

IDELIS

Résultats BAROMETRE SATISFACTION IDELIS

Novembre 2024



INTRODUCTION

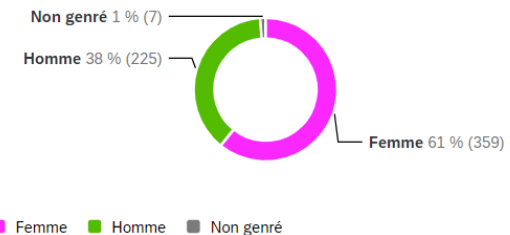
Dans le cadre de son contrat de service public , IDELIS s'est engagé à mesurer de manière régulière la satisfaction de ses clients.

Il s'agissait, durant la période de plus forte fréquentation annuelle, d'obtenir, à un instant T, une « photographie » de la satisfaction. C'est donc pour cela que la DMRC a choisi de dérouler un court questionnaire auprès des clients présents sur les quais du Pôle Bosquet ainsi qu'aux arrêts Halles-Médiathèques, Barthou-Beaumont, Palais de Justice et Condorcet-Université.

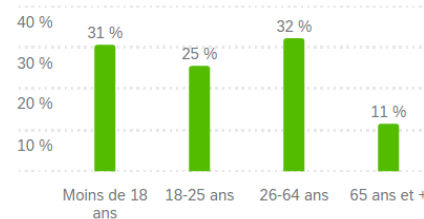
Éléments de méthode

- Aller à la rencontre des clients attendant leur bus
- Choix de la **semaine 48** sur le créneau **16h-18h30** (heure de pointe du soir)
- **607 client(e)s interrogé(e)s** (représentatifs de la segmentation clients)
- 6 enquêteur(trice)s
- **6 questions fermées génériques sur la perception des clients** vis-à-vis d'IDELIS et la confiance qu'ils portent dans la marque.
- une question pour mesurer **l'indice de satisfaction globale (CSAT)**
- une question pour mesurer **l'indice de recommandation (NPS)**

Répondants par genre 591



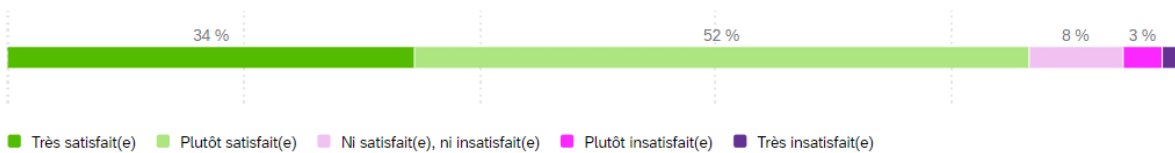
Répondants par classe d'âge 605



RESULTATS

Un niveau de satisfaction globalement bon !

Niveau de satisfaction globale à l'égard d'IDELIS 601 ⓘ



La première question de cette enquête encourageait les clients à donner spontanément leur niveau de satisfaction vis-à-vis d'IDELIS. Cette satisfaction se mesure notamment par le Coefficient de Satisfaction, communément appelé CSAT.



Connu comme la meilleure mesure de la satisfaction clients et de la fidélité à court terme, **le CSAT de 86,4 % enregistré durant cette enquête démontre l'attachement de nos clients au réseau IDELIS.**

Dans un contexte pourtant défavorable (ponctualité, absentéisme...), **aucun segment de clientèle ne s'est montré critique dans la mesure de la satisfaction globale :**

Hommes : 88,3 % / Femmes : 85,8 % <18 ans : 89,1 % / 18-25 ans : 85,1 % / 26-64 ans : 85,7 % / 65 ans et + : 85,1 %

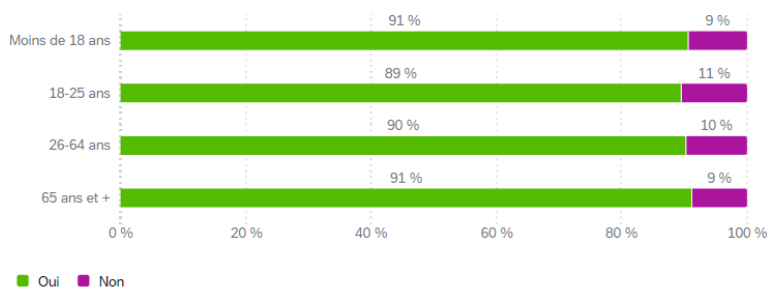
A titre de comparaison : "57 % des Français sont satisfaits de l'offre de transports publics dont ils disposent dans leur ville ou commune. Néanmoins, 15 % ne sont pas du tout satisfaits et 28 % pas vraiment satisfaits". (source Statista - 2022)

Qu'est-ce qu'un bon score CSAT ?



