

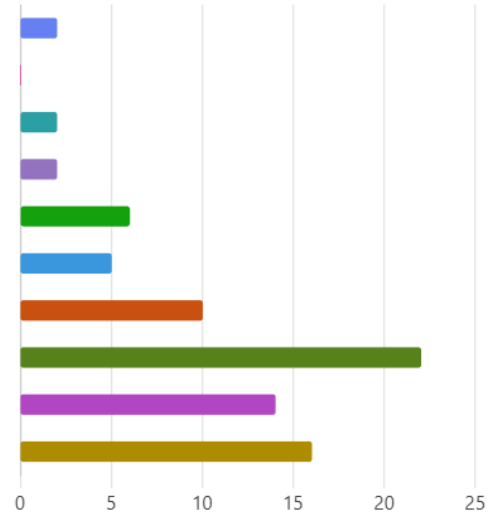
Enquête de satisfaction Lunéo 2024



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)

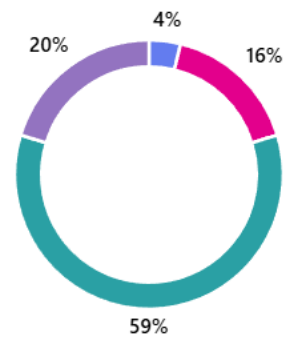
● 1	2
● 2	0
● 3	2
● 4	2
● 5	6
● 6	5
● 7	10
● 8	22
● 9	14
● 10	16



Dessertes :

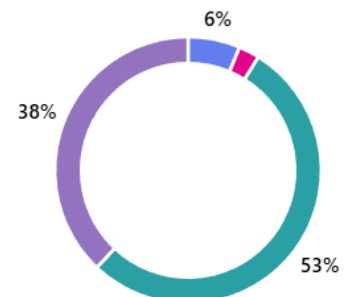
2. Dessertes - Les bus sont à l'heure, on peut compter dessus :

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



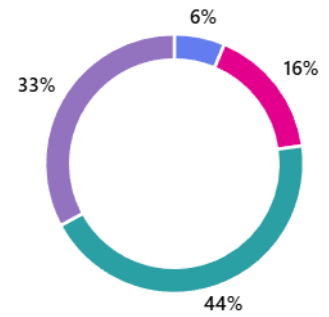
3. Dessertes - Le trajet est rapide et direct :

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



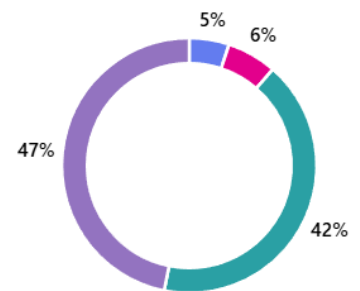
4. Dessertes - Les horaires de bus répondent à mes besoins :

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



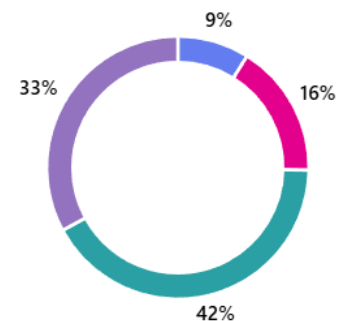
5. Dessertes - J'ai un bus suffisamment tôt le matin :

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



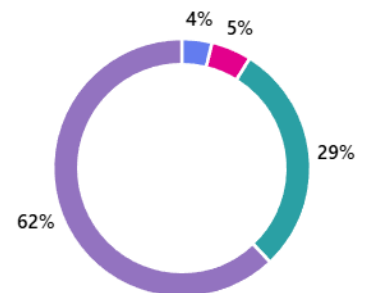
6. Dessertes - J'ai un bus suffisamment tard le soir :

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



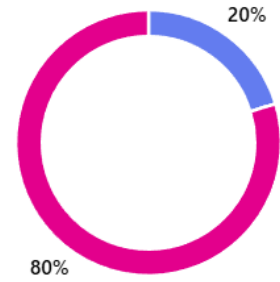
7. Dessertes - Il y a un arrêt près de chez moi et près de ma destination :

● 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 :

