

Résultats de l'enquête Image et Satisfaction 2010

Depuis 1990, Tisséo mène une enquête annuelle pour mesurer le taux de satisfaction de ses usagers ainsi que l'image qu'ils ont des transports publics et l'usage qu'ils en font.

Ce baromètre permet également de suivre les évolutions de la perception par les habitants de l'agglomération toulousaine de leur réseau de transport et ainsi d'y apporter les améliorations nécessaires.

Les points forts

Les évolutions de 2010, par rapport à l'usage du réseau, de son image ou de la satisfaction des clients vont toutes dans un sens favorable. On note une certaine consolidation de la place prise par les transports en commun dans la vie des habitants de l'agglomération toulousaine.

L'utilisation des transports en commun

- 85% des habitants de l'agglomération toulousaine ont utilisé au moins une fois dans l'année les transports en commun, ce taux passe à 93% dans la ville centre.
- On compte de plus en plus de clients voyageant tous les jours ou presque sur l'ensemble du réseau. 29 % en 2010 contre 23% en 2009
- Les usagers du bus sont en nette augmentation par rapport à 2009. 38% en 2010 contre 31% en 2009

La satisfaction des usagers

- Une stabilité du niveau de satisfaction générale du service des transports en commun toulousains depuis les 3 dernières années : 94% sont satisfait ou très satisfaits (peu de villes en France sont au dessus d'un taux de satisfaction de 90%).
- C'est l'intensité de satisfaction qui progresse significativement avec 28% de très satisfaits en 2010 contre 25% en 2009 et 21% en 2008.

Communiqué de presse

L'image du service et de l'entreprise

- Une image générale des transports en commun qui reste stable, progression sensible toutefois chez les moins de 25 ans. Une image générale de l'entreprise Tisséo qui reste stable après de fortes améliorations les années précédentes.
- Les transports en commun sont en tête des modes de transports avec une note de 7/10 en termes d'image, alors que le vélo reçoit une note de 5,9 et la voiture de 4,9
- Le réseau des transports toulousain est apprécié pour sa modernité (93 % d'opinions positives), sa propreté (91%), sa fiabilité (91%), son confort (87%) et la dynamique qu'il donne à la ville (90%)
- Tisséo est reconnu pour le professionnalisme de son personnel (93 % d'opinions positives), la qualité du service (93%) et son implication dans l'amélioration de la qualité de vie (91%)

Les axes de progrès

Dans ce contexte de bonne reconnaissance par les habitants de l'agglomération de la qualité de leur service transport en commun, les axes de progrès du réseau sont :

- Une amélioration de la satisfaction des utilisateurs **bus** en proposant un service plus performant (fréquent, rapide et ponctuel), une meilleure information en cas de perturbation, (comme la prochaine mise en place de l'information par SMS aux poteaux d'arrêts), ainsi qu'un réseau plus simple
- Une amélioration de la satisfaction des utilisateurs **métro** en proposant une meilleure présence et disponibilité du personnel, une meilleure maîtrise du fonctionnement du système (pannes et matériel), et du dispositif d'information voyageur et de communication
- Une amélioration de l'attractivité du service en général, une mise en avant de la praticité des transports en commun pour ainsi ancrer ces derniers dans les habitudes de déplacements des résidents de l'agglomération.

Cette enquête, menée par BVA, a été effectuée par téléphone, durant le mois de novembre 2010, auprès d'un panel de 1557 personnes ayant 15 ans et plus.

Les échantillons de personnes ont été construits afin d'être le plus représentatifs de la population des habitants de l'agglomération toulousaine en terme d'habitat, de profil socio-économique (âge, sexe, catégorie socio-professionnelle) et de mobilité.

Cette étude s'étend sur l'ensemble de l'agglomération toulousaine qui comprend un certain de communes. 50% des personnes interrogées proviennent de Toulouse, 37% de la première périphérie et 13 % de la deuxième périphérie.



Contact presse

Michèle Guallar
05 62 11 29 54 - 06 22 73 15 65
michele.guallar@tisseo.fr

