

Liste des annexes

Annexe 1 :Caractéristiques des véhicules

Annexe 2 :La localisation des 45 filiales en Belgique

Annexe 3 : Organigramme

Annexe 4a : Guide d'entretien destinés aux clients internes

Annexe 4b : Guide d'entretien destinés aux clients externes

Annexe 5a : Questionnaire vs français

Annexe 5b : Questionnaire vs néerlandaise

Annexe 5c : Questionnaire vs anglaise

Annexe 6a : Test de comparaison à un standard encore appelé test relatif à une fréquence

Annexe 6b : La loi des jugements catégoriques

Annexe 7 : Nombre de répondants par société

Annexe 8 : Répartition de l'échantillon selon le type de clients et par société

Annexe 8a : Type de client par filiale

Annexe 9 : Niveau de fréquentation des répondants par société

Annexe 10 : Tableau de fréquences des critères d'importance liés au service administratif et commercial

Annexe 11 : Tableau de fréquences des critères d'importance pour la rubrique des chauffeurs

Annexe 12 : Tableau de fréquences des critères d'importance pour la rubrique des véhicules

Annexe 13 : Tableau de fréquences sur le degré de satisfaction relatif aux critères du service administratif et commercial

Annexe 14 : Tableau de fréquences sur le degré de satisfaction relatif aux critères importants liés aux chauffeurs

Annexe 15 : Tableau de fréquences relatif au degré de satisfaction des critères importants liés aux véhicules

Annexe 16a : Test de comparaison à un standard relatif pour l'hypothèse 2e

Annexe 16b : Test de comparaison à un standard pour l'hypothèse 3a

Annexe 17 : Niveau de satisfaction par rapport au Resaweb

Annexe 18 : Scores moyens d'importance et de satisfaction des critères liés au service administratif et commercial, aux chauffeurs et aux véhicules

Annexe 1 : Caractéristiques des véhicules

Les minibus ont une capacité de 16 à 18 places avec les caractéristiques suivantes : une sono en stéréo avec lecteur CD, l'air conditionné, les dossiers inclinables et les lampes de lecture.

Les autocars de « luxe » sont prévus pour des voyages de longues distances. Leur capacité varie de 30 à 56 places avec un confort de haut de gamme (plus d'espace pour les jambes entre chaque rangée de sièges, des sièges réglables, l'air conditionné, éclairage et système de ventilation propre à chaque siège, toilettes, un lecteur DVD et ses 2 écrans, une sono en stéréo avec lecteur CD et/ou connexion Ipod, un réfrigérateur, parfois machine à café.

Les autocars « grande capacité » peuvent contenir 90 places assises. Les catégories de capacité sont 58, 60, 82, 86 ou 90 places assises.

L'autocar pour les passagers à mobilité réduite (PMR) possèdent les caractéristiques suivantes : une capacité de 52, 54 ou 56 places assises et un élévateur.

Le véhicule VIP a une capacité de 37 places et comprend, en plus des autocars de luxe, les caractéristiques suivantes : 4 tables de 4 personnes à l'arrière du véhicule, 5 moniteurs numériques, une télévision satellite, la possibilité de connecter un ordinateur à l'écran, un coin cuisine équipé notamment d'un micro-onde et de 2 machines à café

Annexe 2 : La localisation des 45 filiales en Belgique

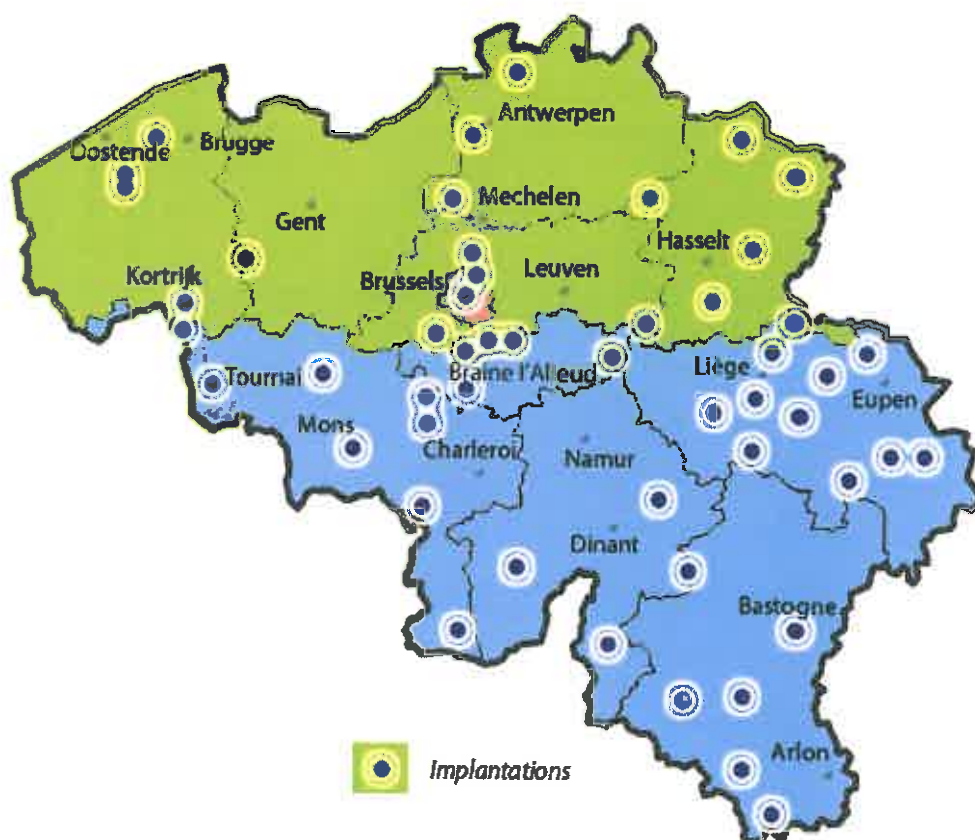


Figure 1 : Localisation géographique des 45 filiales en Belgique

Annexe 3 : Organigramme

Depuis quelques mois, une nouvelle organisation a été mise en place par Laurent Offroy, Directeur Opérationnel qui a la responsabilité des activités opérationnelles de la zone de Bruxelles.

Il est assisté par un responsable commercial, un responsable des opérations, un responsable ressources humaines et un responsable de la maintenance.

Un responsable d'exploitation assure la gestion quotidienne de l'activité de son dépôt. Il est en charge du planning des chauffeurs et de l'engagement du personnel, ...

Quant au responsable commercial, il a sous sa responsabilité la gestion des contrats-cadre et des appels d'offres. Les employés commerciaux accueillent les clients, répondent aux demandes de prix, réservent les autocars, se chargent de la facturation et assurent le suivi du dossier depuis la réservation jusqu'à l'accomplissement de la prestation de transport.

Dans chaque filiale, il existe des fonctions dites « transversales » c'est-à-dire qu'une personne travaille pour plusieurs filiales.

Les prestations plus spécifiques sont assurées par la Holding Kibel notamment la gestion de la comptabilité et de la fiscalité.