Une reconnaissance du service

Diriez-vous que le personnel IDELIS se met à votre service (par tranche d'âge)? 591



En moyenne, **90% des clients interrogés reconnaissent le sens du service à la clientèle** proposé par IDELIS

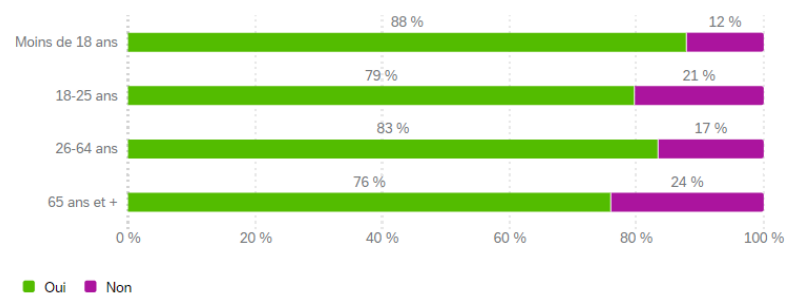
Un positionnement tarifaire accepté

La hausse des tarifs pèse quelque peu sur le niveau de satisfaction de nos clients, même si les niveaux restent globalement bons dans un contexte où la question du pouvoir d'achat pèse dans les préoccupations des ménages.

La clientèle sénior pour qui le niveau de satisfaction est inférieur aux autres catégories (hausse de 15% des tarifs) est la plus critique vis-à-vis du rapport qualité-prix.

La clientèle « 18-25 ans » (étudiants, jeunes actifs), bien qu'ayant bénéficié d'une baisse du tarif de l'abonnement sont moins de 80 % à reconnaître un bon rapport qualité -prix Nous aurions pu penser que la baisse des tarifs pour les 18-25 ans génèrent plus de satisfaction.

Diriez-vous que le réseau IDELIS est d'un bon rapport qualité-prix(par tranche ... 579



L'information voyageur, vecteur de satisfaction

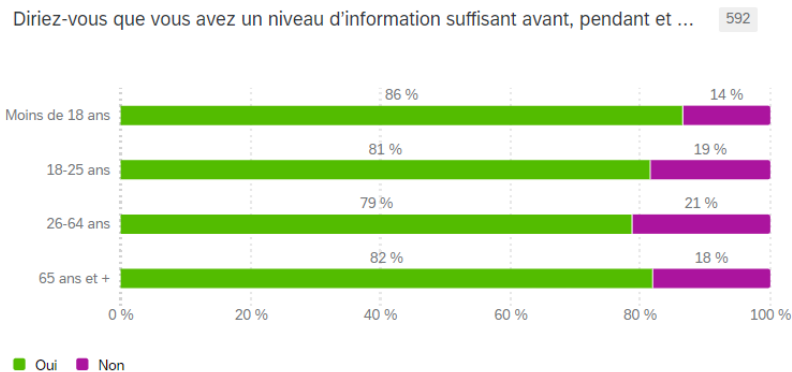
Nous avons interrogé nos clients sur leur satisfaction relative à l'information disponible avant, pendant et après leur déplacement.

Axe majeur de la satisfaction voyageur, notamment dans le contexte actuel, le niveau d'information voyageur (avant / pendant / après le voyage) semble aujourd'hui perfectible pour notre clientèle.

Cela est particulièrement vrai pour **les actifs pour qui le niveau de satisfaction est inférieur à 80 %**.

Pour autant, les efforts entrepris par IDELIS pour apporter une information toujours plus efficace et réactive à ses clients permet d'obtenir un niveau global de satisfaction de 82 %.

Déjà soulevée lors de précédentes enquêtes, la question de la disponibilité de l'information, notamment en temps réel en cas de perturbation, reste un attendu majeur de notre clientèle et logiquement un axe de progrès pour l'entreprise.



La sécurité sur le réseau

La clientèle sénior est le segment naturellement plus le plus sensible aux questions de sécurité dans les transports.

Si selon une enquête de l'ONDRP de 2019, "45% des usagers ressentent parfois ou la plupart du temps de l'insécurité dans les transports urbains " (51 % pour les femmes), cela ne semble nullement être le cas sur le réseau IDELIS.

Seule la clientèle sénior marque ce sentiment à hauteur de 21 % des personnes interrogées.