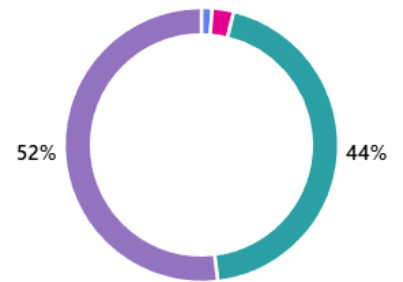
- Oui 16
- Non 63



Confort et sécurité du voyage

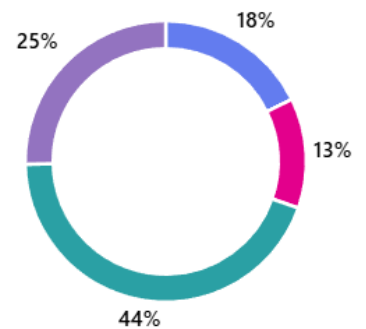
9. Confort du voyage - Les bus sont propres :

- 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



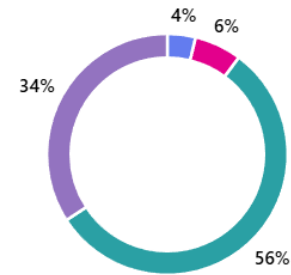
11. Confort du voyage - Quand je suis dans le bus, je suis confortablement installé(e) :

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



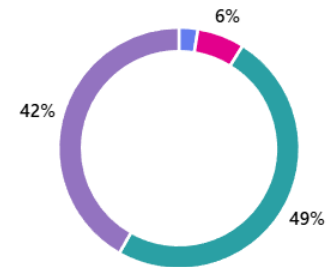
12. Confort du voyage - Les conducteurs de bus conduisent en souplesse :

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



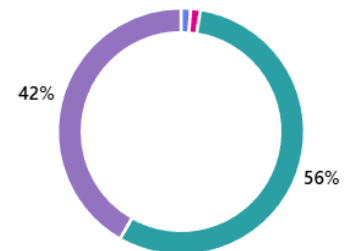
13. Confort du voyage - Les conducteurs de bus sont aimables et accueillants avec la clientèle :

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



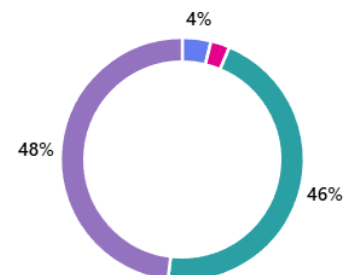
14. Sécurité - On se sent en sécurité dans les bus, il n'y a pas de risque d'agression :

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



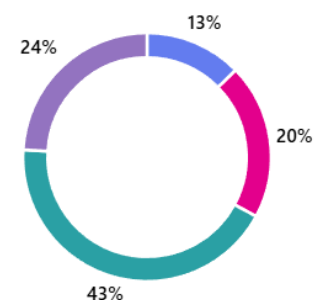
15. Tarifs - Le titre de transport que j'utilise me convient tout à fait :

● 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 :

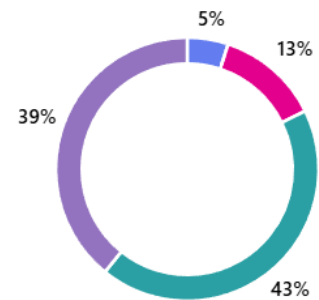
● Pas du tout satisfaisant	10
● Plutôt pas satisfaisant	16
● Plutôt satisfaisant	34
● Tout à fait satisfaisant	19



Informations générales :

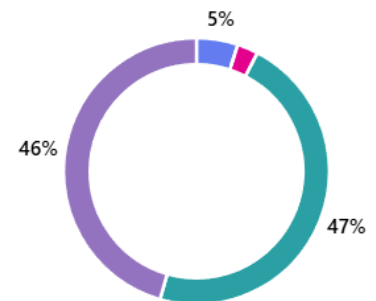
17. Information - L'information aux arrêts est facile à lire et à comprendre :

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



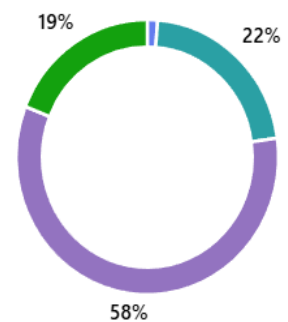
18. Information - Les conducteurs sont à la disposition de la clientèle pour la renseigner :

