

# Résultats de l'enquête de satisfaction

*CITIZ Toulouse*  
*Juillet-Août 2013*





# Enquête de satisfaction

## ○ Taux de retour = 25%

- *Questionnaire en ligne*
- *186 réponses*
- *Implication des usagers malgré la période estivale*

## **2010: 30% de retour**

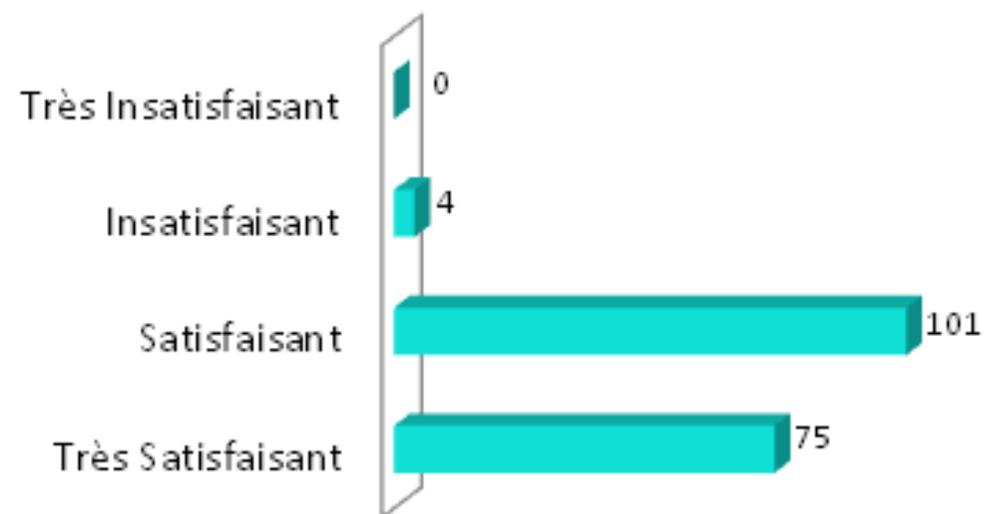
- *Questionnaire en ligne*
- *87 réponses*



## Satisfaction générale des abonnés

- **98%** des abonnés sont **satisfaits ou très satisfaits** du service

**2010: 95% de satisfaction**



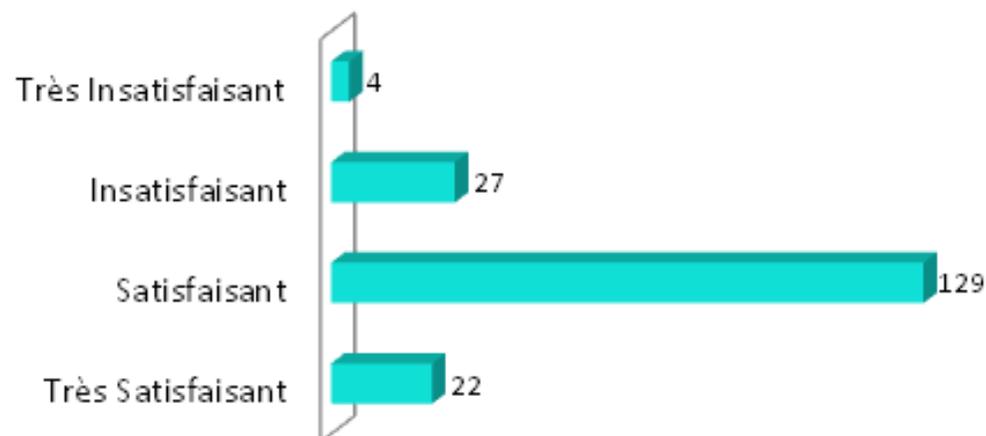
**88%** ont déjà **recommandé** le service **Citiz dans leur entourage!**



