

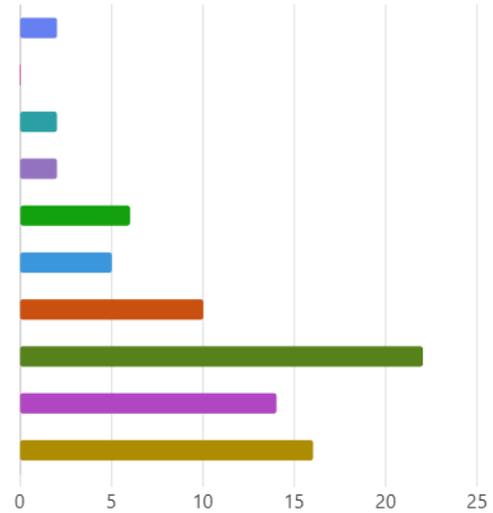
Enquête de satisfaction Lunéo 2024



79 participants au questionnaire

1. D'une manière générale, quelle note, entre 0 et 10, donneriez-vous pour exprimer votre satisfaction globale à l'égard du réseau Lunéo? (0 : très mauvaise note, 10 : très bonne note)

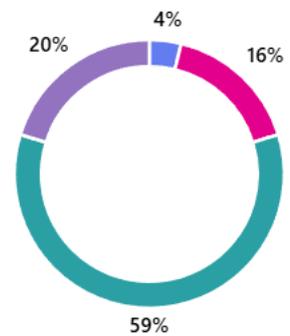
| | |
|------|----|
| ● 1 | 2 |
| ● 2 | 0 |
| ● 3 | 2 |
| ● 4 | 2 |
| ● 5 | 6 |
| ● 6 | 5 |
| ● 7 | 10 |
| ● 8 | 22 |
| ● 9 | 14 |
| ● 10 | 16 |



Dessertes :

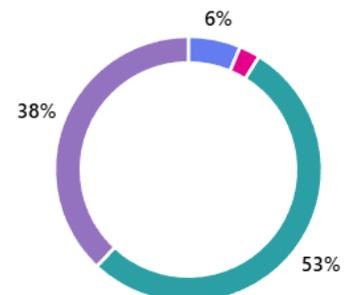
2. Dessertes - Les bus sont à l'heure, on peut compter dessus :

| | |
|----------------------------|----|
| ● Pas du tout satisfaisant | 3 |
| ● Plutôt pas satisfaisant | 13 |
| ● Plutôt satisfaisant | 47 |
| ● Tout à fait satisfaisant | 16 |



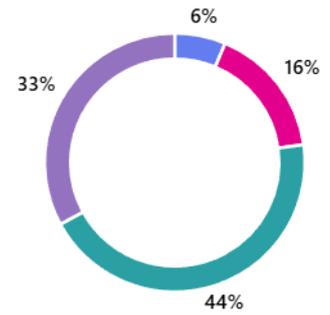
3. Dessertes - Le trajet est rapide et direct :

| | |
|----------------------------|----|
| ● Pas du tout satisfaisant | 5 |
| ● Plutôt pas satisfaisant | 2 |
| ● Plutôt satisfaisant | 42 |
| ● Tout à fait satisfaisant | 30 |



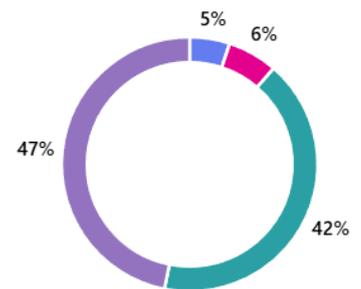
4. Dessertes - Les horaires de bus répondent à mes besoins :

| | |
|----------------------------|----|
| ● Pas du tout satisfaisant | 5 |
| ● Plutôt pas satisfaisant | 13 |
| ● Plutôt satisfaisant | 35 |
| ● Tout à fait satisfaisant | 26 |