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



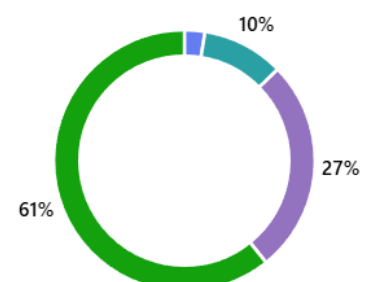
19. Information - Je suis bien renseigné(e) quand je me rends à l'Agence de mobilité de Lunéville :

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



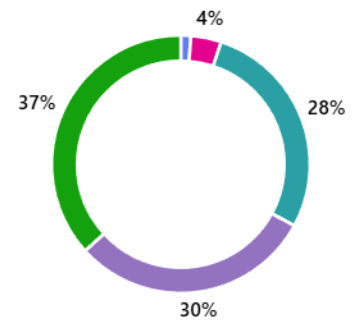
20. Information - Je suis bien renseigné(e) à l'Agence de mobilité téléphonique quand j'appelle le 0 800 607 062 :

● 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



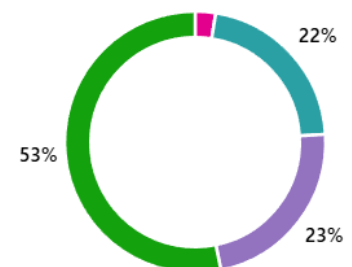
22. Information - Je connais l'existence du service PYSAE :

● Oui	38
● Non	41



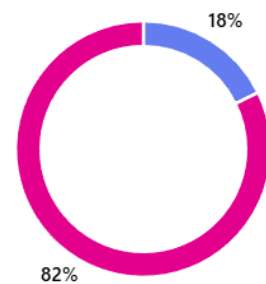
23. Information - Je suis bien renseigné(e) lorsque j'utilise le service PYSAE :

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



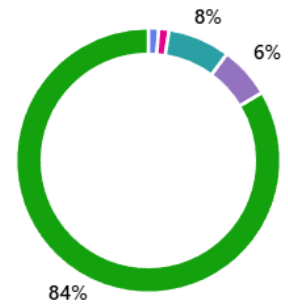
24. Information - Je connais l'existence du service « Alerte sms »:

● Oui	14
● Non	65



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

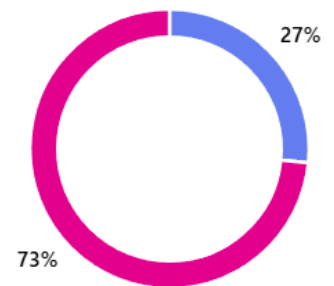
● Pas du tout satisfaisant	1
● Plutôt pas satisfaisant	1
● Plutôt satisfaisant	6
● Tout à fait satisfaisant	5
● Non concerné	66



Le profil du voyageur :

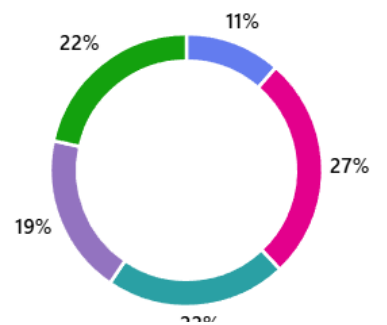
26. Profil voyageur - Vous êtes (homme/femme) :

● Un homme	21
● Une femme	58



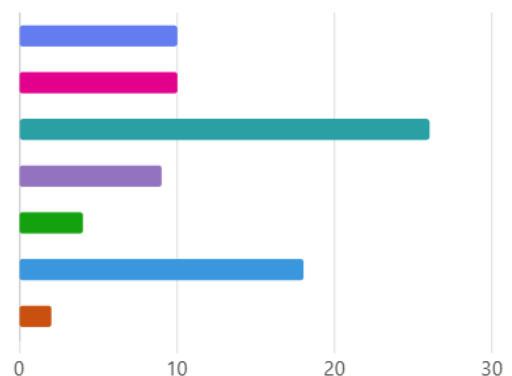
27. Profil voyageur - Votre âge :