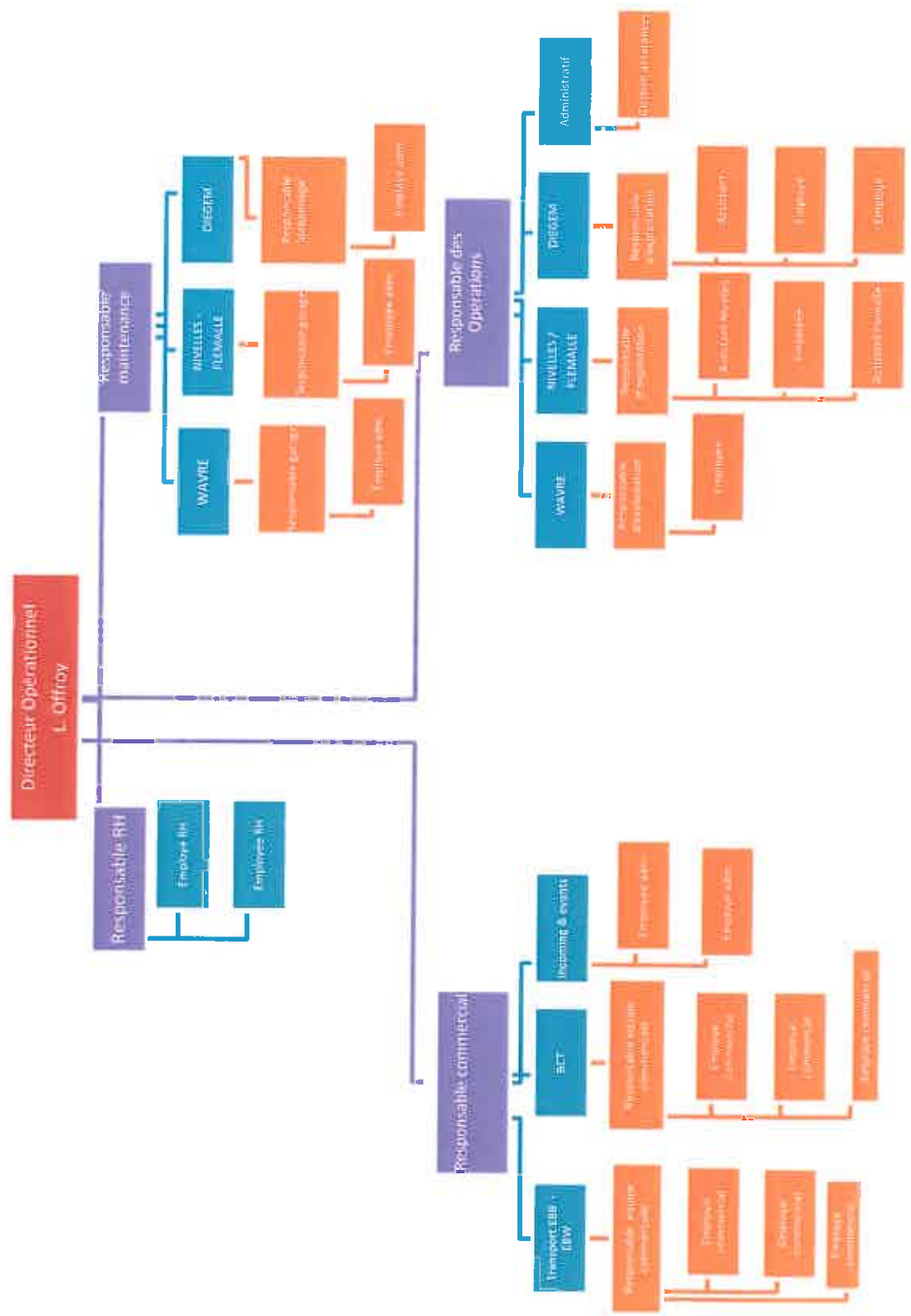


Figure 7 : Organigramme

Annexe 4a : Guide d'entretien destiné aux clients internes

Pré-enquête qualitative : Guide d'entretien destiné aux clients internes

Cette pré-enquête qualitative est destinée aux clients internes. Il s'agit de responsables d'exploitation relatifs à des dépôts du groupe Keolis. Ce sont des «experts» du métier qui possèdent une très bonne expérience du terrain (chauffeurs, clients, véhicules, ...) et qui agissent également en tant que client/fournisseur pour d'autres filiales du groupe.

Introduction de l'interview

Dans le cadre de la préparation de mon mémoire, je réalise une pré-enquête qualitative afin de mieux comprendre comment vous percevez le service transport offert actuellement par la société. Je vous remercie de bien vouloir participer à cette enquête qualitative.

Tout d'abord, je vous demande de répondre en tant que client. Il est bien entendu que vous pourrez faire référence à l'avis de certains de vos clients, à votre grande expérience professionnelle.

Soyez rassurés, vos réponses seront tout à fait confidentielles. C'est pourquoi, si vous n'y voyez pas d'inconvénient, l'enregistrement de cette interview m'aidera à tenir compte au maximum de tous vos opinions, vos expériences professionnelles et vos sentiments. Je vous demande de répondre le plus spontanément possible et de façon la plus complète possible.

Caractéristiques importants d'une bonne qualité de service

1. Concerné au quotidien par le transport en autocar, je souhaite connaître votre avis par rapport à votre déplacement idéal en autocar tel qu'il répondrait à vos propres critères et celles de vos clients. Nous allons commencer par un petit exercice qui consiste à compléter mes phrases :
- L'accueil téléphonique, c'est
 - Être bien accueilli par le conducteur, c'est....

- Le client est content quand
 - Lors d'un transport en autocar, j'accorde beaucoup d'importance à.....
 - La sécurité en autocar, c'est.....
 - Répondre aux clients de manière efficace, c'est.....
2. Selon vous, quels sont les éléments qui importants qui permettent au client de dire que le service transport en autocar est de « bonne qualité » ? Quels sont vos points d'attention lors d'un transport en autocar ?

(**Relance**) Si la personne est en manque d'idées, je suggère d'en présenter sur un support papier : l'accueil du personnel, la politesse du personnel, le niveau linguistique du commercial, la réactivité du personnel, la propreté des véhicules, les équipements de l'autocar (sièges, climatisation,...), la propreté du véhicule, la sécurité de l'autocar, la qualité des informations fournies par le personnel commercial, les compétences professionnelles du chauffeur et du personnel commercial, le respect du contrat, la connaissance de l'itinéraire, la ponctualité du chauffeur.

En fonction des réponses obtenues, passer en revue les dix dimensions de Servqual en fournissant quelques explications sur cette méthode et demander de les interpréter.

La satisfaction/l'insatisfaction

3. Nous savons que la politique du groupe est d'abord de sous-traiter auprès des filiales. En dehors de cette procédure, globalement, êtes-vous actuellement satisfait de la qualité du service transport de la société ?
4. Etes-vous satisfait des heures d'ouverture ? Si non, pourquoi ? Rencontrez-vous des difficultés à joindre nos services ?
5. Etes-vous satisfait de la politique de prix ? Si oui, pourquoi ? Si non, pourquoi ? Etes-vous satisfait du service rendu par rapport au prix ? Si oui, pourquoi. Si non, pourquoi ?
6. Etes-vous satisfait des autocars mis à disposition de la clientèle ?
7. Avez-vous déjà rencontré des problèmes lors de déplacements en autocar ? Si oui, lesquels ? Etes-vous satisfait de la réaction du personnel concerné ? Si oui, pourquoi ? Si non, pourquoi ?

8. Comment obtenez-vous un retour de la part de vos clients sur leur satisfaction et/ou insatisfaction ? Le retour de vos clients est-il satisfaisant par rapport à la société « Eurobussing » ? Si oui, pourquoi ? Si non, pourquoi ?

Sources d'insatisfaction / réactions et attentes

9. Vos clients introduisent-ils des plaintes ? Sur quoi portent-elles ? Avez-vous une idée du nombre de celles-ci ? Quelle est la procédure de traitement des plaintes ? A qui s'adresse-t-il ?
10. Selon vous, quels sont les plans d'action à mettre en place pour satisfaire vos clients et réduire les plaintes (si vous en avez beaucoup) ?
11. Qu'est-ce qui distingue « Eurobussing » des autres concurrents ? Quels sont ses atouts ? Quels sont ses points faibles ? Quels sont ses points à améliorer ?
12. En dehors du fait que vous travaillez pour Eurobussing, recommanderiez-vous les services offerts par Keolis Eurobussing ? Si oui, pour quelles raisons ? Si non, pour quelles raisons ?
13. Avez-vous des remarques ou des observations à formuler ?

Annexe 4 B : Guide d'entretien destinés aux clients externes

Pré-enquête : Guide d'entretien destiné aux clients externes

Cette pré-enquête qualitative est destinée aux clients externes. Il s'agit des clients extérieures à la société qui agissent en tant que responsables de la location d'autocar et qui participent parfois au déplacement.

Introduction de l'interview

Dans le cadre d'une enquête de satisfaction auprès de nos clients, nous réalisons une enquête qualitative afin d'identifier les différents attributs des clients. Nous vous remercions de bien vouloir participer à cette enquête qualitative.

Soyez rassurés, vos réponses seront tout à fait confidentielles. C'est pourquoi, si vous n'y voyez pas d'inconvénient, l'enregistrement de cette interview m'aidera à tenir compte au maximum de tous vos opinions et vos sentiments. Je vous demande de répondre le plus spontanément possible et de façon, la plus complète possible.

Prise de connaissance

1. Comment avez-vous connu la société ? (Réputation, par un(e) ami(e),...)
2. Depuis combien de temps êtes-vous client auprès de la société ?
3. Combien de voyages effectuez-vous par an ?
4. Avez-vous déjà voyagé en autocar ou intervenez-vous uniquement en tant que responsable d'organisation de voyage ? Si oui, avez-vous déjà voyagé avec un autre autocariste. Si la personne n'a jamais utilisé ce mode de transport, en demander les motifs.

Caractéristiques importants d'une bonne qualité de service

1. Globalement, qu'est-ce qui fait qu'un service de transport est de qualité ? Quels sont vos points d'attention lors d'un transport en autocar ?

(Relance) Si la personne manque d'idées, je suggère d'en présenter sur un support papier : accueil personnel, réactivité du personnel, propreté des véhicules, équipements et sécurité des autocars, qualité des informations fournies, qualité de service, compétences professionnelles du chauffeur et du personnel commercial, ...

En fonction des réponses obtenues, approfondir en posant d'autres questions.

2. Qu'attendez-vous du service commercial lors d'une demande de prix ?
3. Globalement, qu'attendez-vous du service administratif et commercial ?
4. Etes-vous satisfait des heures d'ouverture ? Si non, pourquoi ? Rencontrez-vous des difficultés à joindre nos services ?
5. Qu'attendez-vous d'un « bon » chauffeur ? Par rapport à son comportement, ses connaissances, ...
6. Par rapport au véhicule, quels sont vos points d'attention ?
7. Si le client possède un accès sur le réseau « Resaweb » : Que pensez-vous de ce logiciel de réservation ? Etes-vous satisfait du réseau ? Pourquoi ? Si non, quelles sont vos suggestions ?

La satisfaction/l'insatisfaction/réactions et attentes

8. Etes-vous globalement satisfait du service transport de la société ? Si oui, pourquoi ? Si non, pourquoi ?
9. Etes-vous satisfait du personnel administratif et commercial de la société ? Si oui, pourquoi ? Si non, pourquoi ?
10. Etes-vous satisfait des chauffeurs de la société ? Si oui, pourquoi ? Si non, pourquoi ?
11. Etes-vous satisfait des véhicules de la société ? Si oui, pourquoi ? Si non, pourquoi ?
12. Etes-vous satisfait du service rendu par rapport au prix ? Si non, pourquoi ?
13. Avez-vous déjà rencontré des problèmes lors de déplacements en autocar ? Si oui, lesquels ? Etes-vous satisfait de la réaction du personnel concerné ? Si oui, pourquoi ? Si non, pourquoi ? Si non, que suggérez-vous ?