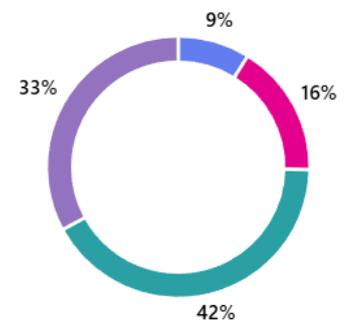
5. Dessertes - J'ai un bus suffisamment tôt le matin :

| | |
|----------------------------|----|
| ● Pas du tout satisfaisant | 4 |
| ● Plutôt pas satisfaisant | 5 |
| ● Plutôt satisfaisant | 33 |
| ● Tout à fait satisfaisant | 37 |



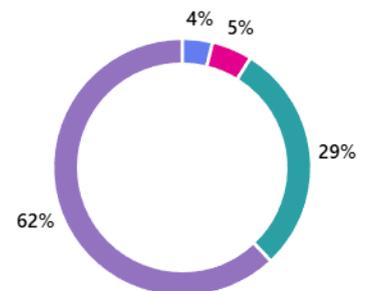
6. Dessertes - J'ai un bus suffisamment tard le soir :

| | |
|----------------------------|----|
| ● Pas du tout satisfaisant | 7 |
| ● Plutôt pas satisfaisant | 13 |
| ● Plutôt satisfaisant | 33 |
| ● Tout à fait satisfaisant | 26 |



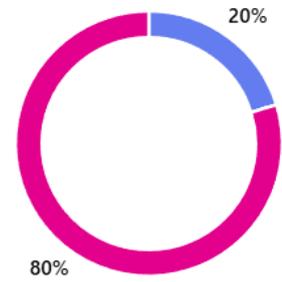
7. Dessertes - Il y a un arrêt près de chez moi et près de ma destination :

| | |
|----------------------------|----|
| ● Pas du tout satisfaisant | 3 |
| ● Plutôt pas satisfaisant | 4 |
| ● Plutôt satisfaisant | 23 |
| ● Tout à fait satisfaisant | 49 |



8. Dessertes - Je prends le bus en correspondance avec un train :

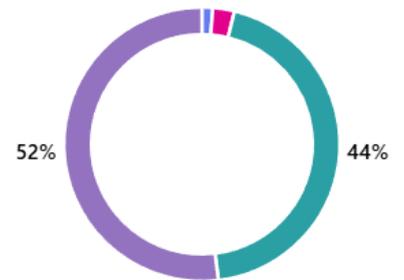
- Oui 16
- Non 63



Confort et sécurité du voyage

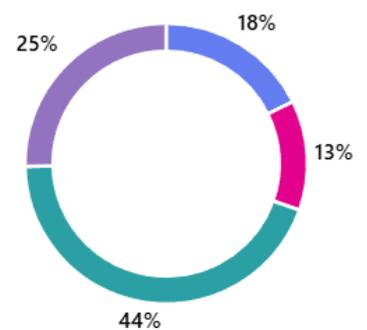
9. Confort du voyage - Les bus sont propres :

- Pas du tout satisfaisant 1
- Plutôt pas satisfaisant 2
- Plutôt satisfaisant 35
- Tout à fait satisfaisant 41



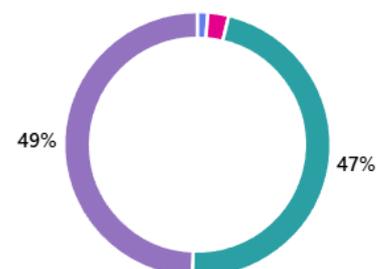
10. Confort du voyage - Quand j'attends le bus, je suis confortablement installé(e) :

- Pas du tout satisfaisant 14
- Plutôt pas satisfaisant 10
- Plutôt satisfaisant 35
- Tout à fait satisfaisant 20



