

Bonjour,

La société Voyages GÉfleur, nouveau délégataire de la ligne régionale LIGNE 15, réalise une étude auprès des utilisateurs ; merci de nous accorder votre attention en répondant aux questions ci-dessous et de laisser le questionnaire rempli au conducteur ou de le retourner à Voyages GÉfleur, 2 rue Henri Pluyaud, 23300 La Souterraine avant le 18 mars 2016.

**1. A quelle fréquence utilisez-vous la LIGNE 15 ?**

- Tous les jours     
  plusieurs fois par semaine     
  plusieurs fois par mois     
  plusieurs fois par an     
  moins une fois par an

**2. Aujourd'hui, vous utilisez la LIGNE 15 pour ... ?**

- Aller au collège/lycée     
  vous rendre au travail     
  des démarches (loisirs, santé, administration,...)  
 Les achats/courses     
  autre, précisez :

**3. Quel titre de transport utilisez-vous ?**

- Plein tarif     
  Top Jeunes     
  Carte astuces     
  Senior –avec ou sans carte de réduction-  
 Tremplin     
  Pass Liberté hebdo     
  Pass Liberté mensuel     
  AIS Abonnement interne scolaire  
 autres, précisez : .....

**4. Quels moyens d'information utilisez-vous pour vous informer sur la LIGNE 15 (plusieurs réponses possibles) ?**

- Par les fiches horaires     
  sur le site de la région Limousin     
  par l'agence     
  par téléphone  
 Auprès des conducteurs     
  aux points d'arrêts     
  dans ma mairie     
  par la presse locale  
 En gare SNCF     
  Un autre moyen, précisez : .....

**5. Concernant les moyens d'informations, selon vous, les éléments suivants sont-ils très satisfaisants, assez satisfaisants, pas très satisfaisants ou pas du tout satisfaisant ?**

	Très satisfaisant	Assez satisfaisant	Pas très satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Sans opinion	commentaires
La disponibilité des fiches horaires						
La facilité des moyens de paiement						
L'accueil au 05 55 63 07 76						
La qualité des réponses						

**6. En situation perturbée (modification d'horaires, mauvaise correspondance Intercité...), quel est le moyen d'information que vous privilégiez ?**

- Le site internet [www.europ-voyages.com](http://www.europ-voyages.com)     
  le N° 05 55 63 07 76     
  aucun, je ne me suis jamais renseigné (passer à la question 9)  
 Le site internet [www.regionlimousin.fr](http://www.regionlimousin.fr)     
  Aux arrêts de car     
  Autres, précisez : .....

**7. Selon vous, l'information délivrée en situation perturbée est ... ?**

- Très satisfaisante     
  assez satisfaisante     
  pas très satisfaisante     
  pas satisfaisante du tout

**8. Selon vous, quel est le moyen ou lieu à votre disposition pour acheter des titres de transports ? (plusieurs réponses possibles)**

- Auprès des conducteurs     
  à l'agence     
  par Internet     
  par correspondance (courrier)  
 Auprès de la SNCF     
  autres, précisez :

**9. Lors de votre dernier trajet, votre point de montée était ... ?**

- Un arrêt avec abribus     
  un arrêt avec poteau     
  autre, précisez

**10. Concernant ce dernier point d'arrêt, selon vous, les éléments suivants sont satisfaisants, assez satisfaisants, pas très satisfaisants ou pas du tout satisfaisants ?**

	Très satisfaisant	Assez satisfaisant	Pas très satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	commentaires
L'information affichée (horaires)					
L'information temporaire (déviation)					
La propreté de cet arrêt					
Le confort de cet arrêt					

**11. De manière générale à l'approche des cars, les éléments suivants sont satisfaisants, assez satisfaisants, pas très satisfaisants ou pas du tout satisfaisants ?**

	Très satisfaisant	Assez satisfaisant	Pas très satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	commentaires
L'identification du car (bandeau lumineux indiquant la direction)					
La ponctualité des cars					

**12. Concernant la montée dans le car, selon vous, les éléments suivants sont satisfaisants, assez satisfaisants, pas très satisfaisants ou pas du tout satisfaisants ?**

	Très satisfaisant	Assez satisfaisant	Pas très satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	commentaires
La propreté extérieure des cars					
L'amabilité des conducteurs					
La capacité du conducteur à vous renseigner					
La tenue vestimentaire des conducteurs					
La facilité de validation du titre de transport					
Le confort de cet arrêt					

13. Concernant le trajet en lui-même, selon vous, les éléments suivants sont satisfaisants, assez satisfaisants, pas très satisfaisants ou pas du tout satisfaisant ?