14. Si la personne est un responsable de groupe ---< Le retour de vos passagers est-il satisfaisant par rapport à la société ? Si oui, pourquoi ? Si non, pourquoi ?
15. Qu'est-ce qui distingue la société Keolis des concurrents ? Quels sont ses atouts ?
Quels sont ses points faibles ? Quels sont ses points à améliorer ?
16. Recommanderiez-vous les services offerts par Keolis ? Si oui, pour quelles raisons ?
Si non, pour quelles raisons ?
17. Avez-vous des remarques ou des observations à formuler?

Annexe 5 a : Questionnaire - version française

Madame, Monsieur,

Engagés dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de nos services, nous aimerions connaître votre avis sur le sujet.

Soyez assurés que vos réponses resteront confidentielles et seront utilisées uniquement pour notre étude.

Nous vous remercions d'avance du temps précieux que vous nous accorderez.

Il y a 22 questions dans ce questionnaire

service commercial et administratif

La première partie du questionnaire concerne votre appréciation par rapport au département administratif et commercial du service transport proprement dit.

1 [1.1.]De manière générale, quel degré d'importance accordez-vous aux dimensions suivantes ? *

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Pas important du tout	Peu important	Important	Très important
L'accessibilité de nos commerciaux (téléphone, mail,...)	☐	☐	☐	☐
L'amabilité de votre commercial	☐	☐	☐	☐
Le niveau linguistique du commercial	☐	☐	☐	☐
La rapidité de réponse à votre demande	☐	☐	☐	☐
La clarté du devis (compréhension et lisibilité)	☐	☐	☐	☐
La précision des réponses à vos questions	☐	☐	☐	☐
Le suivi de votre commande	☐	☐	☐	☐
Le respect de mes exigences détaillées dans l'offre	☐	☐	☐	☐
Le niveau des prix	☐	☐	☐	☐
Le délai d'envoi de la facture	☐	☐	☐	☐

Veuillez cocher, pour chaque caractéristique, votre réponse (une seule réponse possible par caractéristique).

2 [1.2.] Suivant les caractéristiques définies à la question précédente, nous aimerions connaître votre niveau de satisfaction par rapport à la prise en charge administrative et commerciale du service transport de notre société. *

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Très insatisfaisant	Insatisfaisant	Satisfaisant	Très satisfaisant
L'accessibilité de nos commerciaux (téléphone, mail,...)	☐	☐	☐	☐
L'amabilité de votre commercial	☐	☐	☐	☐
Le niveau linguistique du commercial	☐	☐	☐	☐
La rapidité de réponse à votre demande	☐	☐	☐	☐
La clarté du devis (compréhension et lisibilité)	☐	☐	☐	☐
La précision des réponses à vos questions	☐	☐	☐	☐
Le suivi de votre commande	☐	☐	☐	☐
Le respect de mes exigences détaillées dans l'offre	☐	☐	☐	☐
Le niveau des prix	☐	☐	☐	☐
Le délai d'envoi de la facture	☐	☐	☐	☐

Veuillez cocher, pour chaque caractéristique, votre réponse (une seule réponse possible par caractéristique)

3 [1.3.] Avez-vous d'autres observations concernant le service commercial et administratif ?

Veuillez écrire votre réponse ici :

Le(s) chauffeur(s)

4 [2.1.] De manière générale, par rapport au chauffeur, quelle importance accordez-vous aux caractéristiques suivantes ? *

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Pas du tout important	Peu important	Important	Très important
Sa ponctualité	☐	☐	☐	☐
Sa tenue vestimentaire	☐	☐	☐	☐
Sa courtoisie et sa politesse	☐	☐	☐	☐
Sa serviabilité	☐	☐	☐	☐
Son niveau linguistique	☐	☐	☐	☐
Sa prestation de conduite (prudente, agréable, sécurisante)	☐	☐	☐	☐
La connaissance de l'itinéraire	☐	☐	☐	☐

Veuillez, pour chaque caractéristique, cocher votre réponse (une seule réponse possible par caractéristique).

5 [2.2.] Par rapport à vos attentes, nous aimerions connaître votre appréciation sur le service réalisé par les chauffeurs de notre société. *

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Très insatisfaisant	Insatisfaisant	Satisfaisant	Très satisfaisant
Sa ponctualité	☐	☐	☐	☐
Sa tenue vestimentaire	☐	☐	☐	☐
Sa courtoisie et sa politesse	☐	☐	☐	☐
Sa serviabilité	☐	☐	☐	☐
Son niveau linguistique (par rapport à votre demande)	☐	☐	☐	☐
Sa prestation de conduite (prudente, agréable, sécurisante)	☐	☐	☐	☐
La connaissance de l'itinéraire	☐	☐	☐	☐

Veuillez cocher, pour chaque caractéristique, votre réponse (une seule réponse possible par caractéristique).

6 [2.3.]Avez-vous d'autres observations concernant le(s) chauffeur(s) ?

Veuillez écrire votre réponse ici :

Le(s) véhicule(s)

Nous aimerions connaître votre avis par rapport au(x) véhicule(s).

7 [3.1.] Globalement, par rapport aux véhicules, quelle importance accordez-vous à ? *

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Pas du tout important	Peu important	Important	Très important
L'aspect général	☐	☐	☐	☐
La sécurité	☐	☐	☐	☐
La propreté	☐	☐	☐	☐
Le confort (siège, espace, climatisation,...)	☐	☐	☐	☐
L'équipement (WC, DVD, radio,...)	☐	☐	☐	☐

Veuillez cocher, pour chaque caractéristique, votre réponse (une seule réponse possible par caractéristique).

8 [3.2.] Quelle est votre appréciation vis-à-vis du ou des véhicule(s) de la société Eurobussing par rapport aux critères repris ci-avant ? *

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Très insatisfaisant	Insatisfaisant	Satisfaisant	Très satisfaisant
L'aspect général	☐	☐	☐	☐
La sécurité	☐	☐	☐	☐
La propreté	☐	☐	☐	☐
Le confort (siège, espace, climatisation,...)	☐	☐	☐	☐
L'équipement (WC, DVD, radio,...)	☐	☐	☐	☐

Veuillez cocher, pour chaque caractéristique, votre réponse (une seule réponse possible pour chaque caractéristique).

9 [3.3.]Aimeriez-vous avoir le wifi à bord de l'autocar ? *

Veillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Sans avis

Faites le commentaire de votre choix ici :

10 [3.4.]Si oui

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Tout à fait	Plutôt oui	Plutôt non	Pas du tout
Seriez-vous prêt à payer un supplément pour bénéficier du wifi à bord ?	☐	☐	☐	☐

11 [3.5.]Avez-vous d'autres observations concernant le(s) véhicule(s) ?

Veillez écrire votre réponse ici :

Informations complémentaires

12 [4.1.]Comment avez-vous connu notre société ? *

Veillez choisir toutes les réponses qui conviennent et laissez un commentaire :

☐ Par le bouche à oreille

☐ Par recommandation

☐ J'ai vu des autocars

Eurobussing/Keolis

☐ Par internet

☐ Par l'annuaire téléphonique

papier des Pages d'Or

☐ Par les Pages d'Or sur internet

☐ Par une publicité. Où ?

☐ Autre. Précisez.....

Vous avez la possibilité de cocher plusieurs choix.

13 [4.2.]Pour améliorer notre communication externe, merci de nous préciser quelle(s) revue(s) professionnelle(s) vous lisez.

Veillez écrire votre réponse ici :

14 [4.3.] Comment nous avez-vous contacté pour votre devis ? *

Choisissez **toutes** les réponses qui conviennent :

- ☐ Par téléphone
- ☐ Par fax
- ☐ Par mail
- ☐ Par le formulaire de contact sur www.keolis-travel.be
- ☐ Par une visite au bureau
- ☐ Par Resawab

Vous pouvez cocher plusieurs choix.

15 [4.4.] Si vous utilisez Resaweb, êtes-vous satisfait de ce moyen de réservation ?

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ☐ Très insatisfait
- ☐ Insatisfait
- ☐ Satisfait
- ☐ Très satisfait

Faites le commentaire de votre choix ici :

Pour quelle(s) raisons ? Perte de temps, logiciel non adapté,...

A nouveau, n'hésitez pas à être précis dans vos réponses car nous en tiendrons compte pour l'amélioration de nos services.

16 [4.5.]Globalement, par rapport à vos attentes, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard de notre société ? *

Veillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ☐ Très insatisfaisant
- ☐ Insatisfaisant
- ☐ Satisfaisant
- ☐ Très satisfaisant

Faites le commentaire de votre choix ici :

17 [4.6.]Recommanderiez-vous nos services à un ami, un collègue, un membre de la famille ? *

Veillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ☐ Tout à fait
- ☐ Oui mais avec des réserves
- ☐ Pas du tout
- ☐ Sans avis

Faites le commentaire de votre choix ici :

Pour quelle(s) raison(s) ?

18 [4.7.]

Pour terminer, nous aimerions avoir quelques renseignements vous concernant.

Quel type de client êtes-vous ? *

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ☐ Organisateur de voyages
- ☐ Agence d'évènements
- ☐ Représentant d'un organisme institutionnel (Administration communale, Shape, Commission Européenne,...)
- ☐ Représentant d'une école
- ☐ Représentant d'une entreprise
- ☐ Responsable d'un groupe (sportif, pensionnés, ASBL,...)
- ☐ un particulier
- ☐ Autre (à préciser)

Faites le commentaire de votre choix ici :

19 [4.8.] En moyenne, combien de déplacements réservez-vous par an auprès de notre société ? *

Veuillez écrire votre réponse ici :

20 [4.9.] Depuis combien de temps faites-vous appel à nos services ? *

Veillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ☐ Moins de 6 mois
- ☐ Entre 6 mois et un an
- ☐ Entre un an et deux ans
- ☐ Plus de deux ans

21 [4.10.] Quelles sont vos observations et remarques éventuelles ?