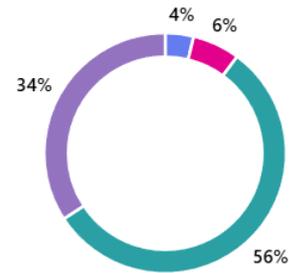
11. Confort du voyage - Quand je suis dans le bus, je suis confortablement installé(e) :

- Pas du tout satisfaisant 1
- Plutôt pas satisfaisant 2
- Plutôt satisfaisant 37
- Tout à fait satisfaisant 39



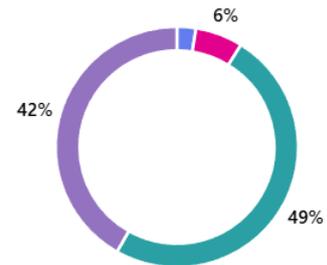
12. Confort du voyage - Les conducteurs de bus conduisent en souplesse :

| | |
|----------------------------|----|
| ● Pas du tout satisfaisant | 3 |
| ● Plutôt pas satisfaisant | 5 |
| ● Plutôt satisfaisant | 44 |
| ● Tout à fait satisfaisant | 27 |



13. Confort du voyage - Les conducteurs de bus sont aimables et accueillants avec la clientèle :

| | |
|----------------------------|----|
| ● Pas du tout satisfaisant | 2 |
| ● Plutôt pas satisfaisant | 5 |
| ● Plutôt satisfaisant | 39 |
| ● Tout à fait satisfaisant | 33 |



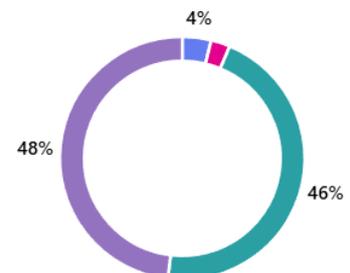
14. Sécurité - On se sent en sécurité dans les bus, il n'y a pas de risque d'agression :

| | |
|----------------------------|----|
| ● Pas du tout satisfaisant | 1 |
| ● Plutôt pas satisfaisant | 1 |
| ● Plutôt satisfaisant | 44 |
| ● Tout à fait satisfaisant | 33 |



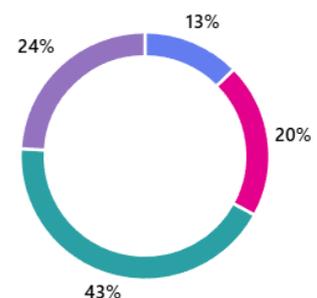
15. Tarifs - Le titre de transport que j'utilise me convient tout à fait :

| | |
|----------------------------|----|
| ● Pas du tout satisfaisant | 3 |
| ● Plutôt pas satisfaisant | 2 |
| ● Plutôt satisfaisant | 36 |
| ● Tout à fait satisfaisant | 38 |



16. Information - Les poteaux d'arrêt et les abribus sont en bon état :

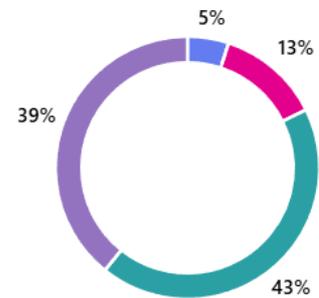
| | |
|----------------------------|----|
| ● Pas du tout satisfaisant | 10 |
| ● Plutôt pas satisfaisant | 16 |
| ● Plutôt satisfaisant | 34 |
| ● Tout à fait satisfaisant | 19 |



Informations générales :

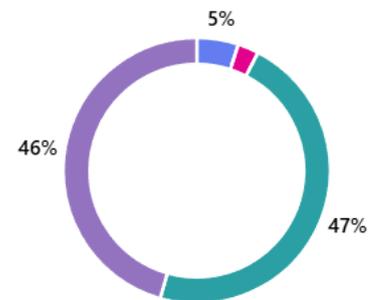
17. Information - L'information aux arrêts est facile à lire et à comprendre :

| | |
|----------------------------|----|
| ● Pas du tout satisfaisant | 4 |
| ● Plutôt pas satisfaisant | 10 |
| ● Plutôt satisfaisant | 34 |
| ● Tout à fait satisfaisant | 31 |



