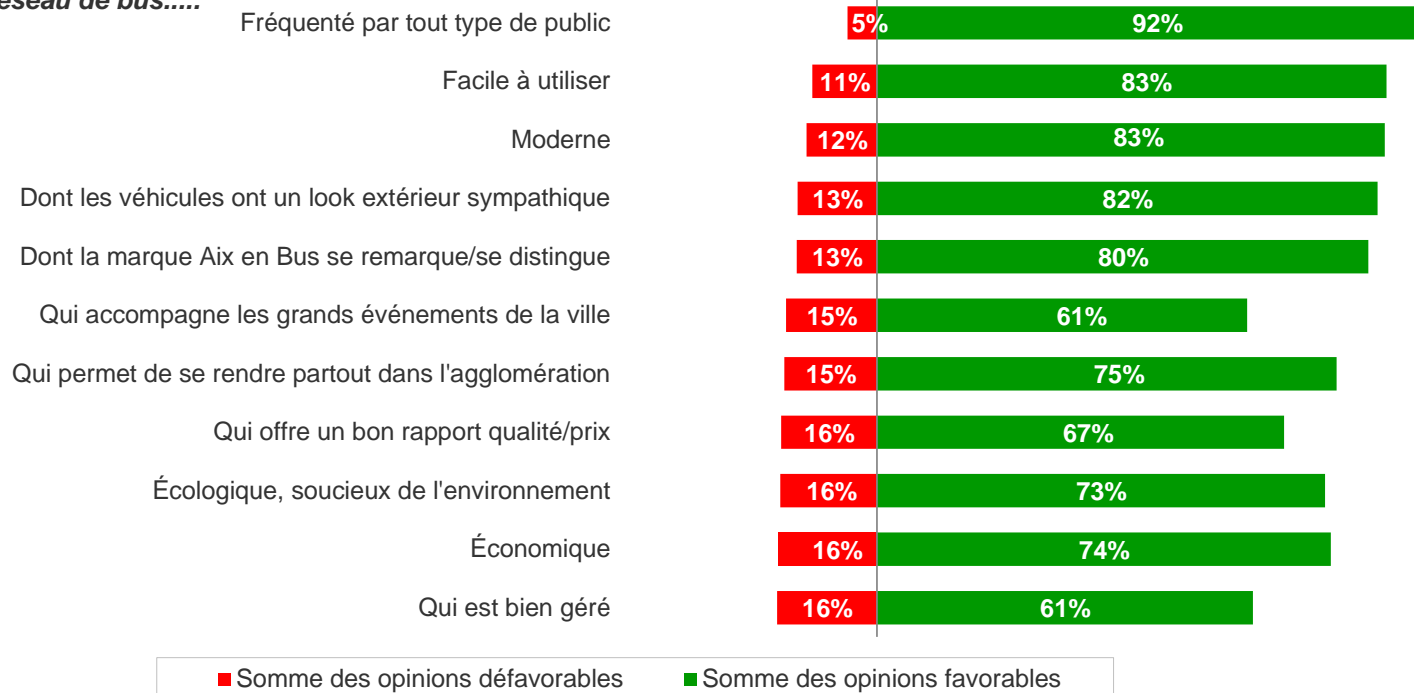
Image du réseau

Image
comparative

Qualité de service

Annexes

C'est un réseau de bus.....



Base : échantillon représentatif de 747 personnes du territoire

À retenir...

👉 Une bonne évaluation consiste à recueillir moins de 15% d'avis négatifs et plus de 65% d'avis favorables

- La facilité d'utilisation du réseau, sa modernité et la possibilité de se rendre partout dans l'agglomération pour un coût avantageux représentent les forces du réseau.

5.2 Composantes d'image Aix en Bus, la Métropole Mobilité

Étude Image

Janvier 2023

Résultats

Données de base

Notoriété de la
marque

Utilisation du
réseau

Services transport

Image du réseau

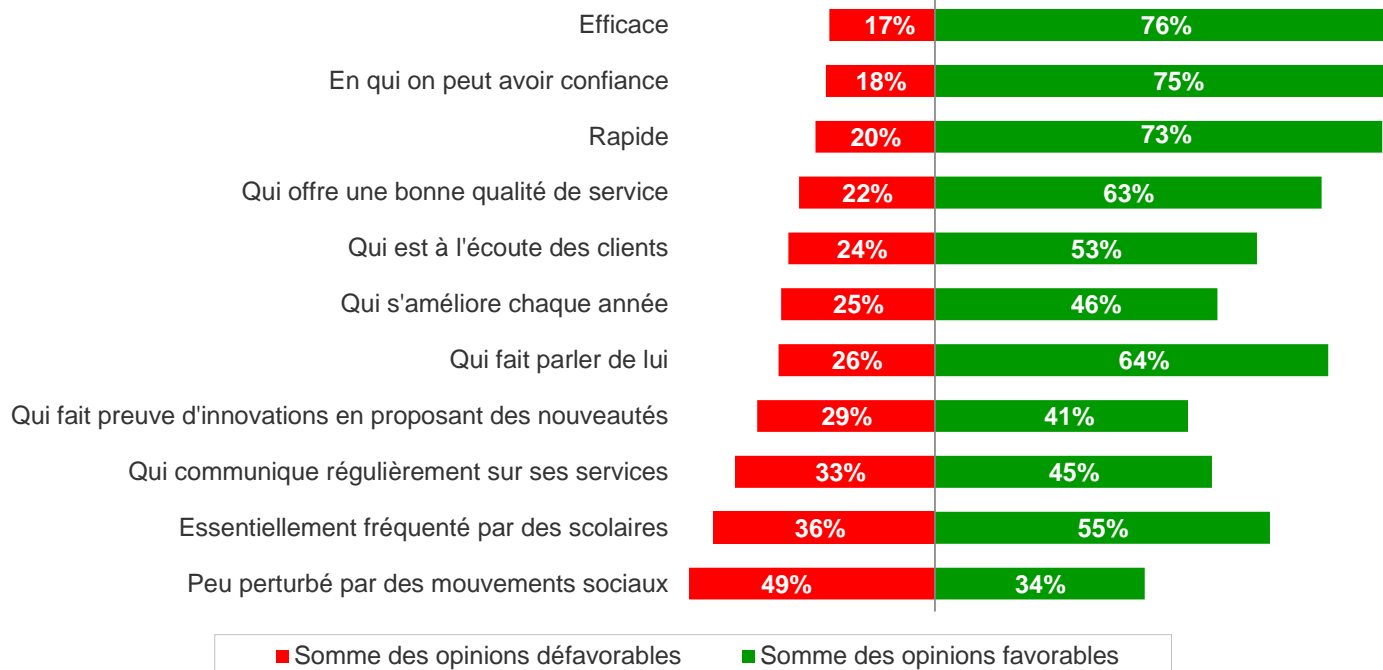
Image

comparative

Qualité de service

Annexes

C'est un réseau de bus.....



Base : échantillon représentatif de 747 personnes du territoire

À retenir...

👉 Une bonne évaluation consiste à recueillir moins de 15% d'avis négatifs et plus de 65% d'avis favorables

- Les faiblesses du réseau en termes d'image s'articulent autour d'un manque d'écoute, d'un manque de communication et surtout de fortes perturbations liées aux mouvements sociaux.

5.3 Bilan de l'image Aix en Bus, la Métropole Mobilité

Étude Image

Janvier 2023

Résultats

Données de base

Notoriété de la
marque

Utilisation du
réseau

Services transport

Image du réseau

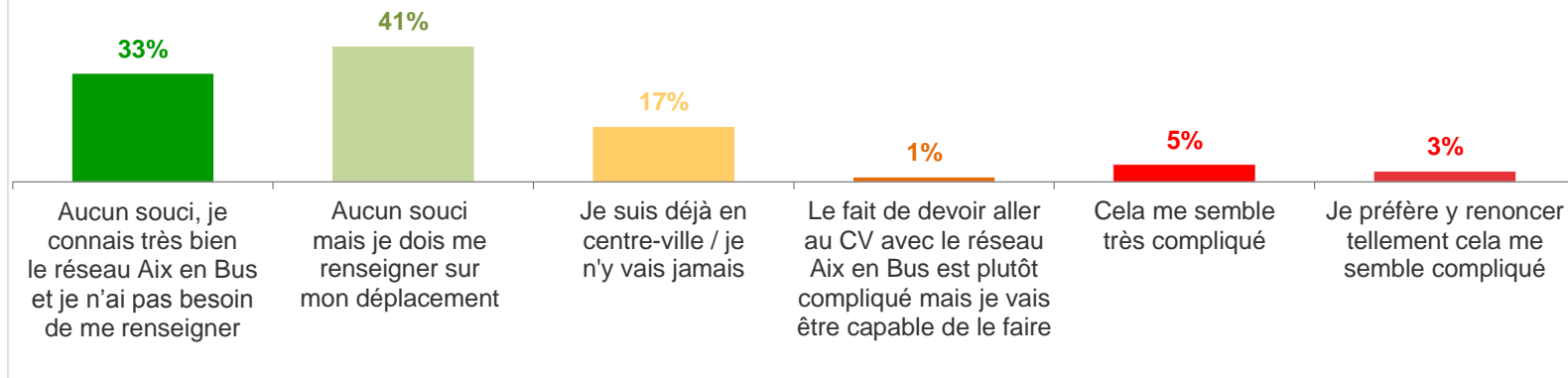
Image

comparative

Qualité de service

Annexes

Si vous deviez prendre le réseau Aix en Bus, la Métropole Mobilité, pour aller dans le centre d'Aix, quelle phrase vous correspondrait le plus ?



Base : échantillon représentatif de 747 personnes du territoire

À retenir...

- Le graphique ci-dessus illustre l'absence de freins liés à la connaissance du mode d'emploi du réseau. Celui-ci semble acquis.