Veillez écrire votre réponse ici :

22 [4.11.] Si vous le souhaitez, pour aller plus loin et mieux comprendre vos réponses, pouvez-vous nous préciser votre adresse-mail ou votre numéro de commande ?

Veillez écrire votre réponse ici :

L'équipe d'Eurobussing groupe Keolis vous remercie à nouveau pour votre collaboration.
01.01.1970 – 01:00

Envoyer votre questionnaire.
Merci d'avoir complété ce questionnaire.

Annexe 5b : Questionnaire version néerlandaise

Geachte klant,

Teneinde de kwaliteit van onze diensten te verbeteren zijn we voortdurend op zoek naar zaken die we kunnen verbeteren, vandaar dat we graag geweten hadden wat u denkt over onze diensten.

Het spreekt voor zich dat uw antwoorden vertrouwelijk blijven en alleen voor onze studie gebruikt zullen worden.

Wij danken u alvast voor de tijd die u hiervoor wilt uittrekken.

Er zijn 22 vragen in deze enquête

Administratieve en commerciële dienst

Het eerste deel van de vragenlijst betreft uw mening over onze administratieve en commerciële diensten.

1 [1.1.] Een vervoersdienst omvat een bepaald aantal elementen. Hieronder vindt u deze terug, gelieve aan te duiden hoe belangrijk u ze vindt. *

Kies het toepasselijk antwoord voor elk onderdeel:

	Niet belangrijk	Minder belangrijk	Belangrijk	Erg belangrijk
Bereikbaarheid van onze commerciële medewerkers (telefoon, e-mail, ...)	☐	☐	☐	☐
Vriendelijkheid van onze commerciële medewerkers	☐	☐	☐	☐
De taalkennis van onze commerciële medewerkers	☐	☐	☐	☐
De snelheid van behandeling van uw verzoek	☐	☐	☐	☐
De duidelijkheid van uw offerte	☐	☐	☐	☐
De nauwkeurigheid van de antwoorden op uw vragen	☐	☐	☐	☐
De follow-up van uw bestelling	☐	☐	☐	☐
Het respecteren van de afspraken	☐	☐	☐	☐
De prijs	☐	☐	☐	☐
De tijd waarop u uw factuur ontvangt	☐	☐	☐	☐

2 [1.2.] Volgens de kenmerken bepaald in de vorige vraag, kennen wij graag uw tevredenheid over de administratieve en commerciële ondersteuning van ons bedrijf voor uw vervoersdienst. *

Kies het toepasselijk antwoord voor elk onderdeel:

	Erg ontevreden	Ontevreden	Tevreden	Erg tevreden
Bereikbaarheid van onze commerciële medewerker (telefoon, e-mail,...)	☐	☐	☐	☐
Vriendelijkheid van onze commerciële medewerkers	☐	☐	☐	☐
De taalkennis van onze commerciële medewerkers	☐	☐	☐	☐
De snelheid van behandeling van uw verzoek	☐	☐	☐	☐
De duidelijkheid van uw offerte	☐	☐	☐	☐
De nauwkeurigheid van de antwoorden op uw vragen	☐	☐	☐	☐
De follow-up van uw bestelling	☐	☐	☐	☐
Het respecteren van de afspraken	☐	☐	☐	☐
De prijs	☐	☐	☐	☐
De tijd waarop u uw factuur ontvangt	☐	☐	☐	☐

3 [1.3.] Heeft u meer opmerkingen over de administratieve en commerciële dienst ?

Vul uw antwoord hier in:

Graag hier uw antwoord invullen.

De chauffeur(s)

4 [2.1.]In het algemeen, betreffende de chauffeur, wat vindt u belangrijk... ? *

Kies het toepasselijk antwoord voor elk onderdeel:

	Niet belangrijk	Minder belangrijk	Belangrijk	Erg belangrijk
Zijn stiptheid	☐	☐	☐	☐
Zijn kledingvoorschriften	☐	☐	☐	☐
Zijn beleefdheid	☐	☐	☐	☐
Zijn behulpzaamheid	☐	☐	☐	☐
Zijn taalkennis	☐	☐	☐	☐
Zijn rijprestatie (voorzichtig, aangenaam, veilig)	☐	☐	☐	☐
Zijn kennis van de route	☐	☐	☐	☐

Graag voor iedere vraag slechts één antwoord aankruisen

5 [2.2.]Volgens uw verwachtingen, kennen wij graag uw tevredenheid over de door onze chauffeur geboden dienst. *

Kies het toepasselijk antwoord voor elk onderdeel:

	Erg ontevreden	Ontevreden	Tevreden	Erg tevreden
Zijn stiptheid	☐	☐	☐	☐
Zijn kledingvoorschriften	☐	☐	☐	☐
Zijn beleefdheid	☐	☐	☐	☐
Zijn behulpzaamheid	☐	☐	☐	☐
De taalkennis	☐	☐	☐	☐
Zijn rijprestatie (voorzichtig, aangenaam, veilig)	☐	☐	☐	☐
Zijn kennis dan de route	☐	☐	☐	☐

Graag voor iedere vraag slechts één antwoord aankruisen.

6 [2.3.]Hebt u opmerkingen over de chauffeur(s) ?

Vul uw antwoord hier in:

Graag hier uw antwoord invullen.

De voertuigen

Wij kennen graag uw mening over onze voertuig(en).

7 [3.1.]In het algemeen, betreffende de voertuigen, wat vindt u belangrijk ... ? *

Kies het toepasselijk antwoord voor elk onderdeel:

	Niet belangrijk	Minder belangrijk	Belangrijk	Erg belangrijk
De algemene indruk	☐	☐	☐	☐
De veiligheid	☐	☐	☐	☐
De netheid	☐	☐	☐	☐
Het comfort (zetel, ruimte, airconditioning)	☐	☐	☐	☐
De uitrusting (WC, TV, radio, ...)	☐	☐	☐	☐

Graag voor iedere vraag slechts één antwoord aankruisen.

8 [3.2.]Betreffende voormelde kenmerken, wat is uw tevredenheid tegenover de voertuigen van ons bedrijf ? *

Kies het toepasselijk antwoord voor elk onderdeel:

	Erg ontevreden	Ontevreden	Tevreden	Erg tevreden
De algemeen indruk	☐	☐	☐	☐
De veiligheid	☐	☐	☐	☐
De netheid	☐	☐	☐	☐
Het comfort (zetel, ruimte, airconditioning)	☐	☐	☐	☐
De uitrusting (WC, TV, radio,...)	☐	☐	☐	☐

Kies het gepaste antwoord voor ieder element.

9 [3.3.]Zou u graag Wi-Fi aan boord van de autocar hebben ? *

Kies a.u.b. een van de volgende mogelijkheden:

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Geen mening

Geef hier een toelichting op uw antwoord:

10 [3.4.]Zo ja, bent u bereid om een supplement te betalen voor Wi-Fi aan boord van de autocar ?

Kies a.u.b. een van de volgende mogelijkheden:

- ☐ Zeker en vast
- ☐ Eerder wel
- ☐ Eerder niet
- ☐ Helemaal niet

11 [3.5.]Hebt u opmerkingen over de voertuigen ?

Vul uw antwoord hier in:

Graag hier uw antwoord invullen.

Bijkomende informatie

12 [4.1.]Hoe kent u onze bedrijf ? *

Selecteer alle toepasselijke antwoorden en geef uw commentaar:

☐ Via mond aan mond reclame

☐ Via aanbeveling

☐ Ik heb Eurobussing/Keolis
autocars gezien

☐ Via internet

☐ Via de Gouden Gids of
telefoongids

☐ Via de Gouden Gids online

☐ Via een reclame. Waar ?

☐ Andere (verduidelijk)

U kunt meerdere antwoorden aankruisen.

13 [4.2.]Om onze externe communicatie te verbeteren, kunt u aangeven welke vaktijdschriften u leest ?

Vul uw antwoord hier in:

14 [4.3.]Hoe bent u in contact met ons gekomen voor uw offerte ? *

Selecteer alles wat voldoet

- ☐ Per telefoon
- ☐ Per fax
- ☐ Per e-mail
- ☐ Via het contactformulier op www.keolis-travel.be
- ☐ Door langs te komen in één van onze burelen
- ☐ Via Resaweb

15 [4.4.]Als u Resaweb gebruikt, bent u tevreden van deze mogelijkheid om te reserveren ? Om welke reden(en) ? Tijdsverlies, ongeschikte platform,...

Kies a.u.b. een van de volgende mogelijkheden:

- ☐ Erg ontevreden
- ☐ Ontevreden
- ☐ Tevreden
- ☐ Erg tevreden

Geef hier een toelichting op uw antwoord:

Wees graag zo precies mogelijk in uw antwoorden, die gebruiken wij voor het verbeteren van onze diensten.