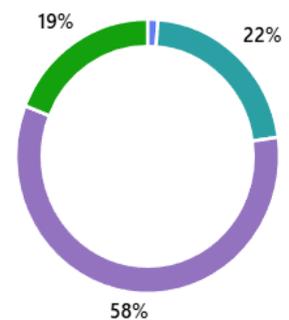
18. Information - Les conducteurs sont à la disposition de la clientèle pour la renseigner :

| | |
|----------------------------|----|
| ● Pas du tout satisfaisant | 4 |
| ● Plutôt pas satisfaisant | 2 |
| ● Plutôt satisfaisant | 37 |
| ● Tout à fait satisfaisant | 36 |



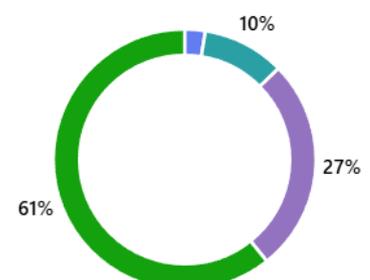
19. Information - Je suis bien renseigné(e) quand je me rends à l'Agence de mobilité de Lunéville :

| | |
|----------------------------|----|
| ● Pas du tout satisfaisant | 1 |
| ● Plutôt pas satisfaisant | 0 |
| ● Plutôt satisfaisant | 17 |
| ● Tout à fait satisfaisant | 46 |
| ● Non concerné | 15 |



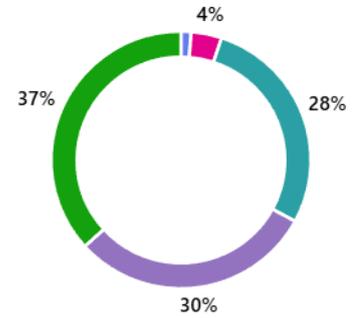
20. Information - Je suis bien renseigné(e) à l'Agence de mobilité téléphonique quand j'appelle le 0 800 607 062 :

| | |
|----------------------------|----|
| ● Pas du tout satisfaisant | 2 |
| ● Plutôt pas satisfaisant | 0 |
| ● Plutôt satisfaisant | 8 |
| ● Tout à fait satisfaisant | 21 |
| ● Non concerné | 48 |



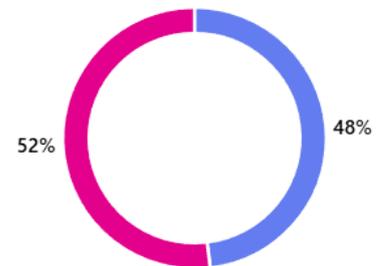
21. Information - Je suis bien renseigné(e) lorsque je me rends sur le site internet Lunéo :

| | |
|----------------------------|----|
| ● Pas du tout satisfaisant | 1 |
| ● Plutôt pas satisfaisant | 3 |
| ● Plutôt satisfaisant | 22 |
| ● Tout à fait satisfaisant | 24 |
| ● Non concerné | 29 |



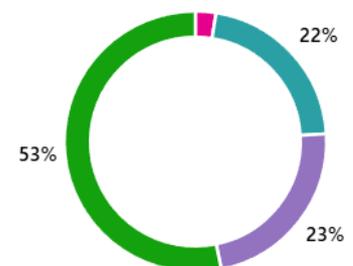
22. Information - Je connais l'existence du service PYSAE :

| | |
|-------|----|
| ● Oui | 38 |
| ● Non | 41 |



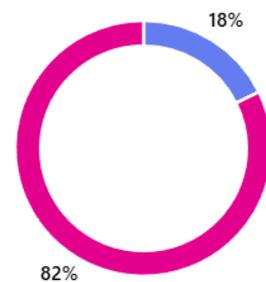
23. Information - Je suis bien renseigné(e) lorsque j'utilise le service PYSAE :

| | |
|----------------------------|----|
| ● Pas du tout satisfaisant | 0 |
| ● Plutôt pas satisfaisant | 2 |
| ● Plutôt satisfaisant | 17 |
| ● Tout à fait satisfaisant | 18 |
| ● Non concerné | 42 |