Étude Image

Janvier 2023

Résultats

Données de base

Notoriété de la
marque

Utilisation du
réseau

Services transport

Image du réseau

**Image
comparative**

Qualité de service

Annexes

6

Image comparative clients/non-clients

6.1 Image globale - Focus clients / non-clients

Étude Image

Janvier 2023

Résultats

Données de base

Notoriété de la
marque

Utilisation du
réseau

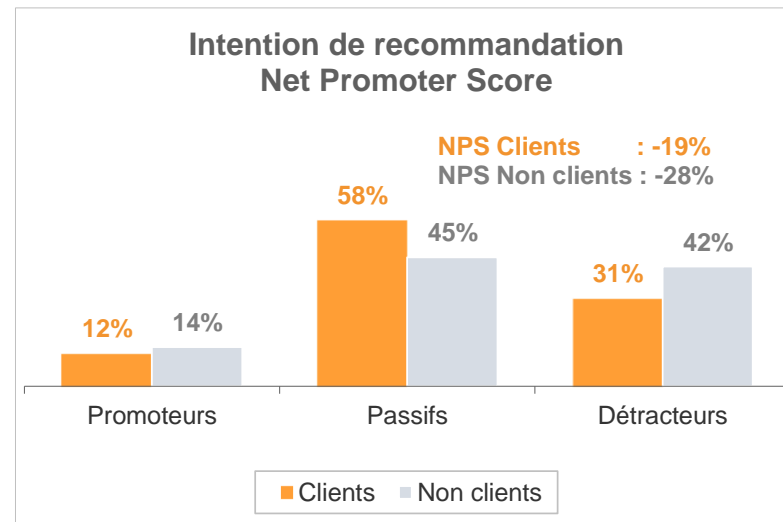
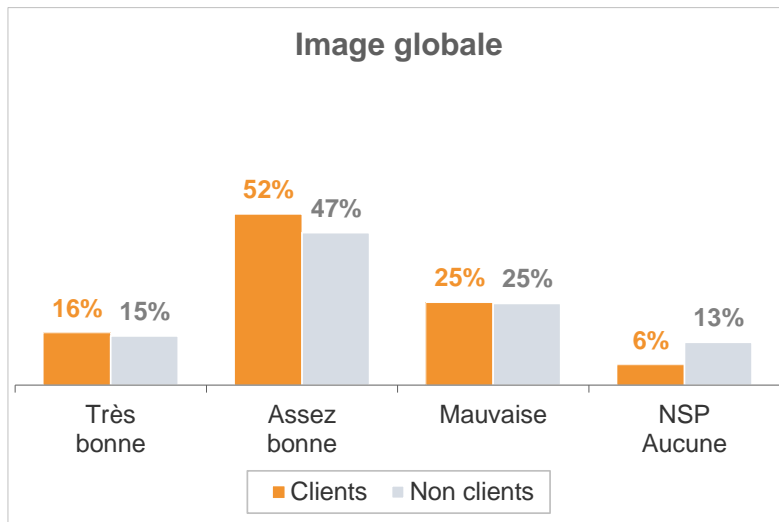
Services transport

Image du réseau

**Image
comparative**

Qualité de service

Annexes



Échantillon représentatif de 336 clients Aix en Bus, la Métropole Mobilité / Échantillon de 411 non-clients

À retenir...

- L'image globale auprès des clients et des prospects s'avère relativement similaire ; les usagers sont légèrement plus favorables mais la photographie reste la même !
- Le NPS, tel qu'explicité précédemment (cf. page 15), reste toujours négatif.
- En complément, les tris présentés en annexe croisent les résultats recueillis sur les deux cibles pour toutes les questions de l'étude.

6.2 Composantes d'image - Focus clients / non-clients

Étude Image

Janvier 2023

Résultats

Données de base

Notoriété de la
marque

Utilisation du
réseau

Services transport

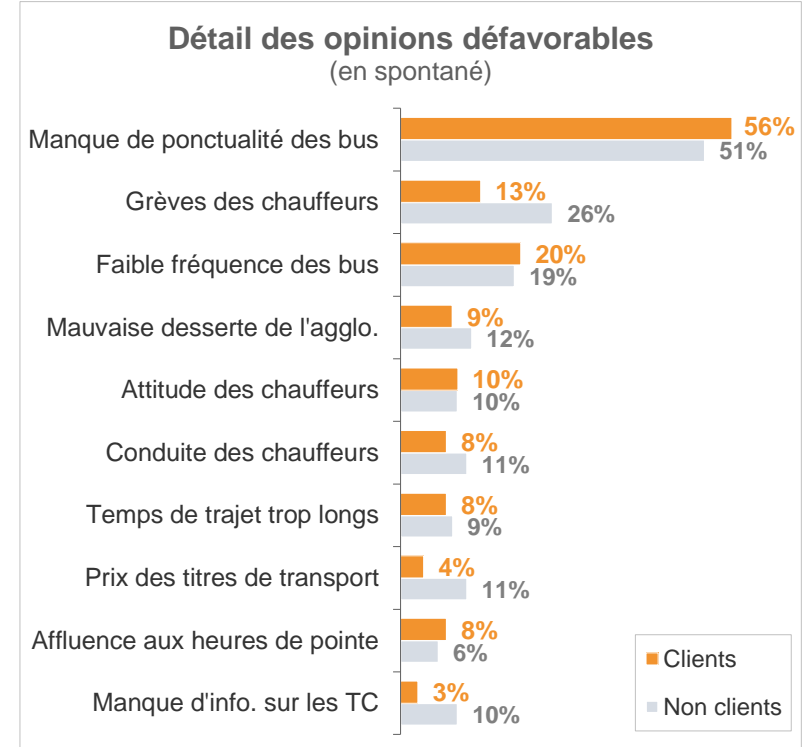
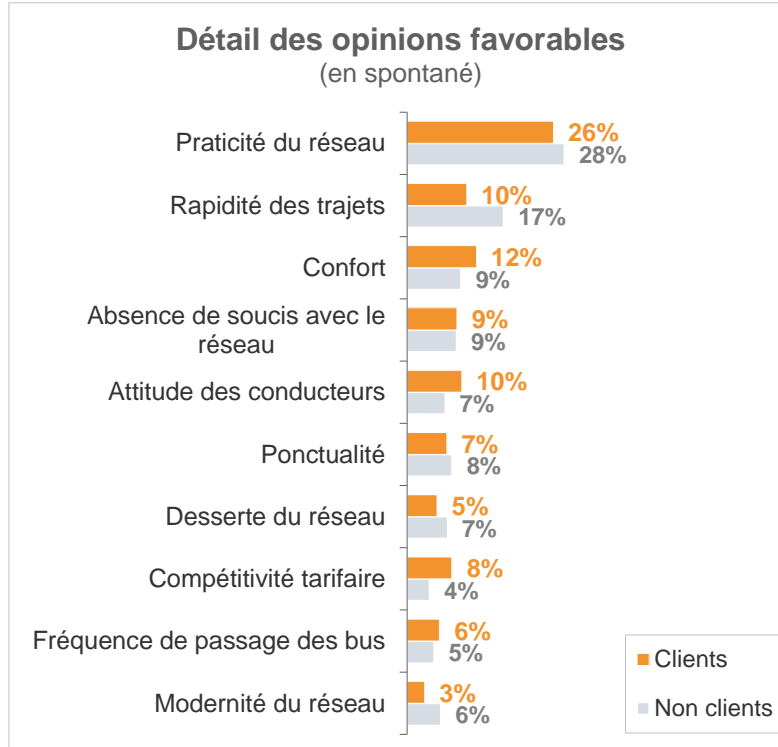
Image du réseau

Image

comparative

Qualité de service

Annexes



Échantillon représentatif de 336 clients Aix en Bus, la Métropole Mobilité / Échantillon de 411 non-clients

À retenir...

- Spontanément, les forces et les faiblesses du réseau perçues par les clients et les prospects se révèlent également très proches.

Étude Image

Janvier 2023

Résultats

Données de base

Notoriété de la
marque

Utilisation du
réseau

Services transport

Image du réseau

Image
comparative

**Qualité de
service**

Annexes

7

Qualité de service

7.1 Raisons d'utilisation d'Aix-en-Bus, la Métropole Mobilité

Étude Image

Janvier 2023

Résultats

Données de base

Notoriété de la
marque

Utilisation du
réseau

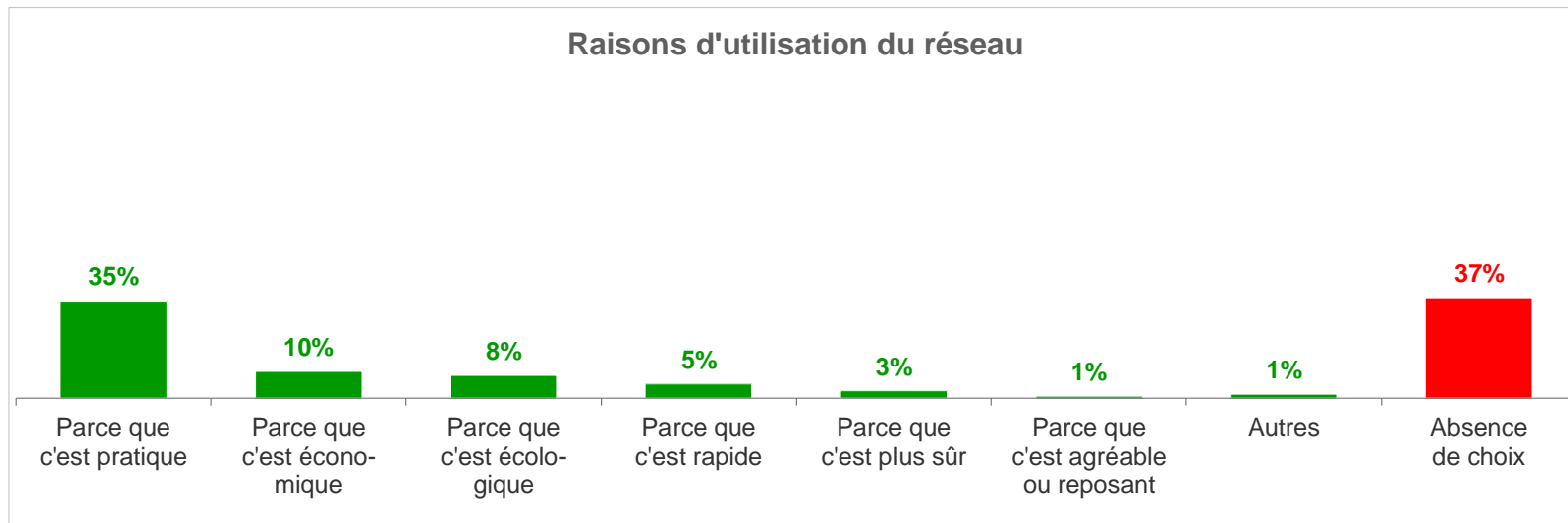
Services transport

Image du réseau

Image
comparative

Qualité de
service

Annexes



Base : échantillon représentatif de 408 usagers réguliers, occasionnels ou sporadiques d'Aix en Bus, la Métropole Mobilité

À retenir...

