

# Enquête de satisfaction



Pour nous permettre d'analyser au mieux le fonctionnement du service et surtout de contribuer à son amélioration, **votre avis nous est essentiel**. Nous vous remercions de bien vouloir participer à cette enquête de satisfaction en imprimant le formulaire ci-dessous, en le remplissant et en nous le retournant

**avant le 30/04/2015**, à l'adresse suivante :

**Autocars Francotte**

**BP 5 rue du Ridoux 08320 Vireux-Walleran**

*Avant de répondre au questionnaire,*

*merci de cocher le(s) circuit(s) emprunté(s) par votre ou vos enfant(s) :*

## **SEDAN COLLEGE / LYCEE :**

- Circuit N°2 au départ de Villers-Cernay
- Circuit N°3 au départ de Villers-sur-Bar
- Circuit N°4 au départ de Donchery
- Circuit N°5 au départ de Noyers-Pont-Maugis
- Circuit N°14 au départ de Vivier-au-Court, Bosseval et Fleigneux
- Circuit N°15 au départ de Charleville
- Circuit N°21 au départ de Floing
- Circuit N°24 au départ de Iges
- Circuit N°26 au départ de Frenois

## **VRIGNE-AUX-BOIS ET VIVIER-AU-COURT COLLEGE / LYCEE :**

- Circuit N°1 au départ de Vivier-au-Court
- Circuit N°13 au départ de Floing et Charleville
- Circuit N°16 au départ de Sedan et Floing
- Circuit N°25 retour des Segpa le mercredi midi

## **CHARLEVILLE :**

- Circuit N°13 au départ de Vivier-au-Court, Floing et Bosseval

## **BAZEILLES LYCEE :**

- Circuit N°12 au départ de Sedan Gare
- Circuit N°22 au départ de Sedan Gare

## **NOUVION-SUR-MEUSE COLLEGE :**

- Circuit N°17 au départ de Lumes
- Circuit N°18 au départ de Etrepigny
- Circuit N°19 + 25 au départ de Flize
- Circuit N°20 au départ de Sapogne
- Circuit N°27 au départ de Balaives

## **PONT-MAUGIS ECOLE :**

- Circuit N° 6 au départ de Noyers

Circuit N°11 au départ de Wadelincourt

**GIVONNE ECOLE :**

Circuit N°7 au départ de Villers-Cernay

**GLAIRE ECOLE :**

Circuit N° 8 au départ de Iges

**SEDAN ECOLE :**

Circuit N°9 au départ de Sedan, lotissement l'Epine

**VRIGNE-AUX-BOIS ECOLE :**

Circuit N°10 au départ de Vrignes-aux-Bois, Place des Fusillés

**DONCHERY ECOLE :**

Circuit N°4 au départ de Chéhéry

**ELAIRE + LES AYVELLES ECOLE :**

Circuit N°19 au départ de Elaire école

**HANNOGNE ST MARTIN + SAPOGNE FEUCHERES ECOLE :**

Circuit N°20 au départ de Hannogne St-Martin

**GERNELLE + VILLE-SUR-LUMES ECOLE :**

Circuit N°23 au départ de Ville-sur-Lumes

Point(s) d'arrêt emprunté(s) par votre (vos) enfant(s) : .....

## 1) Inscription

**1.1. - Avez-vous eu accès facilement à la fiche d'inscription au transport scolaire pour l'année scolaire 2014/2015 ?**

Oui  Non

**1.2. - Comment avez-vous obtenu la fiche d'inscription ?**

- Téléchargement sur le site Internet des Autocars Francotte
- Par l'établissement scolaire de votre enfant
- Par le service des transports de la Communauté d'Agglomération Charleville-Mézières/Sedan
- Par la mairie de votre commune
- Autres, veuillez préciser : .....

**1.3. - A l'inscription de votre ou vos enfant(s), les informations fournies sur l'organisation du transport scolaire vous ont semblé :**

Satisfaisantes  Peu satisfaisantes\*  Insatisfaisantes\*

\*Merci de préciser votre réponse : .....

**1.4. – A l’avenir, comment souhaiteriez-vous recevoir la fiche d’inscription ?**

- La possibilité de téléchargement sur le site des Autocars Francotte me convient
- Par courrier postal
- Par message électronique
- Par l’intermédiaire des établissements scolaires
- Par une mise à disposition dans les mairies
- Autres, veuillez préciser : .....

**1.5. - Comment souhaiteriez-vous pouvoir retourner la (les) fiche(s) d’inscription de votre (vos) enfant(s) dûment complétée(s) ?**

- L’envoi par courrier postal aux Autocars Francotte me convient
- Par un dépôt aux bureaux des Autocars Francotte
- A l’occasion de permanences en mairie sur ma commune
- Autres, veuillez préciser : .....