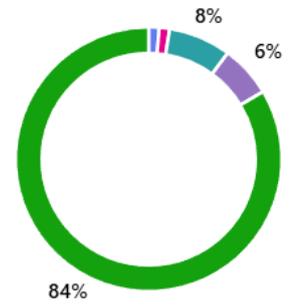
24. Information - Je connais l'existence du service « Alerte sms »:

| | |
|-------|----|
| ● Oui | 14 |
| ● Non | 65 |



25. Information - Je suis bien renseigné(e) lorsque j'utilise le service « Alerte sms » :

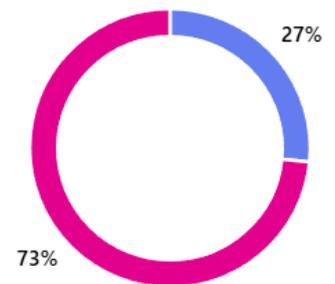
| | |
|----------------------------|----|
| ● Pas du tout satisfaisant | 1 |
| ● Plutôt pas satisfaisant | 1 |
| ● Plutôt satisfaisant | 6 |
| ● Tout à fait satisfaisant | 5 |
| ● Non concerné | 66 |



Le profil du voyageur :

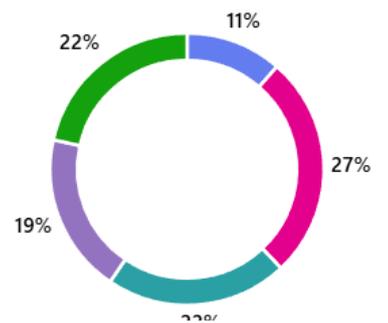
26. Profil voyageur - Vous êtes ... t)

| | |
|-------------|----|
| ● Un homme | 21 |
| ● Une femme | 58 |



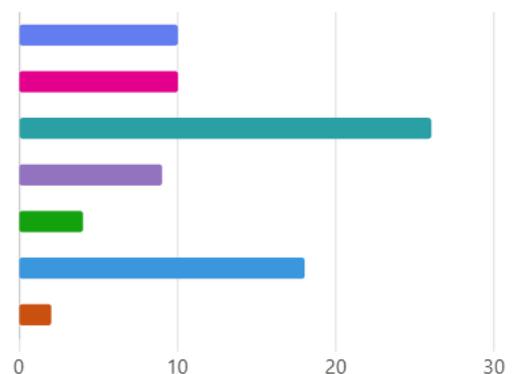
27. Profil voyageur - Votre âge :

| | |
|-------------------|----|
| ● Moins de 18 ans | 9 |
| ● De 18 à 30 ans | 21 |
| ● De 31 à 45 ans | 17 |
| ● De 46 à 60 ans | 15 |
| ● Plus de 60 ans | 17 |



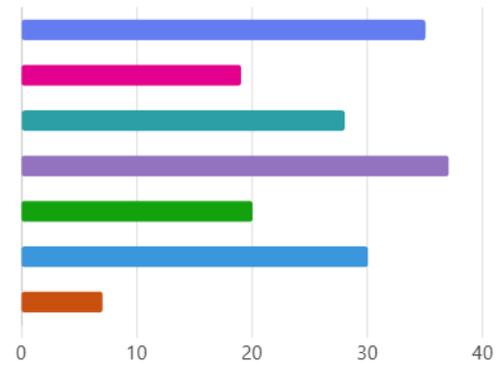
28. Profil voyageur - Votre situation :

| | |
|--------------------------|----|
| ● Elève (collège, lycée) | 10 |
| ● Etudiant(e) | 10 |
| ● Salarié(e) | 26 |
| ● Demandeur d'emploi | 9 |
| ● Personne au foyer | 4 |
| ● Retraité(e) | 18 |
| ● Autre | 2 |