16 [4.5.]Bent u over het algemeen tevreden over onze bedrijf ? *

Kies a.u.b. een van de volgende mogelijkheden:

- ☐ Erg ontevreden
- ☐ Ontevreden
- ☐ Tevreden
- ☐ Erg tevreden

Geef hier een toelichting op uw antwoord:

17 [4.6.]Zult u onze diensten aan een vriend, collega of familielid aanbevelen ? Om welke reden(en) ? *

Kies a.u.b. een van de volgende mogelijkheden:

- ☐ Ja
- ☐ Ja, maar met voorbehoud
- ☐ Nee
- ☐ Geen mening

Geef hier een toelichting op uw antwoord:

18 [4.7.]Ten slotte hadden we graag wat extra informatie over u geweten. Bent u .. ? *

Kies a.u.b. een van de volgende mogelijkheden:

- ☐ Een reisbureau
- ☐ Een evenementenbureau
- ☐ Een overheidsorganisatie (lokale overheid, Shape, Europese Commissie,...)
- ☐ Een school
- ☐ Een bedrijf
- ☐ Een groep (VZW, sportvereniging, gepensioneerde, ...)
- ☐ Een particulier
- ☐ Andere (verduidelijk)

Geef hier een toelichting op uw antwoord:

19 [4.8.]Hoeveel reizen reserveert u bij ons bedrijf per jaar ? *

Vul uw antwoord hier in:

20 [4.9.]Hoelang voeren wij reeds diensten voor u uit ? *

Kies a.u.b. een van de volgende mogelijkheden:

- ☐ Minder dan 6 maanden
- ☐ Tussen 6 maanden en een jaar
- ☐ Tussen 1 en 2 jaar
- ☐ Meer dan 2 jaar

21 [4.10.]Wat zijn uw eventuele observaties of opmerkingen ?

Vul uw antwoord hier in:

22 [4.11.]Indien gewenst kunt u uw e-mail adres of reservatienummer hieronder invullen zodat we uw antwoorden beter zouden kunnen begrijpen en opvolgen.

Vul uw antwoord hier in:

Het hele team van Keolis groep dankt u voor uw medewerking.
01.01.1970 – 01:00

Verstuur uw enquête
Bedankt voor uw deelname aan deze enquête.

Annexe 5c : Questionnaire en version anglaise

Dear Madam, Dear Sir,

We are committed to continuously improving the quality of our services and would be pleased to have your feedback on the subject.

Please be assured that the information you give is completely confidential and will only be used for our internal study.

We thank you in advance for your time.

There are 22 questions in this survey

Administrative and sales department

1 [1.1.]In general, how important is the following to you ? *

Please choose the appropriate response for each item:

	Not at all important	Not very important	Important	Very important
The availability of the salesperson (phone, email,...)	☐	☐	☐	☐
The courtesy of the salesperson	☐	☐	☐	☐
The linguistic level of the salesperson	☐	☐	☐	☐
The rapidity with which you received an answer to your demand	☐	☐	☐	☐
The clarity of the received quote	☐	☐	☐	☐
The clarity of the answers to your questions	☐	☐	☐	☐
The tracking of your order	☐	☐	☐	☐
The respect of my requirements in the order	☐	☐	☐	☐
The price	☐	☐	☐	☐
The rapidity of the invoice being issued	☐	☐	☐	☐

2 [1.2.]What is your level satisfaction concerning our administrative and commercial services regarding our transport branch ? *

Please choose the appropriate response for each item:

	Not satisfied at all	Not very satisfied	Satisfied	Very satisfied
The availability of the salesperson (phone, email,...)	☐	☐	☐	☐
The courtesy of the salesperson	☐	☐	☐	☐
The linguistic level of the salesperson	☐	☐	☐	☐
The rapidity with which you received an answer to your request	☐	☐	☐	☐
The clarity of the received cost estimate	☐	☐	☐	☐
The clarity of the answers given to your questions	☐	☐	☐	☐
The tracking of your order	☐	☐	☐	☐
The respect of my requirements in the order	☐	☐	☐	☐
The price	☐	☐	☐	☐
The rapidity of the invoice being issued	☐	☐	☐	☐

3 [1.3.]Do you have any other comments regarding our administrative and sales department ?

Please write your answer here:

The driver(s)

4 [2.1.] Generally how important to you is the driver's ? *

Please choose the appropriate response for each item:

	Not at all important	Not very important	Important	Very important
Punctuality	☐	☐	☐	☐
Clothing/dress code	☐	☐	☐	☐
Courtesy and politeness	☐	☐	☐	☐
Helpfulness	☐	☐	☐	☐
Linguistic level	☐	☐	☐	☐
Driving performance (caution, smoothness, safety)	☐	☐	☐	☐
Knowledge of the itinerary	☐	☐	☐	☐

5 [2.2.] What is your satisfaction level regarding our driver(s) ? *

Please choose the appropriate response for each item:

	Not satisfied at all	Not very satisfied	Satisfied	Very satisfied
Punctuality	☐	☐	☐	☐
Clothing/Dress code	☐	☐	☐	☐
Courtesy and politeness	☐	☐	☐	☐
Helpfulness	☐	☐	☐	☐
Linguistic level	☐	☐	☐	☐
Driving performance (caution, smoothness, safety)	☐	☐	☐	☐
Knowledge of the itinerary	☐	☐	☐	☐

6 [2.3.]Do you have any other comments regarding the driver(s) ?

Please write your answer here:

The vehicle(s)

7 [3.1.]Generally how important to you is the coach's ? *

Please choose the appropriate response for each item:

	Not at all important	Not very important	Important	Very important
General aspect	☐	☐	☐	☐
Safety	☐	☐	☐	☐
Cleanliness	☐	☐	☐	☐
Comfort (seat, space, air conditioning,...)	☐	☐	☐	☐
Equipment (WC, TV, radio,...)	☐	☐	☐	☐

8 [3.2.]How satisfied are you regarding the coach's of our society ? *

Please choose the appropriate response for each item:

	Not at all important	Not very important	Important	Very important
General aspect	☐	☐	☐	☐
Safety	☐	☐	☐	☐
Cleanliness	☐	☐	☐	☐
Comfort (seat, space, air conditioning,...)	☐	☐	☐	☐
Equipment (WC, TV, radio,...)	☐	☐	☐	☐

9 [3.3.]Would you like to have Wi-Fi on board ? *

Please choose **only one** of the following:

- ☐ Yes
- ☐ Non
- ☐ No opinion

Make a comment on your choice here:

10 [3.4.]If yes, would you be ready to pay a supplement to benefit from on board Wi-Fi ?

Please choose **only one** of the following:

- ☐ Absolutely
- ☐ Yes
- ☐ No
- ☐ Not at all

11 [3.5.]Do you have any another comments regarding the vehicle(s) ?

Please write your answer here:

Additional informations

12 [4.1.]How did you hear about Eurobussing ?

Please choose all that apply and provide a comment:

- ☐ By word-of-mouth
- ☐ It was recommended to me
- ☐ I saw Eurobussing/Keolis coaches
- ☐ On the internet Yellow Pages
- ☐ On the internet : Other > Please specify ...
- ☐ In the telephone directory
- ☐ Through advertisement. Please specify where you found our advertisement
- ☐ Other>Please specify

You can select several answers.

13 [4.2.]To improve our external communication, could you specify which professional trade magazines you read ?

Please write your answer here:

--

14 [4.3.]How did you first contact us to receive your cost estimate ? *

Please choose **all** that apply:

- ☐ By phone
- ☐ By fax
- ☐ By e-mail
- ☐ Through the contact form on www.keolis-travel.be
- ☐ In person, by coming to our office
- ☐ Through Resaweb

You can select more than one answer possible.

15 [4.4.]

If you ticked Resaweb, are you satisfied with this booking service ?

For which reason(s) ? Loss of time, inadequate platform,...

Please choose **only one** of the following:

- ☐ Very unsatisfied
- ☐ Unsatisfied
- ☐ Satisfied
- ☐ Very satisfied

Make a comment on your choice here:

Again please be specific in your answers because we will consider to improve our services.

16 [4.5.] Overall compared to your expectations, are you satisfied with our Company ? *

Please choose **only one** of the following:

- ☐ Not satisfied at all
- ☐ Not very satisfied
- ☐ Satisfied
- ☐ Very satisfied

17 [4.6.]

Would you recommend our services to a friend, a colleague or a family member ?

For which reason(s) ?

Please choose **only one** of the following:

- ☐ Absolutely
- ☐ Yes but with reservations
- ☐ Not at all
- ☐ No opinion

Make a comment on your choice here:

18 [4.7.]

To conclude, we would like to have little more background information about you.

Are you ?