- La praticité du réseau et l'absence de choix pèsent le même poids dans les motifs d'utilisation d'Aix en Bus, la Métropole Mobilité.

7.2 Radioscopie de la qualité de service Aix en Bus, la Métropole Mobilité

Étude Image

Janvier 2023

Résultats

Données de base

Notoriété de la
marque

Utilisation du
réseau

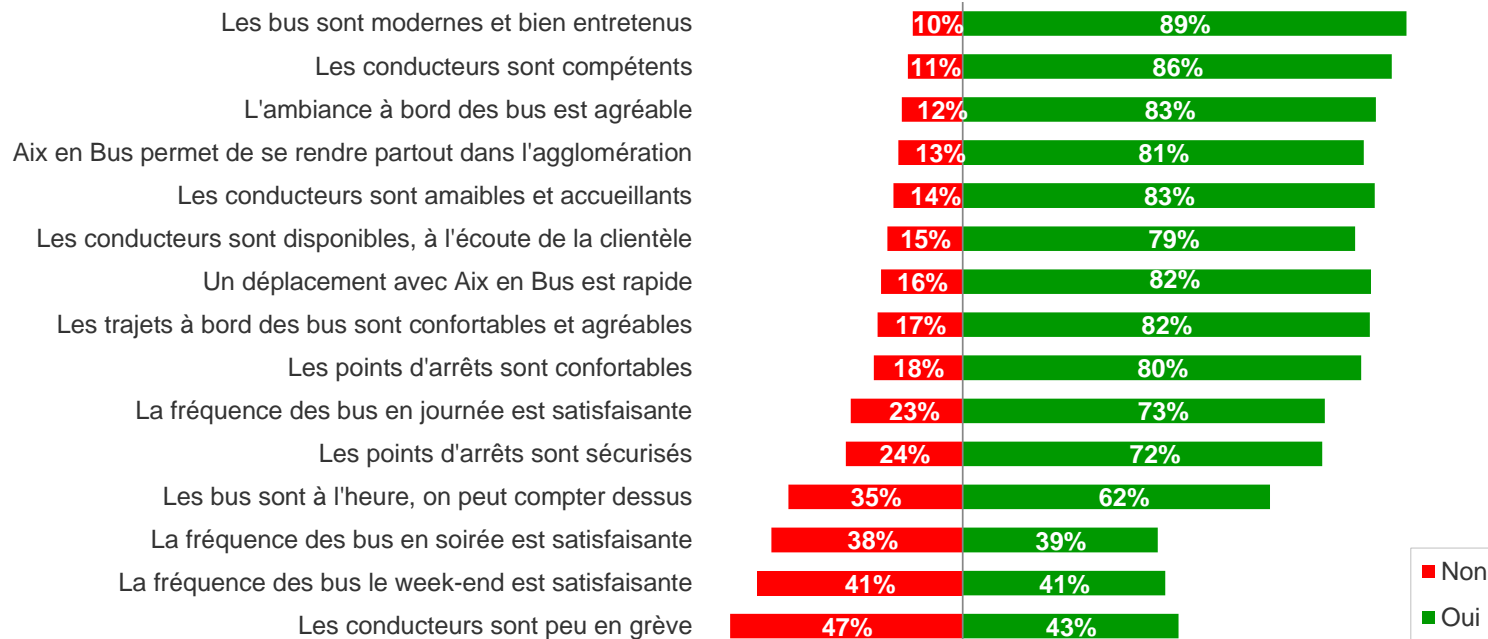
Services transport

Image du réseau

Image
comparative

Qualité de
service

Annexes



Base : échantillon représentatif de 408 usagers réguliers, occasionnels ou sporadiques d'Aix en Bus, la Métropole Mobilité

À retenir...

- ☞ Une bonne évaluation consiste à recueillir moins de 15% d'avis négatifs et plus de 65% d'avis favorables
- Grèves, fréquence et ponctualité représentent les trois faiblesses du réseau dans des proportions très significatives ; les avis contraires oscillent entre 23% et 47%.
- Le personnel Aix en Bus bénéficie de bonnes perceptions, tant au niveau de son relationnel d'ambiance que de compétence.

Étude Image

Janvier 2023

Résultats

Données de base

Notoriété de la
marque

Utilisation du
réseau

Services transport

Image du réseau

Image
comparative

Qualité de service

Annexes

8

Annexe n°1

Tris à plat

Étude Image

Janvier 2023

Résultats

Bonjour,

Je réalise une étude pour les transports en commun de l'agglomération d'Aix-en-Provence.

J'aimerais vous poser quelques questions. Acceptez-vous de participer à cette enquête ?

Cela ne vous prendra que quelques minutes.

Merci !

Q01 Âge des personnes interrogées

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|----------------|--------------|-------------|------------------|-------------|---------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| 18 > 29 ans | 90 | 27% | 58 | 14% | 148 | 20% |
| 30 > 59 ans | 161 | 48% | 236 | 57% | 397 | 53% |
| 60 ans et plus | 85 | 25% | 117 | 28% | 202 | 27% |
| TOTAL | 336 | 100% | 411 | 100% | 747 | 100% |

Q02 Sexe des personnes interrogées

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|--------------|--------------|-------------|------------------|-------------|---------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Homme | 159 | 47% | 192 | 47% | 351 | 47% |
| Femme | 177 | 53% | 219 | 53% | 396 | 53% |
| TOTAL | 336 | 100% | 411 | 100% | 747 | 100% |

Q03 Profession des personnes interrogées

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|---|--------------|-------------|------------------|-------------|---------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Actif à temps plein / Actif à temps partiel | 187 | 56% | 275 | 67% | 462 | 62% |
| Retraité | 56 | 17% | 61 | 15% | 117 | 16% |
| Inactif | 23 | 7% | 34 | 8% | 57 | 8% |
| Étudiant | 37 | 11% | 17 | 4% | 54 | 7% |
| Demandeur d'emploi | 24 | 7% | 24 | 6% | 48 | 6% |
| Lycéen | 9 | 3% | 0 | 0% | 9 | 1% |
| TOTAL | 336 | 100% | 411 | 100% | 747 | 100% |

Données de base

Notoriété de la
marque

Utilisation du
réseau

Services transport

Image du réseau

Image
comparative

Qualité de service

Annexes

Étude Image

Janvier 2023

Résultats

Données de base

Notoriété de la
marque

Utilisation du
réseau

Services transport

Image du réseau

Image
comparative

Qualité de service

Annexes

Q04 Dans quelle commune habitez-vous ?

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|-----------------------|-----------------|-------------|---------------------|-------------|------------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Aix en Provence | 321 | 96% | 367 | 89% | 688 | 92% |
| Venelles | 11 | 3% | 28 | 7% | 39 | 5% |
| Le Tholonet | 1 | 0% | 9 | 2% | 10 | 1% |
| Saint-Marc-Jaumegarde | 1 | 0% | 5 | 1% | 6 | 1% |
| Équilles | 2 | 1% | 2 | 0% | 4 | 1% |
| TOTAL | 336 | 100% | 411 | 100% | 747 | 100% |

LA MARQUE AIX EN BUS

Q05 Connaissez-vous le nom du réseau de bus qui dessert l'agglomération d'Aix en Provence ?

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|-----------------------------------|-----------------|-------------|---------------------|-------------|------------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Aix en Bus, la Métropole Mobilité | 270 | 80% | 248 | 60% | 518 | 69% |
| Le Car Pays d'Aix Mobilités | 6 | 2% | 3 | 1% | 9 | 1% |
| Les lignes de l'agglomération | 0 | 0% | 1 | 0% | 1 | 0% |
| Autres | 13 | 4% | 6 | 1% | 19 | 3% |
| Ne sait pas | 47 | 14% | 153 | 37% | 200 | 27% |
| TOTAL | 336 | 100% | 411 | 100% | 747 | 100% |

Q06 Si je vous dis que le réseau s'appelle Aix en bus, la Métropole Mobilité, est-ce que cela vous dit quelque chose ?

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|--------------|-----------------|-------------|---------------------|-------------|------------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Oui | 326 | 97% | 360 | 88% | 686 | 92% |
| Non | 10 | 3% | 51 | 12% | 61 | 8% |
| TOTAL | 336 | 100% | 411 | 100% | 747 | 100% |

Étude Image

Janvier 2023

Résultats

Q07 Savez-vous qu'Aix en Bus est devenu le réseau de la Métropole Mobilité ?

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|--------------|-----------------|-------------|---------------------|-------------|------------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Oui | 230 | 68% | 228 | 55% | 458 | 61% |
| Non | 106 | 32% | 183 | 45% | 289 | 39% |
| TOTAL | 336 | 100% | 411 | 100% | 747 | 100% |

CONNAISSANCE ET UTILISATION

Q08 Avez-vous utilisé le réseau Aix en Bus, la Métropole Mobilité au cours des derniers mois ?

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|--------------|-----------------|-------------|---------------------|-------------|------------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Oui | 282 | 84% | 22 | 5% | 304 | 41% |
| Non | 54 | 16% | 389 | 95% | 443 | 59% |
| TOTAL | 336 | 100% | 411 | 100% | 747 | 100% |

Q09 Avez-vous utilisé le réseau Aix en Bus, la Métropole Mobilité au cours de l'année écoulée ?

