

ALTO

**UNE BONNE NOUVELLE
UN ENGAGEMENT
UNE NOUVEAUTÉ**

C'EST LE MENU DU POINT PRESSE DE FÉVRIER





96,3% de voyageurs interrogés satisfaits. Un plébiscite pour le réseau de transport urbain de la CUA.

Réalisée à bord de nos bus auprès d'un échantillon de 269 passagers du lundi 10 au vendredi 14 décembre 2018, cette enquête satisfaction clientèle commandée par Réunir CUA à la SCAT (Service de contrôle analyse transport - Lyon) nous renseigne sur la façon dont est perçu le réseau par ceux qui l'utilisent. Les résultats donnent le sourire !

96,3% de voyageurs interrogés satisfaits, dont **46,8%** de très satisfaits : le réseau Alto fait « presque » l'unanimité !

Il obtient ses meilleures notes sur les volets **sensiment de sécurité** ♥♥♥♥, **conduite et accueil du conducteur** ♥♥♥♥ (à hauteur de 97,4%). L'agence commerciale est plébiscitée quant à elle par 96% des personnes qui la fréquentent. Deux critères d'évaluations arrivent ensuite : les **horaires** (77,7% de taux de satisfaction) et la **punctualité** (89,9% de taux de satisfaction). Plus fragile, le niveau de communication des informations (52% de taux de satisfaction) dénote dans ce tableau très positif. C'est un point sur lequel Réunir CUA s'efforce de progresser, grâce, notamment, aux réseaux sociaux, à son site Internet, au relais des médias locaux.

80,7% des répondants estiment que le réseau de bus Alto s'est amélioré ces deux dernières années

Un résultat encourageant qui récompense l'implication et la reprise en main efficace du nouvel exploitant du réseau, **Réunir CUA**, filiale du groupe Boubet, implantée à Arçonnay (72). La politique de qualité du service client, le souci de travailler plus en proximité, au plus près des habitants, la collaboration étroite et la relation de confiance avec les services de la collectivité... sont autant d'engagements qui semblent porter leurs fruits, et sont directement mesurables par les client.e.s. du réseau. À nous de poursuivre cette mutation positive en 2019 pour continuer de mériter cette cote de popularité.

Portrait robot du passager d'Alto

Une clientèle **féminine** (60% de femmes), plutôt **jeune** (57,6% de moins de 25 ans), avec une sur-représentation des passagers scolaires (reliant le domicile à l'école, au collège, au lycée...), qui emprunte le réseau **régulièrement** (à 86,3%) et, à 53,2%, **quotidiennement**. Alto revendique une clientèle **fidélisée**, comme en témoigne le succès des **abonnements** (61,5% des titres de transport !).



COMPLÉMENTS D'ENQUÊTE

Extraits détaillés de l'enquête disponibles auprès d'Olivier Morvillez, et distribués lors du café-presse.



Réunir CUA, 1^{er} réseau urbain de Normandie signataire de la charte nationale d'engagement Objectif CO₂

Le 14 décembre 2018, Réunir CUA s'est volontairement engagé à réduire ses émissions de gaz à effet de serre (GES), dans le cadre d'un programme encadré par le ministère de la Transition écologique et solidaire et l'ADEME.

Au-delà des belles intentions, de vraies actions !

★ Un plan d'actions écologique et citoyen, en 4 axes et sur 3 ans

Élaboré suite à un état des lieux de nos émissions actuelles de CO₂, ce plan fixe des perspectives de réduction mesurables, pour les 3 prochaines années. Pour l'élaborer, Réunir CUA s'est entouré de l'expertise de chargés de mission régionaux, avec lesquels des actions pertinentes ont été définies, selon 4 axes :

Axe 1 - amélioration de la partie technique des véhicules

Axe 2 - choix du carburant et des énergies

Axe 3 - écoconduite de la part des conducteurs

Axe 4 - optimisation des trajets.

★ Les engagements d'Alto : qu'allons-nous faire concrètement ?

- Utiliser un lubrifiant à économie d'énergie.
- Maîtriser le gonflage des pneumatiques.
- Renouveler notre parc en favorisant des véhicules à propulsion hybride et électrique.
- Former le personnel à l'éco-conduite.
- Optimiser les trajets en réduisant le haut-le-pied (= déplacement de véhicules à vide).

Ce que nous visons pour le 31 décembre 2021

-7% de consommation de gasoil

-5,2% d'émissions de CO₂ (soit 35 271kg de CO₂ en moins)

Exclusivité ! L'appli Alto bientôt sur tous les écrans... de smartphones

Sur sa rampe de lancement, parée au décollage, la nouvelle application digitale du réseau de transport urbain de la CUA sera officiellement mise sur orbite le 27 février 2019 à Anova, à l'occasion de la Foire d'Alençon - Ornexpo 2019. Découvrons-la en avant-première !

★ Celle que l'on emporte partout !

Disponible sur IOS® ou Android®, téléchargeable **gratuitement** sur Apple Store ou Play store, cette appli permet de rester connecté.e au réseau de bus, où que l'on soit, grâce à son smartphone.



★ Ses principales fonctionnalités

- Plan du réseau, horaires, lien vers la plateforme d'achats de titres...
- Calculateur d'itinéraire
- **Suivi des bus en temps réel** (temps restant avant le prochain passage), en cliquant directement sur l'arrêt ou le bus concerné (> cf. capture écran ci-contre), pour optimiser son temps de trajet et diminuer son temps d'attente à l'arrêt.

★ Et demain ? L'appli évolutive pour une expérience utilisateur en constante amélioration

Mise en service avec les fonctionnalités essentielles, l'appli Alto fera l'objet de développements complémentaires. Les versions augmentées de nouveaux services (plateforme de covoiturage, achat de titres de transport via l'appli...) verront le jour au fil du temps.



**RDV À LA FOIRE D'ALENÇON - ORNEXPO 2019
AVEC SON SMATRPHONE !**

QR code à scanner directement sur le stand Alto pour profiter au plus vite de la nouvelle application.