## Les tarifs

- **83%** des abonnés sont **satisfait ou très satisfaits** des tarifs

**2010 : 82% de satisfaction**





## L'autopartage au cœur de la multimodalité

### Nos abonnés :

- 72% ont un abonnement à Tisséo
- 40% à *Velô Toulouse*



Témoin de la complémentarité avec les transports en commun

**2010: 68% d'abonnés à Tisséo**  
**27% à *Velô Toulouse***



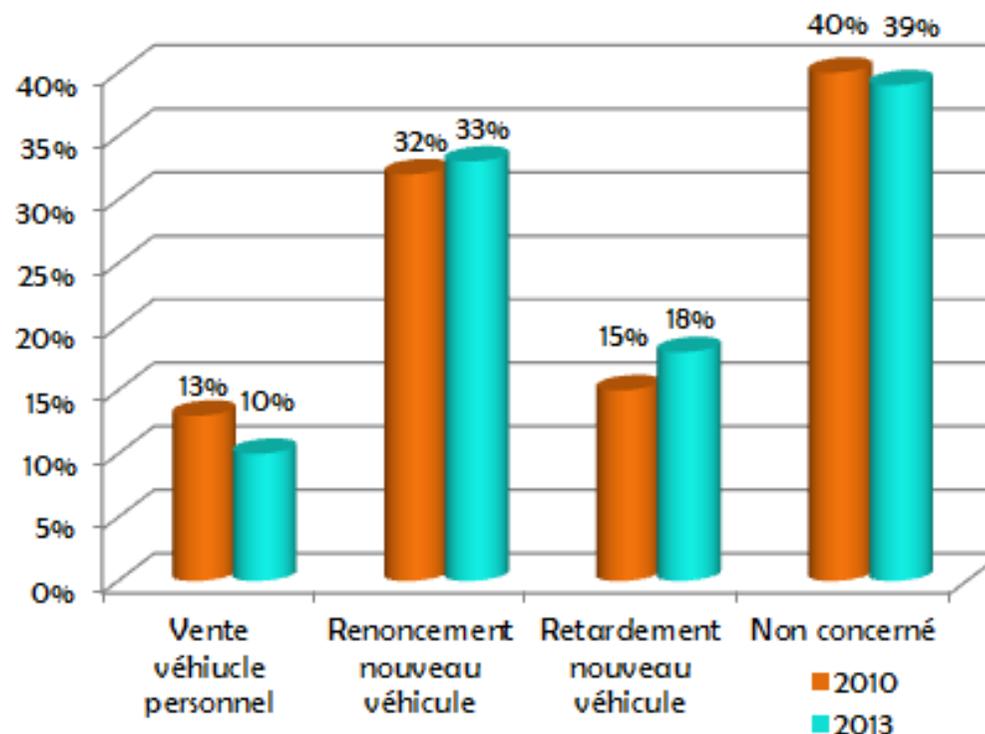


## Impact sur la motorisation des ménages

Suite à l'adhésion :

**61%** des abonnés CITIZ  
ont choisi de ne plus  
posséder une voiture

**2010: 60%**



Soit en se séparant de leur véhicule

Soit en renonçant à en acheter un nouveau



## Praticité du service (1)

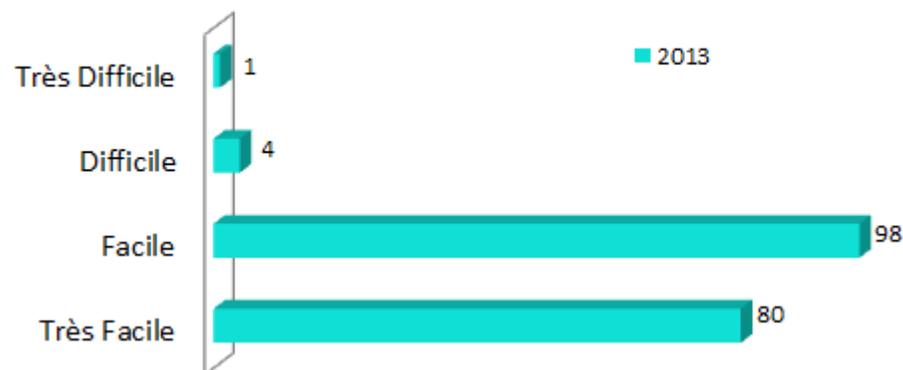
### ○ Un service facile d'utilisation:

➤ **Facilité de prise en main**  
pour **98%** des abonnés

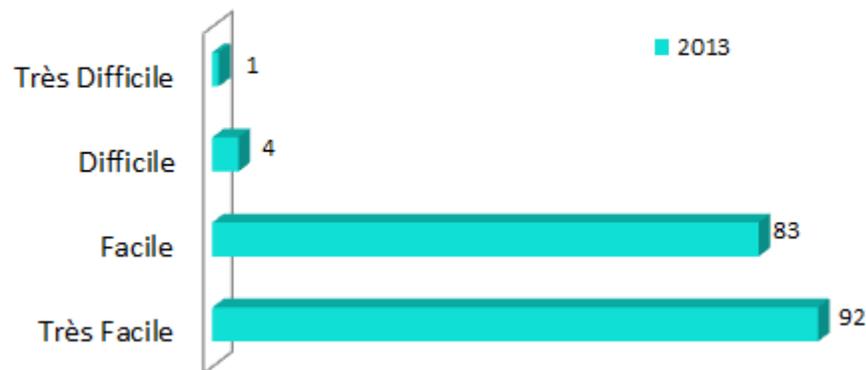
➤ **Facilité de restitution du**  
**véhicule** pour **97%** des abonnés