*

Please choose **only one** of the following:

- ☐ A travel agency
- ☐ A communication agency
- ☐ An government agency (local administration, Shape, European Commission,...)
- ☐ A school
- ☐ A company
- ☐ A group (asbl, sports, pensioners,...)
- ☐ A private individual
- ☐ Other

19 [4.8.]On average, how many trips per year do you book with our company ? *

Please write your answer here:

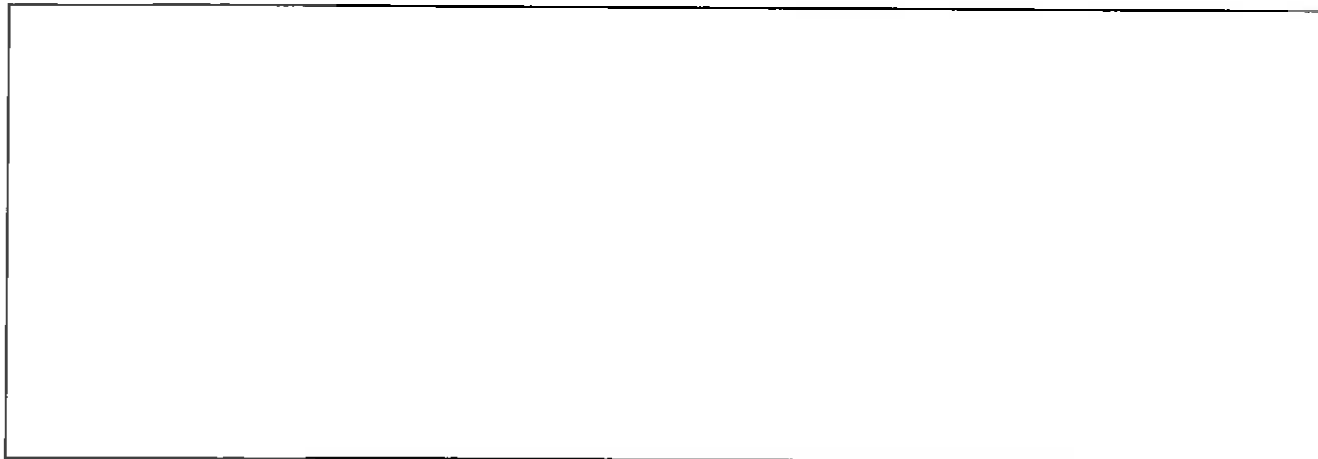
20 [4.9.]Since how long do you use our services ? *

Please choose **only one** of the following:

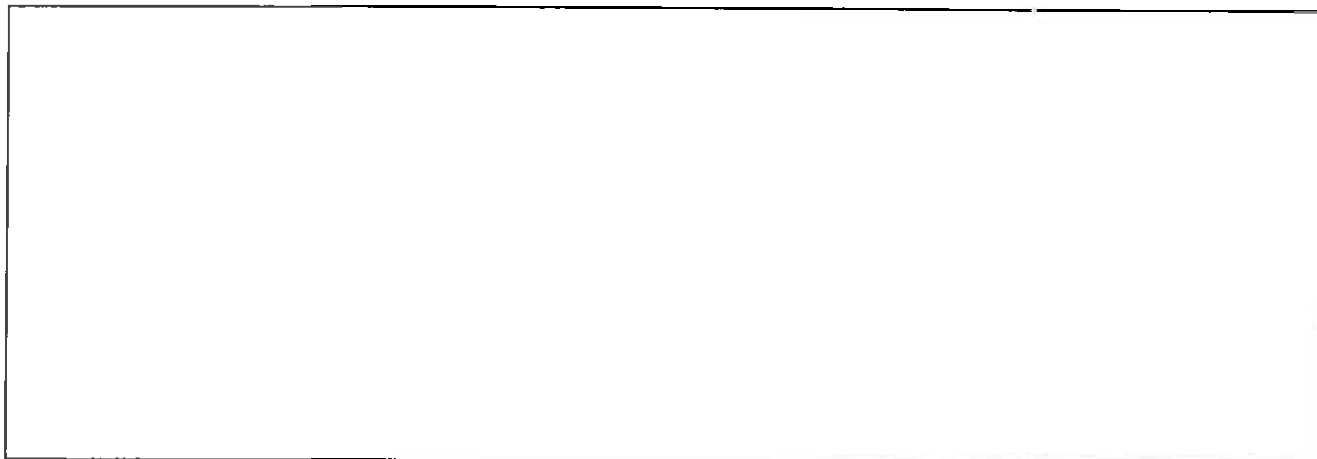
- ☐ Less than 6 months
- ☐ Between 6 and 12 months
- ☐ Between 1 and 2 years
- ☐ More than 2 years

21 [4.10.]Do you have any additional or remarks ?

Please write your answer here:

**22 [4.11.]To help us go one step further and better understand your responses, could you please indicate your e-mail address or your order number.**

Please write your answer here:



The Eurobussing team and Keolis Group thank you for your time and feedback.
01.01.1970 – 01:00

Submit your survey.
Thank you for completing this survey.

Annexe 6a : Test de comparaison à un standard, encore appelé test relatif à une fréquence (C. Derbaix, 1995)

Etant donné qu'il n'est pas possible d'étudier l'ensemble de la population qui possède un caractère A, le test relatif à une fréquence permet d'étudier un certain nombre d'individus (= échantillon) possédant ce caractère A.

La proportion p d'individus qui présente le caractère A dans la population est inconnue. De plus, la fréquence (f = fréquence divisée par la taille de l'échantillon) c'est-à-dire le nombre de fois qu'un objet est placé dans une catégorie A peut s'en éloigner suite aux variations d'échantillonnage. Toutefois, la valeur de la fréquence de l'échantillon permet de tester si la proportion peut être considérée comme égale à une valeur p_0 , qui est fixée a priori.

Dans notre cas, $p_0 = 0,5$ car nous testons si la majorité des répondants présente tel ou tel caractère.

Ainsi, Monsieur Derbaix (1995) détaille la méthode à utiliser dans un document intitulé « Introduction à quelques méthodes d'analyse statistique »¹

¹ Cf. en annexe les pages n°7, 8 et 9

3. TEST RELATIF A UNE FREQUENCE [6] (Comparaison avec un standard)

On considère une population de taille N composée d'individus dont certains possèdent le caractère A . Sur base d'un échantillon de n individus, on a observé une fréquence de f individus présentant ce caractère

On ne connaît pas la proportion p d'individus A dans la population et f peut en différer suite aux fluctuations d'échantillonnage

A partir de la valeur f obtenue, on va tester si la proportion p peut être considérée, ou non, comme égale à une valeur p_0 fixée a priori

Fréquence = nombre de fois qu'un objet est placé dans une catégorie
(ici : catégorie A)

Proportion = fréquence divisée par la taille d'échantillon

On se propose de tester les deux hypothèses alternatives H_0 et H_1 , soit (3 cas) :

$$\left| \begin{array}{l} H_0 : p = p_0 \\ H_1 : p > p_0 \end{array} \right| \text{ ou } \left| \begin{array}{l} H_0 : p = p_0 \\ H_1 : p < p_0 \end{array} \right| \text{ ou } \left| \begin{array}{l} H_0 : p = p_0 \\ H_1 : p \neq p_0 \end{array} \right|$$

La fréquence f suit, selon le mode d'échantillonnage, une loi binomiale ou une loi hypergéométrique ayant pour paramètre $p = p_0$, si H_0 est exacte

Si l'effectif n est suffisamment grand et pour un échantillon exhaustif (taux de sondage n/N faible) ces lois peuvent être approchées par une loi normale de moyenne $p = p_0$ et d'écart-type :

$$\sigma_0 = \sqrt{\left[\frac{p_0(1-p_0)}{n} \right]}$$

La variable normale centrée réduite étant égale à :

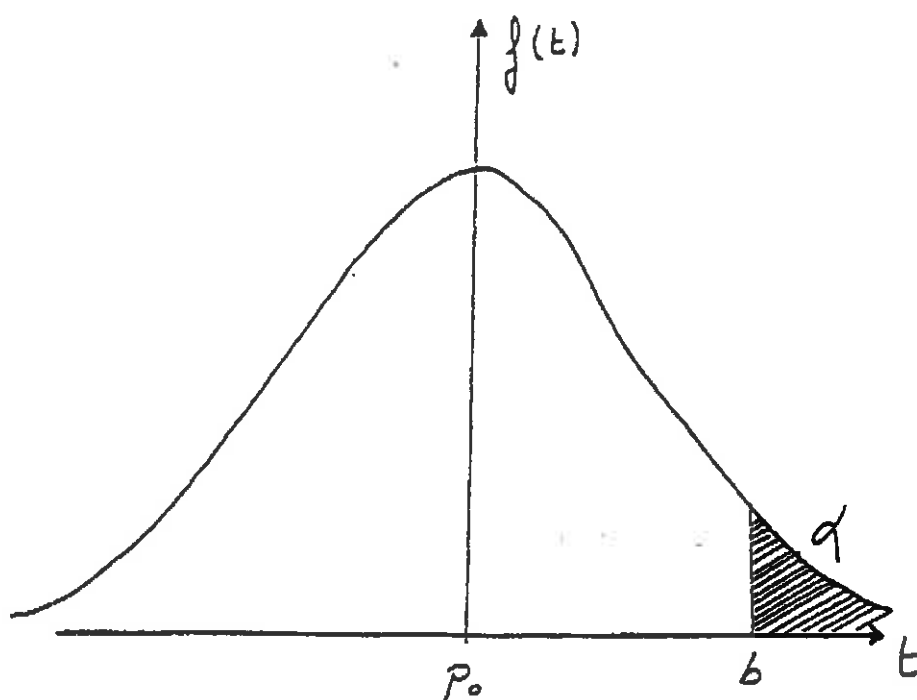
$$T = \frac{f - p_0}{\sqrt{\left[\frac{p_0(1-p_0)}{n} \right]}}$$

Etant donné un risque α , on peut déterminer la région critique des différents cas possibles. Si on considère celui où $H_0 : p = p_0$ et $H_1 : p > p_0$, la région critique est de la forme $f > b$ avec b étant déterminé pour que :

$$\alpha = \text{Prob}(H_1 \text{ acceptée} | H_0 \text{ vraie}) = \text{Prob}(f > b | p = p_0)$$

On cherche dans la table de la loi normale centrée réduite, la valeur t_α telle que : $\text{Prob}[T > t_\alpha] = \alpha$. On déduit que :

$$b = p_0 + t_\alpha \sqrt{\left[\frac{p_0(1-p_0)}{n} \right]}$$



Si la fréquence observée f est supérieure à b , on rejette H_0 :

soit : $f > b \rightarrow$ on accepte H_1 ,

$f < b \rightarrow$ on accepte H_0

Remarque importante

Il n'est pas statistiquement possible d'effectuer un test relatif à une fréquence au sein d'une même population où les individus interrogés ne peuvent pas être différenciés sur base d'un critère valable (ex il n'est pas possible de comparer la fréquence d'utilisation de deux moyens de transports comme le train et la voiture au sein de la population de vacanciers en Belgique).