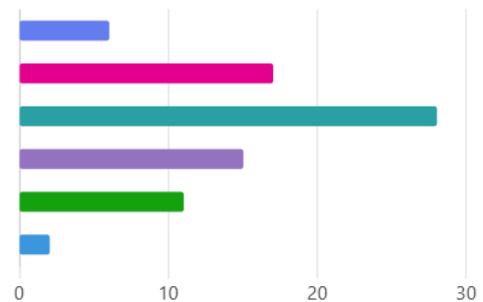
29. Profil voyageur – Motif de déplacement :

| | |
|-----------------------------|----|
| ● Travail | 35 |
| ● Etudes | 19 |
| ● Santé | 28 |
| ● Achats | 37 |
| ● Démarches administratives | 20 |
| ● Loisirs | 30 |
| ● Autre | 7 |



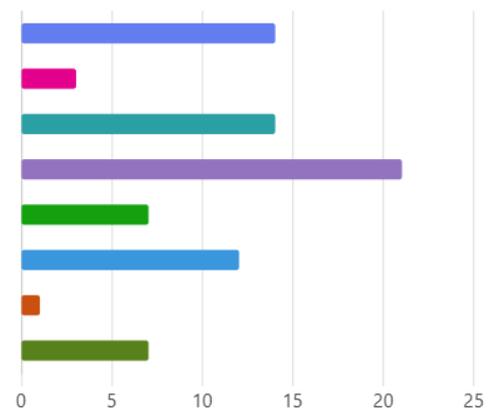
30. Profil voyageur - D'habitude, combien de fois utilisez-vous le réseau Lunéo : (0 point)

| | |
|---|----|
| ● Tous les jours, 2 aller-retour par jour | 6 |
| ● Tous les jours, 1 aller-retour par jour | 17 |
| ● Plusieurs fois par semaine | 28 |
| ● 1 à 2 fois par semaine | 15 |
| ● 1 à 2 fois par mois | 11 |
| ● Moins souvent | 2 |

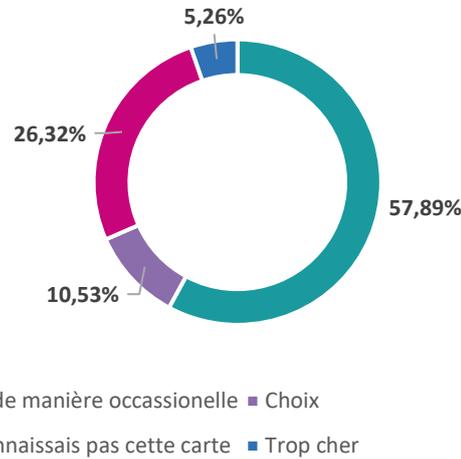


31. Profil voyageur - Votre titre de transport le plus fréquemment utilisé :

| | |
|----------------------------------|----|
| ● Ticket unitaire tarif normal | 14 |
| ● Ticket unitaire tarif réduit | 3 |
| ● Carte 10 voyages tarif normal | 14 |
| ● Carte 10 voyages tarif réduit | 21 |
| ● Abonnement Pass Mensuel Jeune | 7 |
| ● Abonnement Pass Mensuel Adulte | 12 |
| ● Abonnement Pass Annuel Jeune | 1 |
| ● Abonnement Pass Annuel Adulte | 7 |

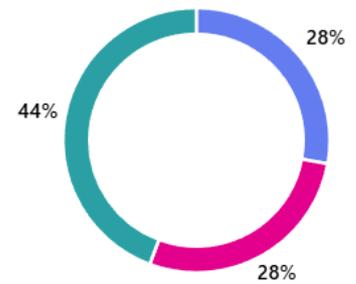


32. Vous avez répondu que vous utilisiez le plus fréquemment le ticket unitaire : pourquoi n'utilisez-vous pas la carte 10 voyages ou l'abonnement (mensuel ou annuel) ?