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|--------------|-----------------|-------------|---------------------|-------------|------------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Oui | 336 | 100% | 63 | 15% | 399 | 53% |
| Non | | | 348 | 85% | 348 | 47% |
| TOTAL | 336 | 100% | 411 | 100% | 747 | 100% |

Données de base

Notoriété de la
marque

Utilisation du
réseau

Services transport

Image du réseau

Image
comparative

Qualité de service

Annexes

Étude Image

Janvier 2023

Résultats

Données de base

Notoriété de la
marque

Utilisation du
réseau

Services transport

Image du réseau

Image
comparative

Qualité de service

Annexes

Q10 Avec quelle fréquence utilisez-vous le réseau Aix en Bus, la Métropole Mobilité ?

| | |
|---------------------------|--|
| Tous les jours ou presque | |
| Quelques fois par semaine | |
| Quelques fois par mois | |
| Quelques fois par an | |
| Exceptionnellement | |
| Jamais > aller en Q12a | |
| TOTAL | |

| Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|-----------------|-------------|---------------------|-------------|------------------|-------------|
| Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| 115 | 34% | | | 115 | 15% |
| 88 | 26% | | | 88 | 12% |
| 73 | 22% | | | 73 | 10% |
| 60 | 18% | | | 60 | 8% |
| | | 72 | 18% | 72 | 10% |
| | | 339 | 82% | 339 | 45% |
| 336 | 100% | 411 | 100% | 747 | 100% |

Q11 Depuis combien de temps, utilisez-vous le réseau Aix en Bus, la Métropole Mobilité ?

| | |
|--|--|
| Non réponse | |
| Avant la mise en service de la ligne Aixpress (ligne A) en septembre 2019 | |
| Depuis la mise en service de la ligne Aixpress (ligne A) en septembre 2019 | |
| Moins d'un an | |
| Ne sait pas | |
| TOTAL | |

| Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|-----------------|-------------|---------------------|-------------|------------------|-------------|
| Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| | | 339 | | 339 | |
| 158 | 47% | 37 | 51% | 195 | 48% |
| 114 | 34% | 14 | 19% | 128 | 31% |
| 55 | 16% | 8 | 11% | 63 | 15% |
| 9 | 3% | 13 | 18% | 22 | 5% |
| 336 | 100% | 72 | 100% | 408 | 100% |

Je vais vous citer différents services proposés par le réseau Aix en Bus.
Pour chacun d'entre-eux, vous me direz si vous le connaissez et si vous l'utilisez.

Q12a Je connais les lignes Diablins

| | |
|--------------|--|
| Oui | |
| Non | |
| TOTAL | |

| Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|-----------------|-------------|---------------------|-------------|------------------|-------------|
| Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| 278 | 83% | 321 | 78% | 599 | 80% |
| 58 | 17% | 90 | 22% | 148 | 20% |
| 336 | 100% | 411 | 100% | 747 | 100% |

Étude Image

Janvier 2023

Résultats

Données de base

Notoriété de la
marque

Utilisation du
réseau

Services transport

Image du réseau

Image
comparative

Qualité de service

Annexes

Q12b J'utilise les lignes Diablines

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|--------------|-----------------|-------------|---------------------|-------------|------------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Non réponse | 58 | 17% | 90 | 22% | 148 | 20% |
| Oui | 95 | 28% | 55 | 13% | 150 | 20% |
| Non | 183 | 54% | 266 | 65% | 449 | 60% |
| TOTAL | 336 | 100% | 411 | 100% | 747 | 100% |

Q13a Je connais la navette Arena

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|--------------|-----------------|-------------|---------------------|-------------|------------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Oui | 186 | 55% | 184 | 45% | 370 | 50% |
| Non | 150 | 45% | 227 | 55% | 377 | 50% |
| TOTAL | 336 | 100% | 411 | 100% | 747 | 100% |

Q13b J'utilise la navette Arena

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|--------------|-----------------|-------------|---------------------|-------------|------------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Non réponse | 150 | 45% | 227 | 55% | 377 | 50% |
| Oui | 51 | 15% | 18 | 4% | 69 | 9% |
| Non | 135 | 40% | 166 | 40% | 301 | 40% |
| TOTAL | 336 | 100% | 411 | 100% | 747 | 100% |

Q14a Je connais les parkings relais

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|--------------|-----------------|-------------|---------------------|-------------|------------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Oui | 294 | 88% | 352 | 86% | 646 | 86% |
| Non | 42 | 13% | 59 | 14% | 101 | 14% |
| TOTAL | 336 | 100% | 411 | 100% | 747 | 100% |

Étude Image

Janvier 2023

Résultats

Q14b J'utilise les parkings relais

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|--------------|--------------|-------------|------------------|-------------|---------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Non réponse | 42 | 13% | 59 | 14% | 101 | 14% |
| Oui | 99 | 29% | 87 | 21% | 186 | 25% |
| Non | 195 | 58% | 265 | 64% | 460 | 62% |
| TOTAL | 336 | 100% | 411 | 100% | 747 | 100% |

Q15a Je connais la descente à la demande à partir de 21h00

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|--------------|--------------|-------------|------------------|-------------|---------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Oui | 69 | 21% | 55 | 13% | 124 | 17% |
| Non | 267 | 79% | 356 | 87% | 623 | 83% |
| TOTAL | 336 | 100% | 411 | 100% | 747 | 100% |

Q15b J'utilise la descente à la demande à partir de 21h00

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|--------------|--------------|-------------|------------------|-------------|---------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Non réponse | 267 | 79% | 356 | 87% | 623 | 83% |
| Oui | 12 | 4% | 11 | 3% | 23 | 3% |
| Non | 57 | 17% | 44 | 11% | 101 | 14% |
| TOTAL | 336 | 100% | 411 | 100% | 747 | 100% |

Q16a Je connais le site internet aixenbus.fr

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|--------------|--------------|-------------|------------------|-------------|---------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Oui | 287 | 85% | 288 | 70% | 575 | 77% |
| Non | 49 | 15% | 123 | 30% | 172 | 23% |
| TOTAL | 336 | 100% | 411 | 100% | 747 | 100% |

Données de base

Notoriété de la
marque

Utilisation du
réseau

Services transport

Image du réseau

Image
comparative

Qualité de service

Annexes

Étude Image

Janvier 2023

Résultats

Données de base

Notoriété de la
marque

Utilisation du
réseau

Services transport

Image du réseau

Image
comparative

Qualité de service

Annexes

Q16b J'utilise le site internet aixenbus.fr

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|--------------|-----------------|-------------|---------------------|-------------|------------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Non réponse | 49 | 15% | 123 | 30% | 172 | 23% |
| Oui | 212 | 63% | 168 | 41% | 380 | 51% |
| Non | 75 | 22% | 120 | 29% | 195 | 26% |
| TOTAL | 336 | 100% | 411 | 100% | 747 | 100% |

Q17a Je connais l'application mobile de la Métropole Mobilité (anciennement Iepilote)

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|--------------|-----------------|-------------|---------------------|-------------|------------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Oui | 210 | 63% | 177 | 43% | 387 | 52% |
| Non | 126 | 38% | 234 | 57% | 360 | 48% |
| TOTAL | 336 | 100% | 411 | 100% | 747 | 100% |

Q17b J'utilise l'application mobile de la Métropole Mobilité (anciennement Iepilote)

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|--------------|-----------------|-------------|---------------------|-------------|------------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Non réponse | 126 | 38% | 234 | 57% | 360 | 48% |
| Oui | 123 | 37% | 67 | 16% | 190 | 25% |
| Non | 87 | 26% | 110 | 27% | 197 | 26% |
| TOTAL | 336 | 100% | 411 | 100% | 747 | 100% |

Q18a Je connais le service d'alerte par sms

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|--------------|-----------------|-------------|---------------------|-------------|------------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Oui | 100 | 30% | 62 | 15% | 162 | 22% |
| Non | 236 | 70% | 349 | 85% | 585 | 78% |
| TOTAL | 336 | 100% | 411 | 100% | 747 | 100% |

Étude Image

Janvier 2023

Résultats

Q18b J'utilise le service d'alerte par sms

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|--------------|--------------|-------------|------------------|-------------|---------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Non réponse | 236 | 70% | 349 | 85% | 585 | 78% |
| Oui | 57 | 17% | 21 | 5% | 78 | 10% |
| Non | 43 | 13% | 41 | 10% | 84 | 12% |
| TOTAL | 336 | 100% | 411 | 100% | 747 | 100% |

L'IMAGE AIX EN BUS

Voici quelques qualificatifs ; dites-moi si ils correspondent à l'image que vous avez du réseau de bus Aix en Bus que vous l'utilisiez ou non.