	Très satisfaisant	Assez satisfaisant	Pas très satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	commentaires
La propreté intérieure des cars					
Le confort des cars					
Le confort de conduite des conducteurs					
Le sentiment de sécurité dans les cars					

14. Concernant l'information dans les cars, selon vous, les éléments suivants sont satisfaisants, assez satisfaisants, pas très satisfaisant ou pas du tout satisfaisant ?

	Très satisfaisant	Assez satisfaisant	Pas très satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	commentaires
L'affichage des règles d'usage et des tarifs					
La disponibilité des fiches horaires					
L'information temporaire à bord des cars					

15. Concernant la fin de votre trajet, l'élément suivant est satisfaisant, assez satisfaisant, pas très satisfaisant ou pas du tout satisfaisant ?

	Très satisfaisant	Assez satisfaisant	Pas très satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	commentaires
Le respect de l'arrêt de descente par le conducteur					

16. Aujourd'hui, avez-vous pris ou allez-vous prendre une correspondance entre un car LIGNE 15 et ... ? (si non, passer à la question 20)

- Un autre car de Ligne régionale   
 un bus Agglo'bus Grand Guéret   
 un train de la SNCF   
 autre, précisez : .....

17. Vous trouvez que ces correspondances sont ... ?

- Très faciles à réaliser   
 plutôt faciles à réaliser   
 plutôt difficile à réaliser   
 très difficiles à réaliser

18. Si très ou plutôt difficile à réaliser, merci de préciser pourquoi :

19. Avez-vous déjà porté réclamations auprès de la ligne régionale 15 ?

- Oui   
 non

20. Si oui, quel était le motif de votre réclamation ?

21. Avez-vous obtenu une réponse ?

- Orale   
 écrite   
 pas de réponse obtenue

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

- satisfaisant   
 assez satisfaisant   
 pas satisfaisant

23. D'une manière générale, diriez-vous que vous êtes tout à fait satisfait(e), plutôt satisfait(e), pas très satisfait(e) ou pas du tout satisfait(e) de la LIGNE 15 ?

- Tout à fait satisfait(e)   
 plutôt satisfait(e)   
 pas très satisfait(e)   
 pas satisfait(e) du tout

24. Si vous deviez donner une note sur 10 à la LIGNE 15, quelle serait-elle ? ...../10

25. Parmi les raisons suivantes, quelles sont les trois raisons qui vous amèneraient à utiliser davantage la LIGNE 15 ?

<input type="checkbox"/> Une meilleure qualité de l'information	<input type="checkbox"/> Une meilleure desserte de votre commune	<input type="checkbox"/> Des trajets plus directs et plus rapides
<input type="checkbox"/> Un respect des horaires de passage amélioré	<input type="checkbox"/> Des conducteurs plus aimables	<input type="checkbox"/> Une plus forte fréquence de desserte
<input type="checkbox"/> Des tarifs plus compétitifs	<input type="checkbox"/> Une plus grande sécurité dans les cars	<input type="checkbox"/> Une offre de transport identique toute l'année
<input type="checkbox"/> Plus de confort dans les cars	<input type="checkbox"/> La mise en circulation de cars plus écologiques	<input type="checkbox"/> Des correspondances facilitées
<input type="checkbox"/> Un meilleur comportement dans les cars de la part des usagers	<input type="checkbox"/> Des difficultés de stationnement en ville	<input type="checkbox"/> Aucun avantage en particulier

26. Utilisez-vous personnellement un autre moyen de transport ?

- Oui   
 non

27. Si oui, lequel ?

- Voiture   
 vélo   
 deux-roues   
 autres

28. Avez-vous des suggestions à faire sur la LIGNE 15 ?

29. Vous êtes ?

- Un homme   
 une femme

30. Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ?

- 12-15 ans   
 16-17 ans   
 18-25 ans   
 26-45 ans   
 46-60 ans   
 + de 60 ans

31. Quelles est votre commune de résidence ?

32. Quelles est votre commune de destination ?

33. Quelles est votre activité professionnelle ?

- Collégien/lycéen   
 étudiant   
 employé/ouvrier   
 cadre   
 artisan/commerçant  
 Profession libérale   
 sans activité   
 en recherche d'emploi   
 retraité   
 autres

34. Pour mieux vous interroger pour une prochaine enquête, êtes-vous d'accord d'y participer ?

- Oui   
 non

35. Si oui, acceptez-vous de nous laisser vos coordonnées ?

- Nom :   
 Prénom :   
 Téléphone :  
 Adresse mail :