### Accès aux véhicules



### Restitution des véhicules





## Praticité du service (2)

Mode de réservation	Disponibilité des véhicules	Localisation des stations
<p><b><u>2013:</u></b> <b>98% satisfaits</b></p> <p><b><u>2010:</u></b> <b>99% satisfaits</b></p>	<p><b><u>2013:</u></b> <b>98% satisfaits</b></p> <p><b><u>2010:</u></b> <b>97% satisfaits</b></p>	<p><b><u>2013:</u></b> <b>93% satisfaits</b></p> <p><b><u>2010:</u></b> <b>89% satisfaits</b></p>





## Les problèmes rapportés

- Incidents pénalisants:
  - Pour 29% des abonnés, le dysfonctionnement de certains arceaux anti-stationnement est le problème rencontré le plus pénalisant.  
2010: 46%
  - Pour 29% des abonnés, l'impossibilité de se garer sur la place dédiée à cause d'un autre véhicule gênant est le problème rencontré le plus pénalisant.  
2010: 52%
- Malgré l'amélioration relevée dans ce domaine depuis 2010, **CITIZ prend ce problème de stationnement très au sérieux** : CITIZ aura remplacé **plus des 2/3 de son parc d'arceaux** d'ici fin 2014 par un modèle beaucoup plus robuste (mise en place de 14 arceaux du nouveau modèle dès fin 2013).

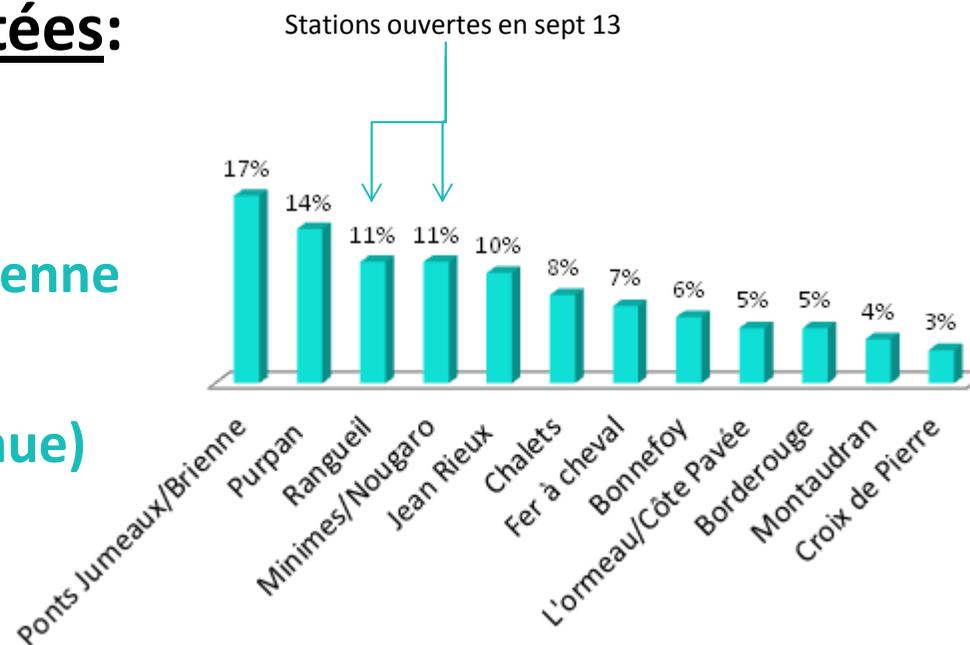




## Le développement de Citiz Toulouse

### ○ Nouvelles stations plébiscitées:

- Ponts Jumeaux/Allées de Brienne
- Purpan
- Avenue Jean Rieux (bas avenue)



- ### ○ Sociétariat : 31% des abonnés envisagent de **devenir Sociétaire** et la *première motivation* (37%) est de « *participer à un projet citoyen* »



# Merci de votre attention

Retrouvez nous sur [www.citiz.fr](http://www.citiz.fr)