Q19 C'est un réseau de bus en qui on peut avoir confiance

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|------------------|--------------|-------------|------------------|-------------|---------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Oui, tout à fait | 103 | 31% | 105 | 26% | 208 | 28% |
| Oui, plutôt | 163 | 49% | 188 | 46% | 351 | 47% |
| Non, plutôt pas | 36 | 11% | 41 | 10% | 77 | 10% |
| Non, pas du tout | 26 | 8% | 30 | 7% | 56 | 8% |
| Ne sait pas | 8 | 2% | 47 | 11% | 55 | 7% |
| TOTAL | 336 | 100% | 411 | 100% | 747 | 100% |

Données de base

Notoriété de la
marque

Utilisation du
réseau

Services transport

Image du réseau

Image
comparative

Qualité de service

Annexes

Étude Image

Janvier 2023

Résultats

Données de base

Notoriété de la
marque

Utilisation du
réseau

Services transport

Image du réseau

Image
comparative

Qualité de service

Annexes

Q20 C'est un réseau de bus efficace

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|------------------|-----------------|-------------|---------------------|-------------|------------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Oui, tout à fait | 107 | 32% | 86 | 21% | 193 | 26% |
| Oui, plutôt | 162 | 48% | 209 | 51% | 371 | 50% |
| Non, plutôt pas | 38 | 11% | 47 | 11% | 85 | 11% |
| Non, pas du tout | 23 | 7% | 21 | 5% | 44 | 6% |
| Ne sait pas | 6 | 2% | 48 | 12% | 54 | 7% |
| TOTAL | 336 | 100% | 411 | 100% | 747 | 100% |

Q21 C'est un réseau de bus qui fait parler de lui

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|------------------|-----------------|-------------|---------------------|-------------|------------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Oui, tout à fait | 82 | 24% | 75 | 18% | 157 | 21% |
| Oui, plutôt | 149 | 44% | 174 | 42% | 323 | 43% |
| Non, plutôt pas | 51 | 15% | 78 | 19% | 129 | 17% |
| Non, pas du tout | 20 | 6% | 42 | 10% | 62 | 8% |
| Ne sait pas | 34 | 10% | 42 | 10% | 76 | 10% |
| TOTAL | 336 | 100% | 411 | 100% | 747 | 100% |

Q22 C'est un réseau de bus économique

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|------------------|-----------------|-------------|---------------------|-------------|------------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Oui, tout à fait | 100 | 30% | 94 | 23% | 194 | 26% |
| Oui, plutôt | 156 | 46% | 204 | 50% | 360 | 48% |
| Non, plutôt pas | 38 | 11% | 43 | 10% | 81 | 11% |
| Non, pas du tout | 27 | 8% | 13 | 3% | 40 | 5% |
| Ne sait pas | 15 | 4% | 57 | 14% | 72 | 10% |
| TOTAL | 336 | 100% | 411 | 100% | 747 | 100% |

Étude Image

Janvier 2023

Résultats

Données de base

Notoriété de la
marque

Utilisation du
réseau

Services transport

Image du réseau

Image
comparative

Qualité de service

Annexes

Q23 C'est un réseau de bus moderne

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|------------------|-----------------|-------------|---------------------|-------------|------------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Oui, tout à fait | 124 | 37% | 112 | 27% | 236 | 32% |
| Oui, plutôt | 158 | 47% | 226 | 55% | 384 | 51% |
| Non, plutôt pas | 34 | 10% | 28 | 7% | 62 | 8% |
| Non, pas du tout | 12 | 4% | 12 | 3% | 24 | 3% |
| Ne sait pas | 8 | 2% | 33 | 8% | 41 | 5% |
| TOTAL | 336 | 100% | 411 | 100% | 747 | 100% |

Q24 C'est un réseau de bus écologique, soucieux de l'environnement

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|------------------|-----------------|-------------|---------------------|-------------|------------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Oui, tout à fait | 94 | 28% | 96 | 23% | 190 | 25% |
| Oui, plutôt | 156 | 46% | 201 | 49% | 357 | 48% |
| Non, plutôt pas | 38 | 11% | 44 | 11% | 82 | 11% |
| Non, pas du tout | 17 | 5% | 19 | 5% | 36 | 5% |
| Ne sait pas | 31 | 9% | 51 | 12% | 82 | 11% |
| TOTAL | 336 | 100% | 411 | 100% | 747 | 100% |

Q25 C'est un réseau de bus rapide

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|------------------|-----------------|-------------|---------------------|-------------|------------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Oui, tout à fait | 91 | 27% | 113 | 27% | 204 | 27% |
| Oui, plutôt | 168 | 50% | 174 | 42% | 342 | 46% |
| Non, plutôt pas | 56 | 17% | 52 | 13% | 108 | 14% |
| Non, pas du tout | 20 | 6% | 18 | 4% | 38 | 5% |
| Ne sait pas | 1 | 0% | 54 | 13% | 55 | 7% |
| TOTAL | 336 | 100% | 411 | 100% | 747 | 100% |

Étude Image

Janvier 2023

Résultats

Données de base

Notoriété de la
marque

Utilisation du
réseau

Services transport

Image du réseau

Image
comparative

Qualité de service

Annexes

Q26 C'est un réseau de bus qui offre une bonne qualité de service

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|------------------|-----------------|-------------|---------------------|-------------|------------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Oui, tout à fait | 77 | 23% | 66 | 16% | 143 | 19% |
| Oui, plutôt | 168 | 50% | 161 | 39% | 329 | 44% |
| Non, plutôt pas | 54 | 16% | 55 | 13% | 109 | 15% |
| Non, pas du tout | 24 | 7% | 33 | 8% | 57 | 8% |
| Ne sait pas | 13 | 4% | 96 | 23% | 109 | 15% |
| TOTAL | 336 | 100% | 411 | 100% | 747 | 100% |

Q27 C'est un réseau de bus qui communique régulièrement sur ses services

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|------------------|-----------------|-------------|---------------------|-------------|------------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Oui, tout à fait | 51 | 15% | 45 | 11% | 96 | 13% |
| Oui, plutôt | 125 | 37% | 117 | 28% | 242 | 32% |
| Non, plutôt pas | 68 | 20% | 84 | 20% | 152 | 20% |
| Non, pas du tout | 42 | 13% | 50 | 12% | 92 | 12% |
| Ne sait pas | 50 | 15% | 115 | 28% | 165 | 22% |
| TOTAL | 336 | 100% | 411 | 100% | 747 | 100% |

Q28 C'est un réseau de bus essentiellement fréquenté par des scolaires

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|------------------|-----------------|-------------|---------------------|-------------|------------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Oui, tout à fait | 74 | 22% | 90 | 22% | 164 | 22% |
| Oui, plutôt | 101 | 30% | 144 | 35% | 245 | 33% |
| Non, plutôt pas | 81 | 24% | 101 | 25% | 182 | 24% |
| Non, pas du tout | 55 | 16% | 33 | 8% | 88 | 12% |
| Ne sait pas | 25 | 7% | 43 | 10% | 68 | 9% |
| TOTAL | 336 | 100% | 411 | 100% | 747 | 100% |

Étude Image

Janvier 2023

Résultats

Données de base

Notoriété de la
marque

Utilisation du
réseau

Services transport

Image du réseau

Image
comparative

Qualité de service

Annexes

Q29 C'est un réseau de bus fréquenté par tout type de public

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|------------------|-----------------|-------------|---------------------|-------------|------------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Oui, tout à fait | 195 | 58% | 209 | 51% | 404 | 54% |
| Oui, plutôt | 123 | 37% | 157 | 38% | 280 | 37% |
| Non, plutôt pas | 12 | 4% | 18 | 4% | 30 | 4% |
| Non, pas du tout | 4 | 1% | 2 | 0% | 6 | 1% |
| Ne sait pas | 2 | 1% | 25 | 6% | 27 | 4% |
| TOTAL | 336 | 100% | 411 | 100% | 747 | 100% |

Q30 C'est un réseau de bus qui permet de se rendre partout dans l'agglomération

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|------------------|-----------------|-------------|---------------------|-------------|------------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Oui, tout à fait | 114 | 34% | 106 | 26% | 220 | 29% |
| Oui, plutôt | 154 | 46% | 187 | 46% | 341 | 46% |
| Non, plutôt pas | 27 | 8% | 42 | 10% | 69 | 9% |
| Non, pas du tout | 22 | 7% | 22 | 5% | 44 | 6% |
| Ne sait pas | 19 | 6% | 54 | 13% | 73 | 10% |
| TOTAL | 336 | 100% | 411 | 100% | 747 | 100% |

Q31 C'est un réseau de bus facile à utiliser

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|------------------|-----------------|-------------|---------------------|-------------|------------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Oui, tout à fait | 149 | 44% | 141 | 34% | 290 | 39% |
| Oui, plutôt | 154 | 46% | 178 | 43% | 332 | 44% |
| Non, plutôt pas | 16 | 5% | 25 | 6% | 41 | 5% |
| Non, pas du tout | 15 | 4% | 23 | 6% | 38 | 5% |
| Ne sait pas | 2 | 1% | 44 | 11% | 46 | 6% |
| TOTAL | 336 | 100% | 411 | 100% | 747 | 100% |

Étude Image

Janvier 2023

Résultats

Données de base

Notoriété de la
marque

Utilisation du
réseau

Services transport

Image du réseau

Image
comparative

Qualité de service

Annexes

Q32 C'est un réseau qui s'améliore chaque année

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|------------------|-----------------|-------------|---------------------|-------------|------------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Oui, tout à fait | 49 | 15% | 35 | 9% | 84 | 11% |
| Oui, plutôt | 131 | 39% | 130 | 32% | 261 | 35% |
| Non, plutôt pas | 54 | 16% | 66 | 16% | 120 | 16% |
| Non, pas du tout | 38 | 11% | 30 | 7% | 68 | 9% |
| Ne sait pas | 64 | 19% | 150 | 37% | 214 | 29% |
| TOTAL | 336 | 100% | 411 | 100% | 747 | 100% |

Q33 C'est un réseau souvent perturbé par des mouvements sociaux

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|------------------|-----------------|-------------|---------------------|-------------|------------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Oui, tout à fait | 93 | 28% | 68 | 17% | 161 | 22% |
| Oui, plutôt | 114 | 34% | 89 | 22% | 203 | 27% |
| Non, plutôt pas | 48 | 14% | 92 | 22% | 140 | 19% |
| Non, pas du tout | 53 | 16% | 63 | 15% | 116 | 16% |
| Ne sait pas | 28 | 8% | 99 | 24% | 127 | 17% |
| TOTAL | 336 | 100% | 411 | 100% | 747 | 100% |

Q34 C'est un réseau qui fait preuve d'innovations en proposant régulièrement des nouveautés

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|------------------|-----------------|-------------|---------------------|-------------|------------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Oui, tout à fait | 44 | 13% | 29 | 7% | 73 | 10% |
| Oui, plutôt | 115 | 34% | 121 | 29% | 236 | 32% |
| Non, plutôt pas | 60 | 18% | 73 | 18% | 133 | 18% |
| Non, pas du tout | 53 | 16% | 31 | 8% | 84 | 11% |
| Ne sait pas | 64 | 19% | 157 | 38% | 221 | 30% |
| TOTAL | 336 | 100% | 411 | 100% | 747 | 100% |