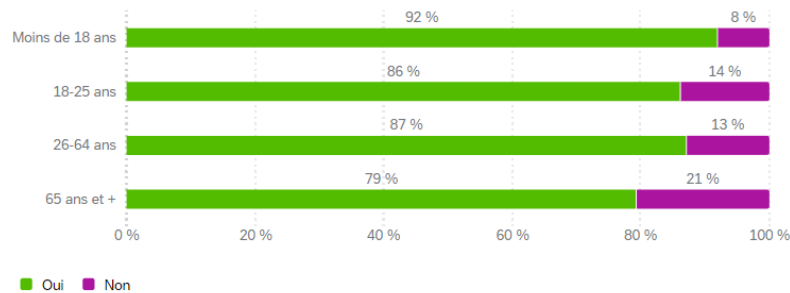
La confiance dans le réseau IDELIS

Intimement liée à la notion de satisfaction, la confiance dans le réseau est excellente (taux le plus bas à 87 %).

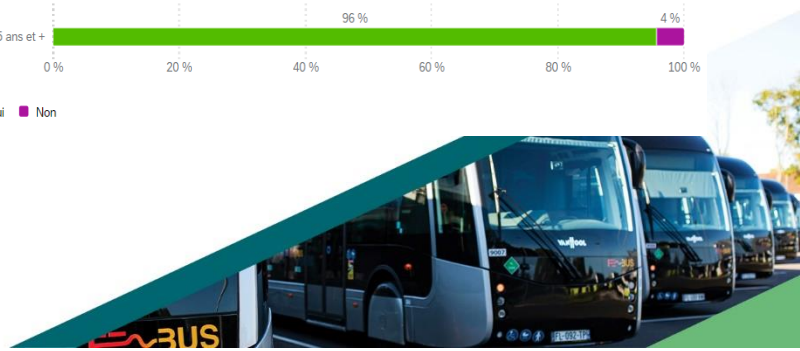
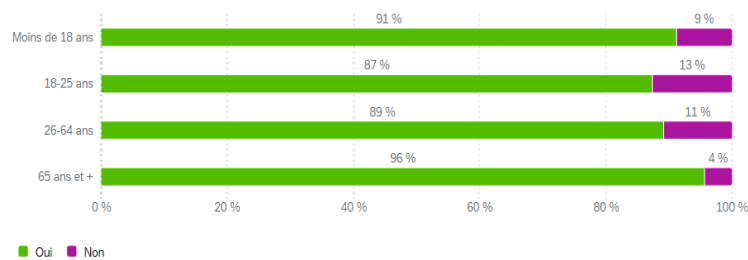
Cela atteste du lien fort existant entre IDELIS et sa clientèle, et ce, même si des points doivent encore être améliorés.

A noter : la grande confiance de la clientèle sénior : **96 % des personnes interrogées font confiance à IDELIS.**

Diriez-vous qu'on s'y sent en sécurité tout au long du trajet (par tranche d'âge) 591



De manière générale, faites-vous confiance au réseau IDELIS (par tranche d'âge) ? 589



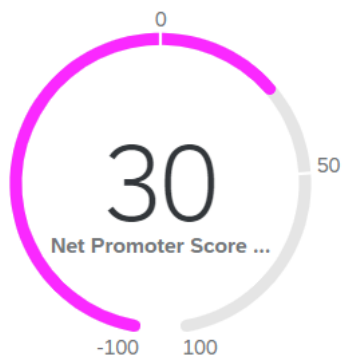
Un Net Promoter Score encourageant

Le Net Promoter Score (NPS) est aujourd'hui un indicateur incontournable pour mesurer la satisfaction client.

Le NPS ou Net Promoter Score sert à mesurer la propension et la probabilité de recommandation d'une marque, d'un produit ou d'un service par ses clients. Il permet par un simple calcul d'évaluer la satisfaction et la fidélité d'un client à un moment T et de suivre l'évolution du rapport client/marque.

L'objectif est d'obtenir une vision du ressenti de nos clients sur notre marque ou notre offre régulièrement afin de comparer les scores dans le temps. Ces datas permettent de visualiser l'évolution de la qualité de l'expérience client (CX) et de vérifier la bonne santé des relations avec notre clientèle.

Un NPS supérieur à 0 est considéré comme un indice de satisfaction correcte (très bon à 50 et excellent au-delà de 70*). Obtenir un score inférieur à 0, au contraire, signifie que le rapport client/marque n'est pas satisfaisant et qu'il faut engager des moyens pour y remédier.



Avec un NPS de 30, le réseau IDELIS dispose d'un bon indice de recommandation.

Attention, le NPS se doit néanmoins d'être évalué continuellement car il peut être volatile en fonction de l'expérience clients.

Entendons qu'avec 43 % de promoteurs de la marque IDELIS répond de manière bénéfique aux problématiques de mobilité des habitants de l'agglomération.

*meilleur NPS au monde : TESLA avec 97

