



## Ligne régulière L20 Craponne sur Arzon <----> Le Puy en Velay

### ENQUÊTE

**Objectif :** Améliorer la qualité de nos prestations et mieux répondre aux attentes et aux besoins des usagers

**Date :** juin 2022

**Question n° 1 : Êtes-vous ?**

- Une femme  Un homme

**Question n° 2 : A quelle tranche d'âge appartenez-vous ?**

- Moins de 18 ans  Entre 18 et 25 ans  Entre 26 et 62 ans  Plus de 62 ans

**Question n° 3 : Quelle est votre commune d'origine ?**

**Question n° 4 : Quelle est votre catégorie socio-professionnelle ?**

- Scolaire  Étudiant/ Apprenti  Actif/ salarié  Retraité  Autres :

**Question n° 5 : Prenez-vous la ligne régulière L20?**

- Oui  Non

**Si oui, depuis combien de temps ?**

- Moins de 5 ans  Plus de 5 ans

**Si oui, à quelle fréquence ?**

- Plusieurs fois/ jour  1 fois par jour  Plusieurs fois/ semaine  1 fois par semaine  Occasionnellement

**Si non, pour quelle(s) raison(s) ?**

- Horaires non adaptés  Par habitude  Manque de moyens de mobilité sur place  Non adepte du transport en commun  Autres :

**Question n° 6 : Pour quelle(s) raison(s) prenez-vous la ligne régulière ?**

- Comme transport scolaire  Pas le permis  Pas de véhicule  Moyen le plus rapide  Moyen le plus économique  Pour limiter la pollution

**Question n° 7 : Satisfaction du service**

Êtes-vous satisfait de la ponctualité de la ligne ?

- Oui                       La plupart du temps     Rarement                       Non

Êtes-vous satisfait du parcours et des arrêts de la ligne ?

- Oui     Non

Êtes-vous satisfait de la fréquence de la ligne ?

- Oui     Non

Êtes-vous satisfait du temps de parcours de la ligne ?

- Oui     Non

Êtes-vous satisfait des horaires de la ligne ?

- Oui     Non

Êtes-vous satisfait du véhicule affecté de la ligne ?

(propreté, confort, sécurité, accueil et amabilité du conducteur)

- Oui     Non

*Si vous avez répondu Non à une des questions précédentes, pouvez-vous détailler votre réponse ?*

**Question n° 8 : Parmi ces propositions, indiquez ce qui vous inciterait à prendre la ligne régulière ou à la prendre plus souvent**

- Plus grande fréquence     Temps de trajet plus court     Respect des horaires     Plus de proximité entre les arrêts     Prix plus attractifs     Plus d'horaires de prises en charge     Autres :

**Question n° 9 : Selon vous, quelle(s) amélioration(s) pourraient être apportées à notre ligne régulière L20 ?**

**Question n° 10 : Si vous avez été confronté durant votre trajet à une situation perturbée, le conducteur a-t-il su gérer la situation ?**

- Oui     Non

*Si non pourquoi ?*

**Remarques/ Suggestions :**