Étude Image

Janvier 2023

Résultats

Données de base

Notoriété de la
marque

Utilisation du
réseau

Services transport

Image du réseau

Image
comparative

Qualité de service

Annexes

Q35 C'est un réseau qui est à l'écoute de ses clients

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|------------------|-----------------|-------------|---------------------|-------------|------------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Oui, tout à fait | 57 | 17% | 48 | 12% | 105 | 14% |
| Oui, plutôt | 137 | 41% | 151 | 37% | 288 | 39% |
| Non, plutôt pas | 58 | 17% | 50 | 12% | 108 | 14% |
| Non, pas du tout | 36 | 11% | 35 | 9% | 71 | 10% |
| Ne sait pas | 48 | 14% | 127 | 31% | 175 | 23% |
| TOTAL | 336 | 100% | 411 | 100% | 747 | 100% |

Q36 C'est un réseau qui offre un bon rapport qualité/prix

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|------------------|-----------------|-------------|---------------------|-------------|------------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Oui, tout à fait | 95 | 28% | 68 | 17% | 163 | 22% |
| Oui, plutôt | 166 | 49% | 168 | 41% | 334 | 45% |
| Non, plutôt pas | 24 | 7% | 42 | 10% | 66 | 9% |
| Non, pas du tout | 31 | 9% | 20 | 5% | 51 | 7% |
| Ne sait pas | 20 | 6% | 113 | 27% | 133 | 18% |
| TOTAL | 336 | 100% | 411 | 100% | 747 | 100% |

Q37 C'est un réseau qui est bien géré

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|------------------|-----------------|-------------|---------------------|-------------|------------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Oui, tout à fait | 57 | 17% | 50 | 12% | 107 | 14% |
| Oui, plutôt | 151 | 45% | 201 | 49% | 352 | 47% |
| Non, plutôt pas | 35 | 10% | 40 | 10% | 75 | 10% |
| Non, pas du tout | 29 | 9% | 18 | 4% | 47 | 6% |
| Ne sait pas | 64 | 19% | 102 | 25% | 166 | 22% |
| TOTAL | 336 | 100% | 411 | 100% | 747 | 100% |

Étude Image

Janvier 2023

Résultats

Données de base

Notoriété de la
marque

Utilisation du
réseau

Services transport

Image du réseau

Image
comparative

Qualité de service

Annexes

Q38 C'est un réseau qui accompagne les grands événements de la ville

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|------------------|-----------------|-------------|---------------------|-------------|------------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Oui, tout à fait | 72 | 21% | 53 | 13% | 125 | 17% |
| Oui, plutôt | 143 | 43% | 184 | 45% | 327 | 44% |
| Non, plutôt pas | 33 | 10% | 39 | 9% | 72 | 10% |
| Non, pas du tout | 21 | 6% | 18 | 4% | 39 | 5% |
| Ne sait pas | 67 | 20% | 117 | 28% | 184 | 25% |
| TOTAL | 336 | 100% | 411 | 100% | 747 | 100% |

Q39 C'est un réseau dont les véhicules ont un look extérieur sympathique

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|------------------|-----------------|-------------|---------------------|-------------|------------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Oui, tout à fait | 97 | 29% | 125 | 30% | 222 | 30% |
| Oui, plutôt | 179 | 53% | 210 | 51% | 389 | 52% |
| Non, plutôt pas | 30 | 9% | 44 | 11% | 74 | 10% |
| Non, pas du tout | 14 | 4% | 9 | 2% | 23 | 3% |
| Ne sait pas | 16 | 5% | 23 | 6% | 39 | 5% |
| TOTAL | 336 | 100% | 411 | 100% | 747 | 100% |

Q41 C'est un réseau dont la marque Aix en Bus se remarque/se distingue

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|------------------|-----------------|-------------|---------------------|-------------|------------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Oui, tout à fait | 105 | 31% | 149 | 36% | 254 | 34% |
| Oui, plutôt | 170 | 51% | 176 | 43% | 346 | 46% |
| Non, plutôt pas | 29 | 9% | 38 | 9% | 67 | 9% |
| Non, pas du tout | 13 | 4% | 18 | 4% | 31 | 4% |
| Ne sait pas | 19 | 6% | 30 | 7% | 49 | 7% |
| TOTAL | 336 | 100% | 411 | 100% | 747 | 100% |

Étude Image

Janvier 2023

Résultats

Données de base

Notoriété de la
marque

Utilisation du
réseau

Services transport

Image du réseau

Image
comparative

Qualité de service

Annexes

Q42 Que vous utilisiez ou non le réseau Aix en Bus, la Métropole Mobilité en avez-vous :

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|--------------------------|-----------------|-------------|---------------------|-------------|------------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Une très bonne image | 54 | 16% | 62 | 15% | 116 | 16% |
| Une assez bonne image | 176 | 52% | 192 | 47% | 368 | 49% |
| Une assez mauvaise image | 75 | 22% | 90 | 22% | 165 | 22% |
| Une très mauvaise image | 10 | 3% | 13 | 3% | 23 | 3% |
| Ne sait pas | 6 | 2% | 23 | 6% | 29 | 4% |
| Aucune image | 15 | 4% | 31 | 8% | 46 | 6% |
| TOTAL | 336 | 100% | 411 | 100% | 747 | 100% |

Étude Image

Janvier 2023

Résultats

Données de base

Notoriété de la
marque

Utilisation du
réseau

Services transport

Image du réseau

Image
comparative

Qualité de service

Annexes

Q43P Détail des perceptions positives du réseau Aix en Bus

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|---|-----------------|-------------|---------------------|-------------|------------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Non réponse | 106 | | 157 | | 263 | |
| La praticité du réseau / la possibilité d'être autonome | 59 | 26% | 70 | 28% | 129 | 27% |
| La rapidité des trajets | 24 | 10% | 43 | 17% | 67 | 14% |
| Le confort (propreté / conduite / espace disponible...) | 28 | 12% | 24 | 9% | 52 | 11% |
| L'absence de soucis avec le réseau | 20 | 9% | 22 | 9% | 42 | 9% |
| L'attitude des conducteurs | 22 | 10% | 17 | 7% | 39 | 8% |
| La ponctualité | 16 | 7% | 20 | 8% | 36 | 7% |
| La desserte du réseau | 12 | 5% | 18 | 7% | 30 | 6% |
| La compétitivité tarifaire | 18 | 8% | 10 | 4% | 28 | 6% |
| La fréquence de passage des bus | 13 | 6% | 12 | 5% | 25 | 5% |
| La modernité du réseau | 7 | 3% | 15 | 6% | 22 | 5% |
| La ligne A et tous ses atouts | 7 | 3% | 12 | 5% | 19 | 4% |
| La bonne réputation du réseau | 3 | 1% | 14 | 6% | 17 | 4% |
| La possibilité d'abandonner la voiture | 7 | 3% | 8 | 3% | 15 | 3% |
| La facilité d'utilisation | 6 | 3% | 6 | 2% | 12 | 2% |
| La sécurité | 5 | 2% | 6 | 2% | 11 | 2% |
| Le look sympathique des véhicules | 6 | 3% | 5 | 2% | 11 | 2% |
| Le faible nombre de grèves | 5 | 2% | 4 | 2% | 9 | 2% |
| L'organisation et l'attitude du personnel en agence | 2 | 1% | 0 | 0% | 2 | 0% |
| Les P+R efficaces | 1 | 0% | 0 | 0% | 1 | 0% |
| Ne sait pas / Rien à signaler | 37 | 16% | 49 | 19% | 86 | 18% |
| TOTAL | 104 | 130% | 125 | 140% | 484 | 135% |

NB : total supérieur à 100% compte-tenu de la multiplicité des réponses possibles

Étude Image

Janvier 2023

Résultats

Données de base

Notoriété de la
marque

Utilisation du
réseau

Services transport

Image du réseau

Image

comparative

Qualité de service

Annexes

Q43N Détail des perceptions négatives du réseau Aix en Bus

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|---|-----------------|-------------|---------------------|-------------|------------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Non réponse | 232 | | 286 | | 518 | |
| Le manque de ponctualité des bus | 58 | 56% | 64 | 51% | 122 | 53% |
| Les grèves des chauffeurs | 14 | 13% | 32 | 26% | 46 | 20% |
| La faible fréquence des bus | 21 | 20% | 24 | 19% | 45 | 20% |
| La mauvaise desserte de certaines zones de l'agglomération | 9 | 9% | 15 | 12% | 24 | 10% |
| L'attitude des chauffeurs | 10 | 10% | 12 | 10% | 22 | 10% |
| La conduite des chauffeurs | 8 | 8% | 14 | 11% | 22 | 10% |
| Les temps de trajet trop longs / les embouteillages | 8 | 8% | 11 | 9% | 19 | 8% |
| Le prix des titres de transport / l'information tarifaire | 4 | 4% | 14 | 11% | 18 | 8% |
| L'affluence aux heures de pointe | 8 | 8% | 8 | 6% | 16 | 7% |
| Le manque d'information en général sur les TC | 3 | 3% | 12 | 10% | 15 | 7% |
| L'absence d'écoute client | 3 | 3% | 5 | 4% | 8 | 3% |
| La non adaptation aux PMR | 1 | 1% | 6 | 5% | 7 | 3% |
| La non adaptation des horaires de bus / embauche et débauche | 0 | 0% | 7 | 6% | 7 | 3% |
| La faiblesse du réseau de soirée | 3 | 3% | 3 | 2% | 6 | 3% |
| L'absence d'information en temps réel sur les horaires de passage | 2 | 2% | 4 | 3% | 6 | 3% |
| Le manque de confort des bus (sièges / chauffage / climatisation / bruits) / le mauvais entretien des bus | 1 | 1% | 4 | 3% | 5 | 2% |
| Le manque de civisme des passagers (bruit, ne cèdent pas leur place, restent à l'avant du bus...) | 0 | 0% | 4 | 3% | 4 | 2% |
| L'information en cas de perturbation | 0 | 0% | 4 | 3% | 4 | 2% |
| Le manque de propreté dans les TC | 2 | 2% | 0 | 0% | 2 | 1% |
| La mauvaise gestion des poussettes | 0 | 0% | 2 | 2% | 2 | 1% |
| La présence de fraudeurs | 0 | 0% | 1 | 1% | 3 | 0% |
| La faible fréquence des bus le week-end | 0 | 0% | 1 | 1% | 1 | 0% |
| L'application (fiabilité et praticité) | 0 | 0% | 1 | 1% | 1 | 0% |
| Ne sait pas / Rien à signaler | 2 | 2% | 2 | 2% | 4 | 2% |
| TOTAL | 104 | 151% | 125 | 200% | 229 | 178% |