Il est par conséquent conseillé de formuler les questions de manière à éviter ce type de problème ou de formuler une hypothèse préalable dans laquelle vous avez une fréquence standard, ou de comparer entre eux 2 échantillons - venant de 2 populations différentes - sur base de l'importance qu'ils accordent à un critère, ou du pourcentage de répondants dans ces 2 échantillons qui citent spontanément le critère.

EXEMPLE

On se propose de contrôler la qualité de la production de biscuits. Un échantillon de 100 boîtes a été tiré pour vérification et on admet une proportion de rebut inférieure ou égale à 1,5 %.

$$n = 100$$

$$p_0 = 0,015$$

On peut formuler les hypothèses de la façon suivante :

$$H_0 : p = 0,015$$

$$H_1 : p > 0,015$$

En supposant H_0 vraie, on a pour moyenne $p = p_0$ et pour écart-type $\sigma_0 = \sqrt{[p_0(1-p_0)/n]}$. Avec $\alpha = 5\%$, la valeur t_α de la variable normale centrée réduite telle que $\text{Prob}[I > t_\alpha] = \alpha$ est $t_{0,05} = 1,645$.

On a donc comme régression critique :

$$\alpha = \text{Prob}[f > b | p = p_0]$$

par conséquent :

$$b = p_0 + t_\alpha \cdot \sqrt{\left[\frac{p_0(1-p_0)}{n} \right]}$$

$$b = 0,015 + 1,645 \cdot \sqrt{\left[\frac{0,015 \cdot 0,985}{100} \right]} = 0,035$$

On rejettera donc l'hypothèse H_0 et on admettra que la proportion de rebut est significativement supérieure à 1,5 % si le pourcentage de rebut pour l'échantillon est supérieur à 3,5 %.

Annexe 6b : La loi des jugements catégoriques (C. Derbaix, 1995; Derbaix et Giorgi, 1980)

Cette analyse a été développée par Thurstone (1958) et vise à dériver des échelles d'intervalles au départ de données non métriques. Celles-ci ont été obtenues à partir d'échelles ordinales. L'objectif est d'attribuer un rang aux stimuli et d'interpréter la distance qui peut exister entre deux stimuli. Ce programme de calcul d'échelles d'intervalles à partir de données relevées par catégories permet de traiter toutes les données rassemblées.

A nouveau, pour le détail de la méthode, nous nous référons aux notes de Monsieur Derbaix (1995) qui se trouvent à la page suivante.

8 LA LOI DES JUGEMENTS CATEGORIQUES*

L'analyse des jugements catégoriques de Thurstone a pour objectif de dériver des échelles d'intervalles à partir de données non métriques. Chaque stimulus possède un rang sur cette échelle et on peut interpréter la distance séparant deux stimuli. Chaque personne interrogée peut fournir un nombre de réponses équivalent au nombre de stimuli et peut classer différents stimuli dans une même catégorie.

Une fois établi le classement des stimuli selon un certain ordre, les données rassemblées seront traitées par un programme informatique. On pourra positionner de façon précise chacun des stimuli de l'ensemble évoqué sur un continuum psychologique. Le classement obtenu représentera les réponses fournies par l'ensemble des personnes interrogées. La qualité de l'ajustement est mesurée par l'écart moyen absolu (E.M.A.) Il s'agit en fait de l'écart entre les proportions de fois que la valeur assignée à un stimulus donné est inférieure à une borne de catégorie déterminée, et les proportions calculées au départ des paramètres estimés, c'est-à-dire les valeurs d'échelle des stimuli et les bornes de catégorie. On considère que l'E.M.A. est bon quand il est inférieur à 10 % *soit en fait à la + petit possible. En effet, il s'agit d'une mesure de la qualité du classement, de la distance entre l'échelle ordinaire et l'échelle d'intervalles, et du degré d'ajustement des données à la loi des jugements catégoriques.*

M. Giorgi et C. Derbaix, "L'apport des échelles unidimensionnelles dans l'étude de l'image de marque", Annales de Sciences Economiques Appliquées, vol 36, n° 4, 1980

EXEMPLE 1

Mémoire de Van de Velde Alain, "Etude du marché de la lecture enfantine" (1987-1988), pp 49-51 et pp.54-56, promoteurs Mme Dehant et M. Pham.

EXEMPLE 2

Mémoire de Tuan Pham, "Le Sponsoring : une autre voie de communication marketing" (1986-1987), pp.153-154 et pp 159-160, promoteur A. Bultez

Hypothèse : les principaux freins au sponsoring sont : l'incertitude de son impact et le manque de maîtrise de cet outil de communication.

D'après l'échelle d'intervalles ci-jointe (cf. pg.37), on peut constater que le principal frein au sponsoring est lié à la difficulté de l'évaluation de ses résultats. Celui-ci se détache de 9 autres freins, difficiles à dissocier. Il faut également noter que les 2 critères évoqués dans l'hypothèse ne se placent qu'en 4ième et 5ième position. On peut donc rejeter l'hypothèse émise.

* pour plus de détails, consulter le document "Loi des jugements catégoriques - procédure Catego" (mars 1995) mis au point par C. Plasschaert

Annexe 7 : Nombre de répondants par société

	Heyerick	Eltebe	Bus4You	EBB	EBW	Gino	Total
Questionnaires complets	17	26	55	74	83	112	367

Tableau 6 : « Nombre de répondants par société »

Annexe 8 : Répartition de l'échantillon selon le type de clients et par société

Type de clients	B4U	LTB	EBB	EBW	GINO	HEYERICK	TOTAL
Agence d'évènements	1	7	2	2	0	0	12
Organisateur de voyages	4	1	6	2	0	0	13
Particulier	3	2	24	6	6	1	42
Représentant d'une entreprise	1	5	12	6	4	0	28
Représentant d'un organisme institutionnel (administration communale, Commission européenne,...)	3	1	12	5	7	0	28
Représentant d'une école	13	9	14	21	30	14	101
Responsable d'un groupe (sportif, pensionnés,...)	30	1	4	41	65	2	143
Total par société	55	26	74	83	12	17	367

Tableau 7 : "Répartition de l'échantillon selon le type de clients et par société"

Annexe 8a : Type de client par filiale

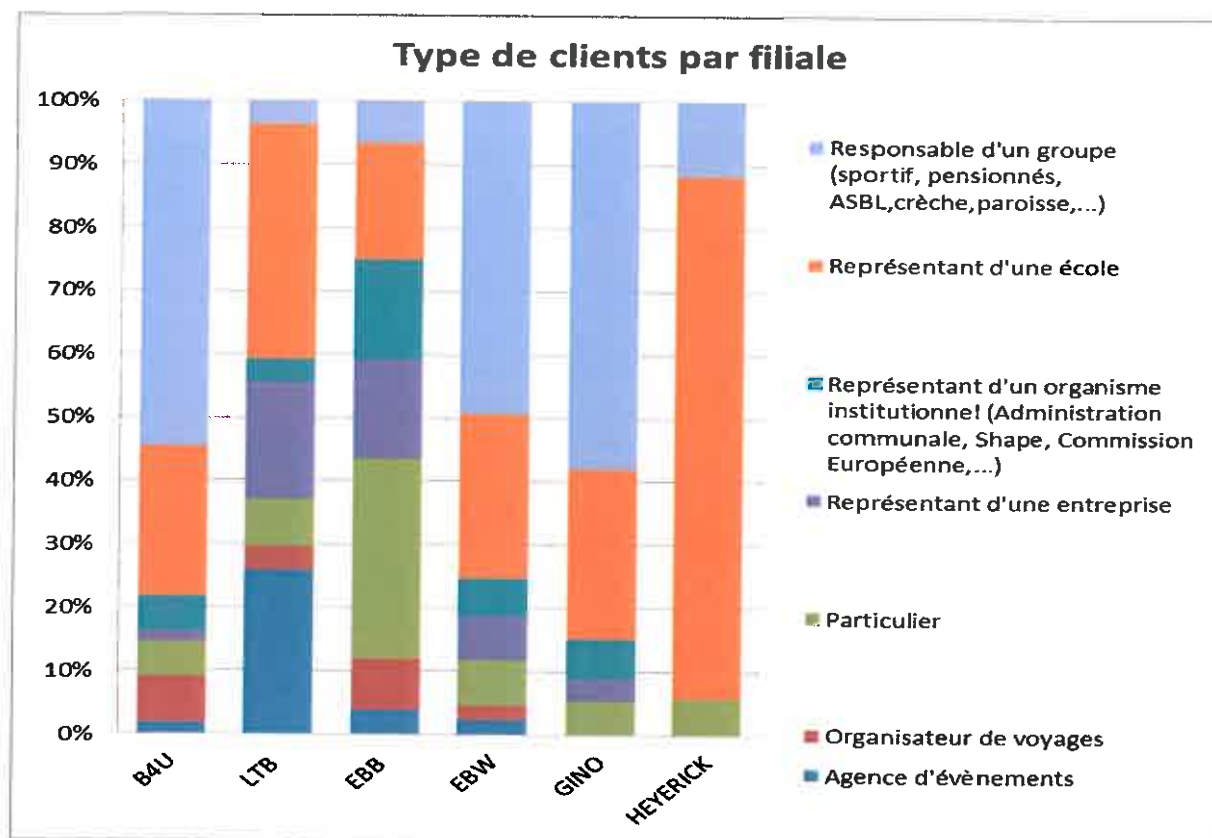


Figure 9 : "Type de client par filiale"