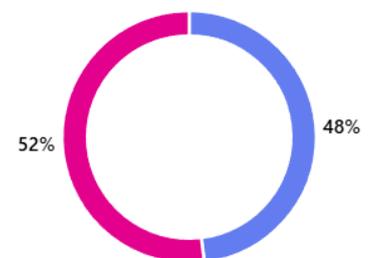
33. Profil voyageur - Je connais l'existence de la boutique en ligne (e-boutique) ?

| | |
|---|----|
| ● Oui, je la connais et je l'utilise pour recharger mon titre sur ma carte | 22 |
| ● Oui, je la connais mais je ne l'utilise pas pour recharger mon titre sur ma carte | 22 |
| ● Non, je ne la connais pas | 35 |



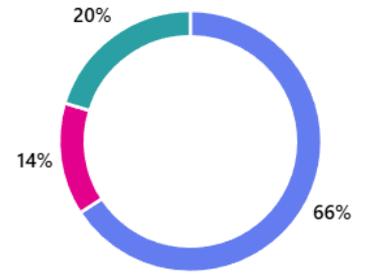
34. Profil voyageur - Maintenant que je suis informé(e) de l'existence de cette possibilité, je suis prêt(e) à l'utiliser :

| | |
|-------|----|
| ● Oui | 38 |
| ● Non | 41 |

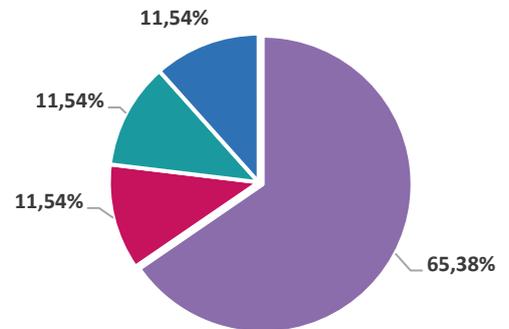


35. Vous utilisez habituellement la ligne n° :

| | |
|-----------------|----|
| ● Ligne 1 | 52 |
| ● Ligne 2 | 11 |
| ● Lignes 1 et 2 | 16 |



36. Commune d'habitation :



■ Lunéville ■ Jolivet ■ Moncel-les-Lunéville ■ Chanteheux

Les suggestions et remarques d'amélioration

37. Suggestions et remarques - Citez les trois éléments du réseau Lunéo que vous souhaiteriez changer ou améliorer :

| | |
|---|---------------|
| Rien à signaler | 50,00% |
| Rajouter la circulation le dimanche | 9,09% |
| Augmenter la cadence des bus | 7,95% |
| Respect des horaires | 7,95% |
| Rajout d'un arrêt à la "Médiathèque" | 4,55% |
| Pas de téléphone au volant | 3,41% |
| Manque de connectivité sur Pysae | 2,27% |
| Meilleures correspondances train | 2,27% |
| Conduite brusque | 1,14% |
| Rajouter un passage en milieu de matinée au départ de Jolivet | 1,14% |
| Plus de desserte de Paul Erard | 1,14% |
| Rajout d'un arrêt "Rue de la Libération" | 1,14% |
| Modification de l'arrêt "Piscine" | 1,14% |
| Facture lors d'un achat sur Internet | 1,14% |
| Augmenter le nombre d'abris de bus sur le réseau | 1,14% |
| Tarif moins cher | 1,14% |
| Mettre une police plus grande sur la IV | 1,14% |

Ce tableau présente les suggestions et remarques les plus fréquemment exprimées lors de l'enquête de satisfaction.