● 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



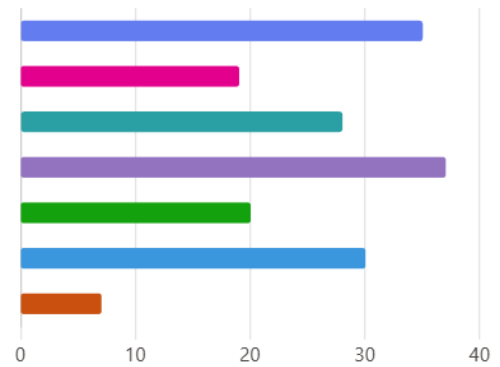
28. Profil voyageur - Votre situation :

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



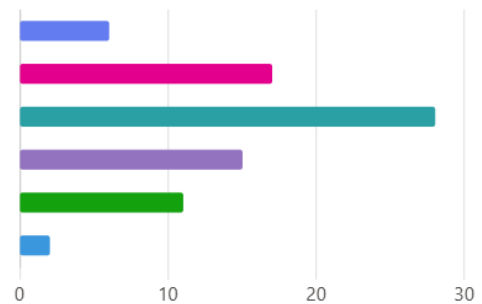
29. Profil voyageur – Motif de déplacement :

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



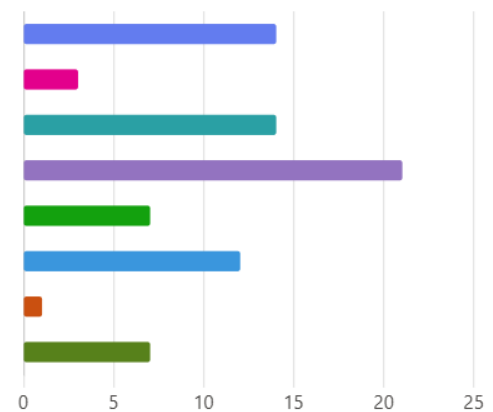
30. Profil voyageur - D'habitude, combien de fois utilisez-vous le réseau Lunéo : (0 point)

● 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

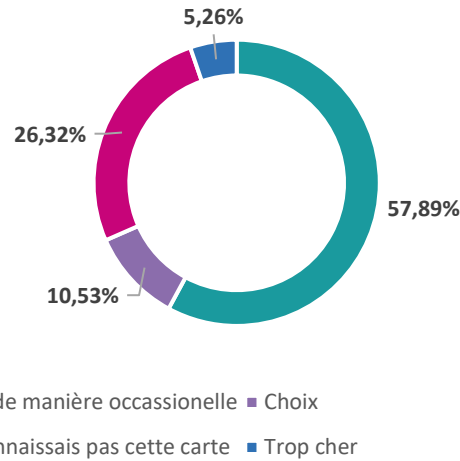


31. Profil voyageur - Votre titre de transport le plus fréquemment utilisé :

● 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

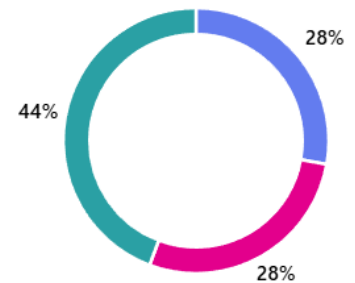


32. Vous avez répondu que vous utilisiez le plus fréquemment le ticket unitaire : pourquoi n'utilisez-vous pas la carte 10 voyages ou l'abonnement (mensuel ou annuel) ?



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



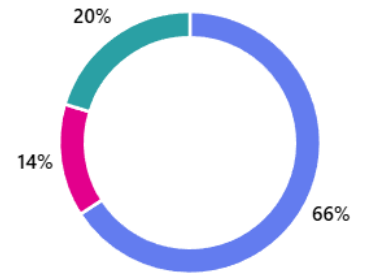
34. Profil voyageur - Maintenant que je suis informé(e) de l'existence de cette possibilité, je suis prêt(e) à l'utiliser :

● Oui	38
● Non	41

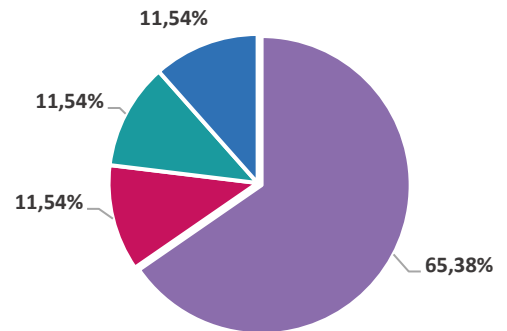


35. Vous utilisez habituellement la ligne n° :

● 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.