Annexe 9 : Niveau de fréquentation des répondants

	B4U	LTB	EBB	EBW	GINO	HEYERICK	Total
Plus de deux ans	47	2	53	47	96	13	258
Entre un an et deux ans	6	19	5	13	5	4	52
Entre 6 mois et un an	1	2	8	15	9	0	35
Moins de 6 mois	1	3	8	8	2	0	22

Tableau 8: "Niveau de fréquentation des répondants par société"

Annexe 10 : Tableau de fréquences des critères d'importance liés au service administratif et commercial

Niveau d'importance Caractéristiques	Pas important du tout	Peu important	Important	Très important
L'accessibilité des commerciaux (téléphone, mail,...)	1	9	155	202
L'amabilité du commercial	0	5	170	192
Le niveau linguistique du commercial	6	74	216	71
La rapidité de réponse à votre demande	0	5	164	198
La clarté du devis (compréhension et lisibilité)	0	4	113	250
La précision des réponses à vos questions	0	3	122	242
Le suivi de votre commande	0	8	159	200
Le respect de mes exigences détaillées dans l'offre	0	5	95	267
Le niveau des prix	0	4	132	231
Le délai d'envoi de la facture	6	96	197	68
Total	13	213	1523	1921

Tableau 10 : Tableau de fréquences des critères d'importance liés au service administratif et commercial

Annexe 11 : Tableau de fréquences des critères d'importance pour la rubrique des chauffeurs

Niveau d'importance Caractéristiques	Pas important du tout	Peu important	Important	Très important
La ponctualité du chauffeur	0	2	98	267
La tenue vestimentaire du chauffeur	12	122	190	43
La courtoisie et la politesse	0	2	135	230
La serviabilité du chauffeur	0	2	145	220
Le niveau linguistique du chauffeur	2	91	216	58
Sa prestation de conduite (prudente, agréable, sécurisante)	0	1	49	317
La connaissance de l'itinéraire	0	7	126	234
Total	14	227	959	1369

Tableau 11 : "Tableau de fréquences des critères d'importance pour la rubrique des chauffeurs"

Annexe 12 : Tableau de fréquences des critères d'importance pour la rubrique des véhicules

Niveau d'importance Caractéristiques	Pas important du tout	Peu important	Important	Très important
L'aspect général du véhicule	0	16	259	92
La sécurité du véhicule	0	0	48	319
La propreté du véhicule	0	0	154	213
Le confort (siège, espace, climatisation)	0	11	196	160
L'équipement (WC, DVD, radio,...)	10	75	202	80
Total	10	102	859	864

Tableau 13 : "Tableau de fréquences des critères d'importance pour la rubrique des véhicules"

Annexe 13 : Tableau de fréquences sur le degré de satisfaction relatif aux critères du service administratif et commercial

Degré de satisfaction Critères	Très insatisfaisant	Insatisfaisant	Satisfaisant	Très satisfaisant
L'accessibilité de nos commerciaux (par téléphone, par mail,...)	2	5	163	197
L'amabilité de votre commercial	1	3	129	234
Le niveau linguistique du commercial	1	1	178	187
La rapidité de réponse à votre demande	4	6	164	193
La clarté du devis (compréhension et lisibilité)	1	6	154	206
La précision des réponses à vos questions	2	5	163	197
Le suivi de votre commande	2	8	168	189
Le respect de mes exigences détaillées dans l'offre	5	6	137	219
Le niveau des prix	3	11	252	101
Le délai d'envoi de la facture	1	3	247	116
Total	22	54	1755	1839

Tableau 15 : "Tableau de fréquences sur le degré de satisfaction relatif aux critères du service administratif et commercial"

Annexe 14 : Tableau de fréquences sur le degré de satisfaction relatif aux critères importants liés aux chauffeurs

Degré de satisfaction Critères	Très insatisfaisant	Insatisfaisant	Satisfaisant	Très satisfaisant
La ponctualité du chauffeur	2	4	139	222
La tenue vestimentaire du chauffeur	0	0	222	145
La courtoisie et La politesse du chauffeur	1	3	172	191
La serviabilité du chauffeur	1	2	169	195
Le niveau linguistique du chauffeur	0	3	232	132
Sa prestation de conduite (prudente, agréable, sécurisante)	2	2	143	220
La connaissance de l'itinéraire	2	9	182	174
Total	8	23	1259	1279

Tableau 16 : "Tableau de fréquences de satisfaction relatif aux critères importants liés aux chauffeurs"

Annexe 15 : Tableau de fréquences relatif au degré de satisfaction des critères importants liés aux véhicules

Degré de satisfaction Critères	Très insatisfaisant	Insatisfaisant	Satisfaisant	Très satisfaisant
L'aspect général	1	1	234	131
La sécurité	1	1	186	179
La propreté	0	1	193	173
Le confort (siège, espace, climatisation,...)	0	7	242	118
L'équipement (WC, DVD, radio,...)	1	8	257	101
Total	3	18	1112	702

Tableau 17 : "Tableau de fréquences sur le degré de satisfaction relatif aux critères importants liés aux véhicules"

Annexe 16a : Test de comparaison à un standard relatif pour l'hypothèse 2e

Sur base des chiffres repris dans le tableau n° 18, nous construisons le tableau n° 19 ci-après :

HO : p = 0,5 H1 : p > 0,5	Globalement satisfaisant par rapport au niveau des prix
Fréquence des résultats	353
f (=fréquence/taille de l'échantillon)	0,962
Proportion critique (b)	0,543

Tableau 19 : « Fréquence observée et proportion critique relatives à la satisfaction positive au niveau des prix »

Tout le long de ce mémoire, nous utilisons le test unilatéral à droite pour tester la majorité (>50%) :
HO : p = 0,50 et H1 : p > 0,50.

Ainsi, nous avons la population étudiée n = 367 et p(0) = 0,50

En considérant un risque α pour les tests, il est possible de déterminer une région critique pour le cas étudié. La valeur t_{α} de la variable normale centrée réduite telle que Prob (T> α) est de 0,05 est égale à 1,645.

La région critique est donc de : $\alpha = \text{Prob}(H_1 \text{ acceptée}/H_0 \text{ vraie}) = \text{Prob}(f > b/p = p_0)$

La région critique est de la forme $f > b$

$$b = 0,50 + 1,645 \cdot \sqrt{\frac{0,5 \cdot (1-0,5)}{367}} = 0,543 \rightarrow 0,962 > 0,543 \rightarrow H_0 \text{ est rejetée et l}'H_1 \text{ est acceptée.}$$

Annexe 16b : Test de comparaison à un standard pour l'hypothèse 3a

H0 : p = 0,5 H1 : p > 0,5	Globalement satisfaisant
Fréquence des résultats	331
f (= fréquence/taille de l'échantillon)	0,904
Proportion critique (b)	0,543

Tableau 21 : "Tableau de fréquences relatif à la satisfaction globale positive du service transport en autocar»

Nous utilisons le test unilatéral à droite pour tester la majorité (>50%) : H0 : p = 0,50 et H1 : p > 0,50.

Ainsi, nous avons la population étudiée n = 367 et p(0) = 0,50.

Dès lors, il s'ensuit que :

$$b = 0,50 + 1,645 * \sqrt{\frac{0,50 * (1 - 0,50)}{367}} = 0,543 \rightarrow f > b \rightarrow 0,904 > 0,543$$

Annexe 17 : Niveau de satisfaction par rapport au Resaweb

Niveau de satisfaction	Nombre de répondants
Très insatisfait	1
Insatisfait	0
Satisfait	6
Très satisfait	1
Total	8

Tableau 27 : "Niveau de satisfaction par rapport au Resaweb"

Annexe 18 : Scores moyens d'importance et de satisfaction des critères liés au service administratif et commercial, aux chauffeurs et aux véhicules

Items	X_importance	Y_Satisfaction
L'accessibilité de nos commerciaux (téléphone, mail,...)	3,52	3,51
L'amabilité de votre commercial	3,51	3,62
Le niveau linguistique du commercial	2,96	3,50
La rapidité de réponse à votre demande	3,53	3,49
La clarté du devis (compréhension et lisibilité)	3,67	3,54
La précision des réponses à vos questions	3,65	3,51
Le suivi de votre commande	3,52	3,48
Le respect de mes exigences détaillées dans l'offre	3,71	3,55
Le niveau des prix	3,62	3,23
Le délai d'envoi de la facture	2,89	3,30
La ponctualité du chauffeur	3,72	3,58
La tenue vestimentaire du chauffeur	2,72	3,40
La courtoisie et la politesse du chauffeur	3,62	3,51
La serviabilité du chauffeur	3,59	3,52
Le niveau linguistique du chauffeur	2,90	3,35
Sa prestation de conduite (prudente, agréable, sécurisante)	3,86	3,58
La connaissance de l'itinéraire	3,62	3,44
L'aspect général	3,21	3,35
La sécurité	3,87	3,48
La propreté	3,58	3,47
Le confort (siège, espace, climatisation,...)	3,41	3,30
L'équipement (WC, DVD, radio,...)	2,96	3,25
Moyenne	3,44	3,45

Tableau 28 : "Scores moyens d'importance et de satisfaction par rapport aux critères liés au service administratif et commercial, aux chauffeurs et aux véhicules"