NB : total supérieur à 100% compte-tenu de la multiplicité des réponses possibles

Étude Image

Janvier 2023

Résultats

Q44 Si vous deviez recommander le réseau Aix-en-Bus, la Métropole Mobilité à d'autres personnes, quelle note sur 10 lui donneriez-vous ? (NPS)

| |
|---|
| Clients détracteurs (notes de 0 à 6 / 10) |
| Clients neutres (notes 7 et 8 / 10) |
| Clients promoteurs (notes 9 et 10 / 10) |
| TOTAL |

| Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|--------------|-------------|------------------|-------------|---------------|-------------|
| Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| 103 | 31% | 171 | 42% | 274 | 37% |
| 194 | 58% | 184 | 45% | 378 | 51% |
| 39 | 12% | 56 | 14% | 95 | 13% |
| 336 | 100% | 411 | 100% | 747 | 100% |

Q45 Au sujet des transports en commun d'Aix en Bus, la Métropole Mobilité, vous dites plutôt :

| |
|---|
| Je les utilise et j'en suis satisfait |
| Je les utilise mais ça ne me satisfait peu ou pas |
| Je ne les utilise pas ou peu mais je les utiliserais davantage si mes déplacements en voiture étaient plus contraignants/difficiles |
| Cela pourrait être bien pour moi, pourquoi pas ? |
| Je n'ai ni l'occasion, ni l'envie de les utiliser |
| Ce n'est vraiment pas pour moi |
| TOTAL |

| Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|--------------|-------------|------------------|-------------|---------------|-------------|
| Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| 241 | 72% | 2 | 0% | 243 | 32% |
| 95 | 28% | 0 | 0% | 95 | 13% |
| 0 | 0% | 104 | 25% | 104 | 14% |
| 0 | 0% | 62 | 15% | 62 | 8% |
| 0 | 0% | 96 | 23% | 96 | 13% |
| 0 | 0% | 147 | 36% | 147 | 20% |
| 336 | 100% | 411 | 100% | 747 | 100% |

Données de base

Notoriété de la
marque

Utilisation du
réseau

Services transport

Image du réseau

Image
comparative

Qualité de service

Annexes

Étude Image

Janvier 2023

Résultats

Q46 Si demain, vous deviez prendre le réseau d'Aix en Bus, la Métropole Mobilité, pour aller dans le centre d'Aix, quelle phrase vous correspondrait le plus ?

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|--|--------------|-------------|------------------|-------------|---------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Aucun souci, je connais très bien le réseau Aix en Bus et je n'ai pas besoin de me renseigner | 171 | 51% | 73 | 18% | 244 | 33% |
| Aucun souci mais je dois me renseigner sur mon déplacement (horaire / parcours) | 127 | 38% | 178 | 43% | 305 | 41% |
| Le fait de devoir aller au centre-ville avec le réseau Aix en Bus est plutôt compliqué mais je vais être capable de le faire | 3 | 1% | 8 | 2% | 11 | 1% |
| Ça me semble très compliqué | 8 | 2% | 31 | 8% | 39 | 5% |
| Je préfère y renoncer tellement cela me semble compliqué | 1 | 0% | 23 | 6% | 24 | 3% |
| Je suis déjà en centre-ville / je n'y vais jamais | 26 | 8% | 98 | 24% | 124 | 17% |
| TOTAL | 336 | 100% | 411 | 100% | 747 | 100% |

Données de base

Notoriété de la
marque

Utilisation du
réseau

Services transport

Image du réseau

Image
comparative

Qualité de service

Annexes

Étude Image

Janvier 2023
Résultats

LA QUALITÉ DE SERVICE AIX EN BUS

NB : Cette partie (Q48 à Q64) ne s'adresse qu'aux connaisseurs du réseau Aix en Bus, c'est-à-dire ceux qui n'ont PAS répondu la modalité 6 à la Q10.

Voici quelques qualificatifs concernant la qualité de service du réseau Aix en Bus ; dites-moi si ils correspondent à votre ressenti à l'usage.

Q48 Les bus sont à l'heure, on peut compter dessus

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|------------------|--------------|-------------|------------------|-------------|---------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Non réponse | | | 339 | | 339 | |
| Oui, tout à fait | 73 | 22% | 22 | 31% | 95 | 23% |
| Oui, plutôt | 133 | 40% | 24 | 33% | 157 | 38% |
| Non, plutôt pas | 71 | 21% | 9 | 13% | 80 | 20% |
| Non, pas du tout | 53 | 16% | 10 | 14% | 63 | 15% |
| Ne sait pas | 6 | 2% | 7 | 10% | 13 | 3% |
| TOTAL | 336 | 100% | 72 | 100% | 408 | 100% |

Q49 Un déplacement avec Aix en Bus est rapide

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|------------------|--------------|-------------|------------------|-------------|---------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Non réponse | | | 339 | | 339 | |
| Oui, tout à fait | 106 | 32% | 23 | 32% | 129 | 32% |
| Oui, plutôt | 170 | 51% | 36 | 50% | 206 | 50% |
| Non, plutôt pas | 39 | 12% | 7 | 10% | 46 | 11% |
| Non, pas du tout | 18 | 5% | 3 | 4% | 21 | 5% |
| Ne sait pas | 3 | 1% | 3 | 4% | 6 | 1% |
| TOTAL | 336 | 100% | 72 | 100% | 408 | 100% |

Données de base

Notoriété de la
marque

Utilisation du
réseau

Services transport

Image du réseau

Image
comparative

Qualité de service

Annexes

Étude Image

Janvier 2023

Résultats

Données de base

Notoriété de la
marque

Utilisation du
réseau

Services transport

Image du réseau

Image
comparative

Qualité de service

Annexes

Q50 Le réseau de lignes d'Aix en Bus permet de se rendre partout dans l'agglomération

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|------------------|--------------|-------------|------------------|-------------|---------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Non réponse | | | 339 | | 339 | |
| Oui, tout à fait | 101 | 30% | 27 | 38% | 128 | 31% |
| Oui, plutôt | 175 | 52% | 26 | 36% | 201 | 49% |
| Non, plutôt pas | 28 | 8% | 4 | 6% | 32 | 8% |
| Non, pas du tout | 16 | 5% | 5 | 7% | 21 | 5% |
| Ne sait pas | 16 | 5% | 10 | 14% | 26 | 6% |
| TOTAL | 336 | 100% | 72 | 100% | 408 | 100% |

Q51 Les conducteurs sont aimables et accueillants

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|------------------|--------------|-------------|------------------|-------------|---------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Non réponse | | | 339 | | 339 | |
| Oui, tout à fait | 130 | 39% | 29 | 40% | 159 | 39% |
| Oui, plutôt | 151 | 45% | 28 | 39% | 179 | 44% |
| Non, plutôt pas | 36 | 11% | 6 | 8% | 42 | 10% |
| Non, pas du tout | 15 | 4% | 0 | 0% | 15 | 4% |
| Ne sait pas | 4 | 1% | 9 | 13% | 13 | 3% |
| TOTAL | 336 | 100% | 72 | 100% | 408 | 100% |

Étude Image

Janvier 2023

Résultats

Données de base

Notoriété de la
marque

Utilisation du
réseau

Services transport

Image du réseau

Image
comparative

Qualité de service

Annexes

Q52 Les conducteurs sont disponibles, à l'écoute de la clientèle

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|------------------|-----------------|-------------|---------------------|-------------|------------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Non réponse | | | 339 | | 339 | |
| Oui, tout à fait | 125 | 37% | 26 | 36% | 151 | 37% |
| Oui, plutôt | 141 | 42% | 30 | 42% | 171 | 42% |
| Non, plutôt pas | 39 | 12% | 5 | 7% | 44 | 11% |
| Non, pas du tout | 16 | 5% | 2 | 3% | 18 | 4% |
| Ne sait pas | 15 | 4% | 9 | 13% | 24 | 6% |
| TOTAL | 336 | 100% | 72 | 100% | 408 | 100% |

Q53 Les conducteurs sont compétents

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|------------------|-----------------|-------------|---------------------|-------------|------------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Non réponse | | | 339 | | 339 | |
| Oui, tout à fait | 133 | 40% | 29 | 40% | 162 | 40% |
| Oui, plutôt | 156 | 46% | 34 | 47% | 190 | 47% |
| Non, plutôt pas | 29 | 9% | 2 | 3% | 31 | 8% |
| Non, pas du tout | 14 | 4% | 0 | 0% | 14 | 3% |
| Ne sait pas | 4 | 1% | 7 | 10% | 11 | 3% |
| TOTAL | 336 | 100% | 72 | 100% | 408 | 100% |

Étude Image

Janvier 2023

Résultats

Données de base

Notoriété de la
marque

Utilisation du
réseau

Services transport

Image du réseau

Image
comparative

Qualité de service

Annexes

Q54 Les conducteurs sont souvent en grève

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|------------------|-----------------|-------------|---------------------|-------------|------------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Non réponse | | | 339 | | 339 | |
| Oui, tout à fait | 62 | 18% | 8 | 11% | 70 | 17% |
| Oui, plutôt | 94 | 28% | 13 | 18% | 107 | 26% |
| Non, plutôt pas | 67 | 20% | 16 | 22% | 83 | 20% |
| Non, pas du tout | 90 | 27% | 18 | 25% | 108 | 26% |
| Ne sait pas | 23 | 7% | 17 | 24% | 40 | 10% |
| TOTAL | 336 | 100% | 72 | 100% | 408 | 100% |