**1.6. – S’agissant des inscriptions, avez-vous un commentaire particulier à faire ?**

.....  
.....  
.....  
.....

## 2) Itinéraires

**2.1. - Pour préparer la rentrée scolaire 2014, avez-vous consulté au préalable les horaires du (des) circuit(s) emprunté(s) par votre (vos) enfant(s) sur le site Internet des Autocars Francotte ?**

- Oui    Non

**2.2. – Compte tenu de la distance entre chez vous et l’établissement scolaire de votre (vos) enfant(s), comment jugez-vous le temps de trajet ?**

- Correct    Trop long

**2.3. – Avez-vous des remarques sur le trajet emprunté par le car (nature des routes empruntées, raccourcis,...) ?**

.....  
.....

## 3) Fonctionnement du service

**3.1. - Quelle est la fréquence d’utilisation du service de transport scolaire par votre (vos) enfant(s) ?**

- Tous les jours de classe, 2 fois par jour
- Tous les jours de classe, 1 fois par jour
- Quelques fois par semaine
- Une semaine sur deux
- Exceptionnellement

**3.2. - Les horaires pratiqués sur le(s) circuit(s) sont-ils, d'après vous, réguliers ?**

Oui  Non

**3.3. - Le matin, votre (vos) enfant(s) arrive(nt) dans son (leur) établissement scolaire :**

A l'heure  Trop tôt  Trop tard

**3.4. - Le soir, votre (vos) enfant(s) est (sont) pris en charge par le transport scolaire :**

A l'heure  Trop tôt  Trop tard

**3.5. - Pour cette année scolaire 2014/2015, jugez-vous le service du transport scolaire :**

Satisfaisant  Peu satisfaisant\*  Insatisfaisant\*

\*Merci de préciser votre réponse : .....

.....

.....

**3.6. - En cas de question ou de problème, qui contacteriez-vous en premier lieu ?**

Les Autocars Francotte

La Communauté d'Agglomération Charleville-Mézières/Sedan

La mairie de votre commune

L'établissement scolaire de votre enfant

**3.7. - Savez-vous qu'il existe un règlement des transports scolaires qui régit le service ?**

Oui  Non

**3.8. - Souhaiteriez-vous plus d'informations sur le fonctionnement des transports scolaires ?**

Oui  Non

Si oui, sur quelles thématiques (partenaires, responsabilités, règles de sécurité...)?

.....

.....

## 4) Sécurité / Discipline

**4.1. - Les point d'arrêts de votre (vos) enfant(s) répondent-il, selon vous, aux conditions de sécurité ?**

Arrêt de prise en charge :  Oui  Non

Arrêt de dépose :  Oui  Non

Si non, auriez-vous une suggestion ? :

.....

.....

.....

.....

**4.2. - Pensez-vous que votre (vos) enfant(s) soi(en)t suffisamment sensibilisé(s) aux règles de sécurité :**

- En attendant l'autocar :  Oui  Non

- A l'intérieur de l'autocar :  Oui  Non

- A la descente de l'autocar :  Oui  Non

**4.3. - Jugeriez-vous :**

- intéressant     utile     inutile

**que la Communauté d'agglomération Charleville-Mézières/Sedan s'engage dans une campagne d'information et de sensibilisation à la sécurité pour les élèves utilisateurs du transport scolaire ?**

**Par quel biais ?**

- Exercices de simulation  
 Distribution de documents (dépliants,...)  
 Distribution d'équipements (brassards fluorescents, gilets,...)  
 Interventions « Sécurité routière » dans les établissements scolaires  
 Autres (veuillez préciser) :

.....  
.....

**4.4. - Votre ou vos enfant(s) vous ont-ils parlé de problèmes de comportement sur le(s) circuit(s) emprunté(s) ?**

- Incivilité entre élèves :                     Oui     Non  
- Incivilité vis-à-vis du conducteur :  Oui     Non  
- Indiscipline dans le car :                 Oui     Non  
- Autres, veuillez préciser :

.....  
.....

**4.5. - Savez-vous qu'existent des sanctions pour indiscipline et comportements inadaptés pouvant aller jusqu'à l'exclusion du service ?**

- Oui     Non

## **5) Tarification du service**

**5.1. - Par rapport à l'année précédente, votre participation financière au service de transport scolaire est :**

- Inférieure  
 Equivalente  
 Supérieure  
 Sans opinion (n'utilisait pas le transport scolaire l'année dernière)

**5.2. - La tarification appliquée pour l'année 2014/2015 vous semble :**

- Satisfaisante     Peu satisfaisante     Insatisfaisante

Merci de votre collaboration !