



Cher(e) abonné(e),

Afin de nous aider à améliorer la qualité du service et dans le but d'être toujours plus proche de nos abonnés, nous souhaitons évaluer le niveau de votre satisfaction.

Nous vous remercions d'avance de prendre quelques minutes pour répondre à ce questionnaire.

Ce questionnaire est à retourner à l'agence commerciale TCRA (Avenue De Lattre de Tassigny - Avignon), soit directement à l'un de nos agents soit par voie postale.

**Le service Velopop
04 32 74 18 32**

1 - Votre abonnement

Disposez-vous d'un abonnement :

- Annuel (15 €)
- Annuel Bus + Vélo (gratuit)
- Mensuel Bus + Vélo (+2 €)

S'agit-il de votre premier abonnement :

- Oui
- Non

2 - Votre usage de Velopop

Pour quel type de déplacement utilisez-vous le plus souvent Velopop :

- Aller travailler
- Aller en cours (étudiant ou scolaire)
- Pour des loisirs (cinéma, aller chez des amis...)
- Vous balader...

Autre (préciser) :

3 - Votre opinion sur le service Velopop

Pouvez-vous nous donner votre opinion sur les éléments suivants :

Les vélos :

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
La disponibilité des vélos en station	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La propreté des vélos (selle, poignée,...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'état des vélos (phares, pédales, freins, ...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le look des vélos (couleurs...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Les stations :

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
Le fonctionnement des stations (succès de la transaction,...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La propreté des stations (état général du sol, socle des vélos,...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La propreté des totems (clavier,...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le temps pour prendre et rendre un vélo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

L'agence commerciale :

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
L'accueil des agents	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La clarté de l'information donnée lors de l'abonnement pour utiliser le service	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le délai de création de l'abonnement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4 - Velopop.fr et vous

Utilisez-vous vos codes d'accès pour accéder à votre compte Velopop :

Oui Non

Pouvez-vous nous donner votre opinion sur les éléments suivants :

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
Infos disponibles sur la page d'accueil (actualités, météo,...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La disponibilité des stations en temps réel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'accès à votre compte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les messages diffusés sur la page Facebook	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La Newsletter (reçue par email)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les SMS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le 0810 456 456 (serveur vocal)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5 - Implantation des stations

Avez-vous eu connaissance de l'opération "Velopop s'invite chez vous" (installation d'une station temporaire : site Hôpital, quartier Banasterie) ?

Oui Non

A quel endroit aimeriez-vous voir implanter une autre station Velopop ? (lieu précis, adresse)

6 - Incidents

Avez-vous déjà rencontré ce type d'incident lors d'une location, ces 6 derniers mois ?

	Jamais	Rarement	Plusieurs fois
Station hors service	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vélo dégradé	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Clé sans vélo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Clé cassée	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Montant anormal de ma consommation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ma carte n'a pas été reconnue	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Autre (précisez) :

Comment avez-vous signalé cet incident ?

- Par téléphone au 0810 456 456 (serveur vocal)
- Sur le site internet (contact@velopop.fr)
- Je ne l'ai jamais signalé

La résolution de votre incident a été :

- Très satisfaisante
- Satisfaisante
- Peu satisfaisante
- Pas du tout satisfaisante

7 - Vos suggestions

Quels sont les **DEUX** développements qui vous semblent les plus intéressants parmi la liste suivante :

- Augmentation du nombre de vélos
- Implantation de nouvelles stations sur Avignon
- Elargissement du système Velopop dans d'autres communes du Grand Avignon
- Application sur téléphone portable permettant d'obtenir des informations sur les stations
- Réabonnement simplifié sur le site internet
- Abonnement pour disposer de vélos à l'année (location longue durée)

Vos idées et votre avis nous intéressent, avez-vous des remarques ou des propositions à nous faire part ?

Nous vous remercions d'avoir pris quelques minutes pour contribuer à l'amélioration du service Velopop. Nous vous tiendrons très prochainement informés des suites de cette enquête.

Merci de votre fidélité et bonnes balades à Velopop...