Q55 Les trajets à bord des bus sont confortables et agréables

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|------------------|-----------------|-------------|---------------------|-------------|------------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Non réponse | | | 339 | | 339 | |
| Oui, tout à fait | 93 | 28% | 27 | 38% | 120 | 29% |
| Oui, plutôt | 179 | 53% | 35 | 49% | 214 | 52% |
| Non, plutôt pas | 39 | 12% | 2 | 3% | 41 | 10% |
| Non, pas du tout | 24 | 7% | 5 | 7% | 29 | 7% |
| Ne sait pas | 1 | 0% | 3 | 4% | 4 | 1% |
| TOTAL | 336 | 100% | 72 | 100% | 408 | 100% |

Étude Image

Janvier 2023

Résultats

Données de base

Notoriété de la
marque

Utilisation du
réseau

Services transport

Image du réseau

Image
comparative

Qualité de service

Annexes

Q56 La fréquence des bus en journée est satisfaisante

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|------------------|-----------------|-------------|---------------------|-------------|------------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Non réponse | | | 339 | | 339 | |
| Oui, tout à fait | 100 | 30% | 27 | 38% | 127 | 31% |
| Oui, plutôt | 146 | 43% | 24 | 33% | 170 | 42% |
| Non, plutôt pas | 42 | 13% | 8 | 11% | 50 | 12% |
| Non, pas du tout | 35 | 10% | 7 | 10% | 42 | 10% |
| Ne sait pas | 13 | 4% | 6 | 8% | 19 | 5% |
| TOTAL | 336 | 100% | 72 | 100% | 408 | 100% |

Q57 La fréquence des bus le week-end est satisfaisante

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|------------------|-----------------|-------------|---------------------|-------------|------------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Non réponse | | | 339 | | 339 | |
| Oui, tout à fait | 48 | 14% | 10 | 14% | 58 | 14% |
| Oui, plutôt | 96 | 29% | 12 | 17% | 108 | 26% |
| Non, plutôt pas | 70 | 21% | 13 | 18% | 83 | 20% |
| Non, pas du tout | 67 | 20% | 19 | 26% | 86 | 21% |
| Ne sait pas | 55 | 16% | 18 | 25% | 73 | 18% |
| TOTAL | 336 | 100% | 72 | 100% | 408 | 100% |

Étude Image

Janvier 2023

Résultats

Données de base

Notoriété de la
marque

Utilisation du
réseau

Services transport

Image du réseau

Image
comparative

Qualité de service

Annexes

Q58 La fréquence des bus en soirée est satisfaisante

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|------------------|-----------------|-------------|---------------------|-------------|------------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Non réponse | | | 339 | | 339 | |
| Oui, tout à fait | 50 | 15% | 12 | 17% | 62 | 15% |
| Oui, plutôt | 88 | 26% | 10 | 14% | 98 | 24% |
| Non, plutôt pas | 59 | 18% | 13 | 18% | 72 | 18% |
| Non, pas du tout | 71 | 21% | 14 | 19% | 85 | 21% |
| Ne sait pas | 68 | 20% | 23 | 32% | 91 | 22% |
| TOTAL | 336 | 100% | 72 | 100% | 408 | 100% |

Q59 Les bus sont modernes et bien entretenus

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|------------------|-----------------|-------------|---------------------|-------------|------------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Non réponse | | | 339 | | 339 | |
| Oui, tout à fait | 114 | 34% | 29 | 40% | 143 | 35% |
| Oui, plutôt | 186 | 55% | 35 | 49% | 221 | 54% |
| Non, plutôt pas | 21 | 6% | 5 | 7% | 26 | 6% |
| Non, pas du tout | 14 | 4% | 1 | 1% | 15 | 4% |
| Ne sait pas | 1 | 0% | 2 | 3% | 3 | 1% |
| TOTAL | 336 | 100% | 72 | 100% | 408 | 100% |

Étude Image

Janvier 2023

Résultats

Données de base

Notoriété de la
marque

Utilisation du
réseau

Services transport

Image du réseau

Image
comparative

Qualité de service

Annexes

Q60 L'ambiance à bord des bus est agréable

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|------------------|-----------------|-------------|---------------------|-------------|------------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Non réponse | | | 339 | | 339 | |
| Oui, tout à fait | 92 | 27% | 22 | 31% | 114 | 28% |
| Oui, plutôt | 189 | 56% | 36 | 50% | 225 | 55% |
| Non, plutôt pas | 27 | 8% | 4 | 6% | 31 | 8% |
| Non, pas du tout | 17 | 5% | 2 | 3% | 19 | 5% |
| Ne sait pas | 11 | 3% | 8 | 11% | 19 | 5% |
| TOTAL | 336 | 100% | 72 | 100% | 408 | 100% |

Q61 Les points d'arrêt sont confortables

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|------------------|-----------------|-------------|---------------------|-------------|------------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Non réponse | | | 339 | | 339 | |
| Oui, tout à fait | 112 | 33% | 27 | 38% | 139 | 34% |
| Oui, plutôt | 160 | 48% | 28 | 39% | 188 | 46% |
| Non, plutôt pas | 46 | 14% | 9 | 13% | 55 | 13% |
| Non, pas du tout | 13 | 4% | 5 | 7% | 18 | 4% |
| Ne sait pas | 5 | 1% | 3 | 4% | 8 | 2% |
| TOTAL | 336 | 100% | 72 | 100% | 408 | 100% |

Étude Image

Janvier 2023

Résultats

Données de base

Notoriété de la
marque

Utilisation du
réseau

Services transport

Image du réseau

Image
comparative

Qualité de service

Annexes

Q62 Les points d'arrêt sont sécurisés

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|------------------|-----------------|-------------|---------------------|-------------|------------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Non réponse | | | 339 | | 339 | |
| Oui, tout à fait | 94 | 28% | 29 | 40% | 123 | 30% |
| Oui, plutôt | 147 | 44% | 25 | 35% | 172 | 42% |
| Non, plutôt pas | 60 | 18% | 11 | 15% | 71 | 17% |
| Non, pas du tout | 23 | 7% | 2 | 3% | 25 | 6% |
| Ne sait pas | 12 | 4% | 5 | 7% | 17 | 4% |
| TOTAL | 336 | 100% | 72 | 100% | 408 | 100% |

Q63 Vous diriez que vous utilisez les bus Aix en Bus :

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|--|-----------------|-------------|---------------------|-------------|------------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Non réponse | | | 339 | | 339 | |
| Quand vous n'avez pas d'autres solutions | 114 | 34% | 35 | 49% | 149 | 37% |
| Par choix parce que c'est pratique | 125 | 37% | 19 | 26% | 144 | 35% |
| Par choix parce que c'est économique | 35 | 10% | 5 | 7% | 40 | 10% |
| Par choix parce que c'est écologique | 29 | 9% | 5 | 7% | 34 | 8% |
| Par choix parce que c'est agréable ou reposant | 3 | 1% | 0 | 0% | 3 | 1% |
| Par choix parce que c'est rapide | 17 | 5% | 4 | 6% | 21 | 5% |
| Par choix parce que c'est plus sûr | 10 | 3% | 1 | 1% | 11 | 3% |
| Autres | 3 | 1% | 3 | 4% | 6 | 1% |
| TOTAL | 336 | 100% | 72 | 100% | 408 | 100% |

Étude Image

Janvier 2023

Résultats

Données de base

Notoriété de la
marque

Utilisation du
réseau

Services transport

Image du réseau

Image
comparative



Qualité de service

Annexes

Q64 Lorsque vous voyagez sur le réseau Aix en Bus, la Métropole Mobilité qu'est-ce qui vous agace le plus ?

| | Clients 2023 | | Non clients 2023 | | Ensemble 2023 | |
|---|--------------|-------------|------------------|-------------|---------------|-------------|
| | Effectif | % | Effectif | % | Effectif | % |
| Non-Répondants | | | 339 | | 339 | |
| Le manque de ponctualité des bus | 74 | 22% | 9 | 13% | 83 | 20% |
| Le manque de civisme des passagers (bruit, ne cèdent pas leur place, restent à l'avant du bus...) | 50 | 15% | 9 | 13% | 59 | 14% |
| L'affluence aux heures de pointe | 36 | 11% | 5 | 7% | 41 | 10% |
| La faible fréquence des bus | 23 | 7% | 9 | 13% | 32 | 8% |
| La conduite des chauffeurs | 24 | 7% | 1 | 1% | 25 | 6% |
| L'attitude des chauffeurs | 22 | 7% | 0 | 0% | 22 | 5% |
| Les grèves des chauffeurs | 15 | 4% | 1 | 1% | 16 | 4% |
| Le prix des titres de transport / l'information tarifaire | 8 | 2% | 3 | 4% | 11 | 3% |
| La mauvaise desserte de certaines zones de l'agglomération | 10 | 3% | 0 | 0% | 10 | 2% |
| Les temps de trajet trop longs / les embouteillages | 6 | 2% | 3 | 4% | 9 | 2% |
| Le manque de propreté dans les TC | 7 | 2% | 1 | 1% | 8 | 2% |
| Le manque de confort des bus (sièges / chauffage / climatisation / bruits) / le mauvais entretien des bus | 7 | 2% | 0 | 0% | 7 | 2% |
| La faiblesse du réseau de soirée | 4 | 1% | 1 | 1% | 5 | 1% |
| Le manque de confort aux arrêts de bus | 3 | 1% | 2 | 3% | 5 | 1% |
| L'absence d'information en temps réel | 2 | 1% | 1 | 1% | 3 | 1% |
| La présence de fraudeurs | 2 | 1% | 0 | 0% | 2 | 0% |
| La faible fréquence des bus le week-end | 2 | 1% | 0 | 0% | 2 | 0% |
| L'information en cas de perturbation | 2 | 1% | 0 | 0% | 2 | 0% |
| L'application (fiabilité et praticité) | 2 | 1% | 0 | 0% | 2 | 0% |
| Le manque de contrôles | 2 | 1% | 0 | 0% | 2 | 0% |
| Ne sait pas / Rien à signaler | 103 | 31% | 36 | 50% | 139 | 34% |
| TOTAL | 336 | 120% | 72 | 113% | 408 | 119% |

NB : total supérieur à 100% compte-tenu de la multiplicité des réponses possibles



Merci
de votre
attention