

Enquête de satisfaction et d'image

91% de clients des TN satisfaits !

Plus de 9 clients des TN sur 10 sont satisfaits ! C'est ce que révèle une enquête menée par un institut de sondage en avril.

91% des clients se déclarent satisfaits par les TN ! Ce résultat n'a pas manqué d'étonner (en bien !) les responsables de la Compagnie. Il est donné par un sondage de l'institut indépendant M.I.S. Trend, mandaté par les Transports publics du Littoral neuchâtelais (TN) afin d'effectuer une enquête de satisfaction des clients, ainsi qu'une étude d'image auprès de la population. Au mois d'avril, 501 clients ont été interrogés aux arrêts et à bord des véhicules de la Compagnie. En parallèle, des interviews téléphoniques ont été réalisées auprès de 1'000 personnes habitant sur le réseau.

Objectifs

Depuis 2005, les TN ont amorcé une communication de proximité destinée à leur clientèle et à la population. Elle a débuté par l'organisation d'une journée « Portes ouvertes » en mai 2005. Elle a été accompagnée par le lancement d'une série de publiereportages et spots sur la télévision régionale neuchâtelaise, afin de présenter la Compagnie, ses prestations et ses collaborateurs. En été et en automne 2007, un malheureux enchaînement d'agressions, fortement médiatisé, impliquant des conducteurs, a suscité une vague de critiques envers les services et le personnel des TN. Par ailleurs, dans un contexte de transports publics voué à la concurrence, l'acquisition de nouveaux clients doit être recherchée.

Commander une enquête de satisfaction et d'image auprès d'un institut indépendant s'est ainsi imposée, afin de mieux positionner l'entreprise. Les objectifs premiers étaient de cerner les attentes et besoins de la clientèle et d'évaluer l'image des TN. Ensuite, il s'agissait de comprendre pourquoi les transports publics étaient boudés par certains Neuchâtelais et d'identifier des mesures incitatives. Par ailleurs, il était important de mesurer l'efficacité des actions de communication et de promotion. Le but final est d'améliorer la qualité des services et les prestations, en se basant notamment sur les résultats de l'enquête et plus seulement, comme par le passé, sur des courriers de réclamation ou des écrits sur des blogs et forums.

Résultats

Les TN satisfont 91% des clients. De façon plus détaillée, 26% des clients se disent tout à fait satisfaits par les TN, 65% satisfaits, 8% pas vraiment satisfaits et 1% pas du tout satisfaits. Sur les 12 mois qui ont précédé l'enquête, 21% des clients estiment que leur satisfaction s'est améliorée, 77% qu'elle est restée stable et 2% qu'elle s'est détériorée.

La qualité des prestations fait la force des TN : le réseau, les correspondances, la fréquence et la ponctualité sont bien notés. Des critères plus qualitatifs, comme la sécurité ou la qualité des informations sont également jugées satisfaisantes. Le confort et la propreté des véhicules sont des critères bien notés mais ont moins d'influence, tout comme la valeur environnementale, la qualité de conduite, la facilité d'embarquement, la qualité de l'accueil au bureau commercial et la communication des TN.

Actions et mesures à entreprendre

Les résultats de l'enquête ne sont que le reflet de la perception des personnes interrogées. Par exemple, 18% des clients ont observé une augmentation du vandalisme subi par les véhicules et les arrêts les 12 mois précédant l'enquête, alors que les TN constatent une baisse de 20% du nombre de cas touchant leur matériel, qui sont passés de 349 en 2006 à 280 en 2007.

Dans la mesure du possible et dans les limites des compétences de la Compagnie, des améliorations et des corrections seront étudiées puis mises en place.

- Les prix sont jugés trop élevés. L'introduction de la communauté tarifaire intégrale Onde Verte (CTI) modifiera la grille tarifaire et introduira la reconnaissance de l'abonnement demi-tarif.
- En matière d'horaire, l'enquête révèle la nécessité d'augmenter les cadences en soirée et le week-end. Cependant, l'horaire n'est pas établi par les TN. Les entreprises de transports publics sont chargées de faire des propositions, mais au final, les prestations sont déterminées et commandées par l'Office cantonal des transports (OCTR). Pour rappel, les prestations en soirée ont à nouveau été étoffées en décembre 2007.
- Une amélioration des prestations pour les personnes à mobilité réduite est souhaitée par les personnes interrogées. Les rénovations d'infrastructures et les acquisitions de matériel y contribuent progressivement. Les prochains trolleybus à commander seront ainsi équipés de planchers surbaissés. Par ailleurs, les stations du funiculaire Ecluse-Plan, actuellement en rénovation, subissent des adaptations afin de répondre à la loi et à l'ordonnance sur l'égalité pour les handicapés (LHand et OHand).
- Les clients demandent de renforcer les mesures pour enrayer le vandalisme. Les véhicules sont peu à peu équipés de caméras de surveillance et des agents de sécurité sont engagés sur le réseau.
- Les distributeurs ne sont pas jugés satisfaisants. Cependant, après l'enquête, la pose de 205 nouveaux appareils a débuté.
- Par ailleurs, les personnes n'utilisant pas ou peu les TN invoquent notamment des raisons de prix, de desserte et d'horaire. Le confort des véhicules et la mise à disposition de parkings d'échange ne sont jugés que peu incitatifs.

En conclusion, les différents résultats de l'enquête doivent encore faire l'objet d'une analyse et d'une réflexion approfondies. Les TN prendront des mesures et lanceront des actions afin d'améliorer les points nécessaires et de maintenir à leur niveau ceux jugés très satisfaisants. Les efforts ne pourront toutefois pas tous se mesurer en terme d'acquisition de nouveaux clients. Tout comme l'augmentation du prix de l'essence ne fait guère diminuer les déplacements en voiture, une baisse du prix des transports publics ne devrait que faiblement influencer les habitudes de déplacement...

Transports publics du Littoral neuchâtelois, le 8 juillet 2008