

## Questionnaire :

Nous souhaitons comprendre vos attentes en termes de Transport routier interurbain en RDC, Pourriez-vous avoir l'amabilité de prendre le temps de répondre aux questions posées. Il n'y a ni bonne, ni mauvaise réponse.

### Localisation et Habitudes des passagers

[0001] **Nationalité** \* Veuillez écrire votre réponse ici :

[0002] **Pays de résidence** \* Veuillez écrire votre réponse ici :

[0003] **Ville** \* Veuillez écrire votre réponse ici :

[0004] **Quelle est votre opinion sur les conditions de voyage en RDC ?** \* Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- Extrêmement satisfait
- Assez satisfait
- Ni satisfait ni insatisfait
- Assez insatisfait
- Extrêmement insatisfait

[0005] **Comment vous déplacez-vous pour vous rendre \***

	avion	bus	camion	voiture	Train	Je ne me rends jamais dans ces villes
De Kinshasa à Matadi (ou de Matadi à Kinshasa)?						
De Kinshasa à Boma (ou de Boma à Kinshasa)?						
De Kinshasa à Moanda (ou de Moanda à Kinshasa)?						
Kinshasa à Kikwit (ou de Kikwit à Kinshasa)?						

**[0005] Quel est le principal motif de votre déplacement**

	Commerce	Professionnel	Tourisme	Visite familiale	Autre	Je ne me rends jamais dans ces villes
<b>De Kinshasa à Matadi (ou de Matadi à Kinshasa)?</b>						
<b>De Kinshasa à Boma (ou de Boma à Kinshasa)?</b>						
<b>De Kinshasa à Moanda (ou de Moanda à Kinshasa)?</b>						
<b>Kinshasa à Kikwit (ou de Kikwit à Kinshasa)?</b>						

**[0006] Quelle structure avez-vous déjà utilisé pour voyager ? \* Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :**

- L'agence www.dl.com
- l'agence le prophète
- l'agence Omega
- l'agence fidelis
- l'agence ainsi dit l'éternel
- l'agence Trans Mak
- l'agence star bus
- l'agence 4 star transport
- City Train
- La Société de transport urbain du Congo (en abrégé STUC)
- Autre

**[0007] Combien de navettes faites-vous par mois ? De Kinshasa à Matadi (ou de Matadi à Kinshasa)?** Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

	1	2	3	4	5
<b>De Kinshasa à Matadi (ou de Matadi à Kinshasa)?</b>					
<b>De Kinshasa à Boma (ou de Boma à Kinshasa)?</b>					
<b>De Kinshasa à Moanda (ou de Moanda à Kinshasa)?</b>					
<b>Kinshasa à Kikwit (ou de Kikwit à Kinshasa)?</b>					

## Satisfaction des passagers

Veillez maintenant considérer l'agence de transports de bus avec laquelle vous voyagez (ou avez-vous voyagé) le plus souvent. Veillez marquer votre degré d'accord face aux affirmations suivantes.

**[0008] Le service de cette agence est facilement accessible, sans retard ni attente? \*** Veillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- Tout à fait d'accord
- Assez d'accord
- Ni d'accord ni pas d'accord
- Assez en désaccord
- Tout à fait en désaccord

**[0009] Je comprends facilement la description du service de cette agence? \*** Veillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- Tout à fait d'accord
- Assez d'accord
- Ni d'accord ni pas d'accord
- Assez en désaccord
- Tout à fait en désaccord

**[0010] Je trouve que le personnel est suffisamment compétent pour assurer la prestation de service? \*** Veillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- Tout à fait d'accord
- Assez d'accord
- Ni d'accord ni pas d'accord
- Assez en désaccord
- Tout à fait en désaccord

**[0011] Avez-vous une bonne relation avec le personnel de l'agence? \*** Veillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- Tout à fait d'accord
- Assez d'accord
- Ni d'accord ni pas d'accord
- Assez en désaccord
- Tout à fait en désaccord

**[0012] Je trouve que l'agence est fiable pour assurer la prestation de service? \*** Veillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- Tout à fait d'accord
- Assez d'accord
- Ni d'accord ni pas d'accord

- Assez en désaccord
- Tout à fait en désaccord

**[0013] L'agence a une capacité de réaction par rapport me réclamation ? \***

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

- Tout à fait d'accord
- Assez d'accord
- Ni d'accord ni pas d'accord
- Assez en désaccord
- Tout à fait en désaccord

**[0014] Je trouve que l'agence offre un niveau de sécurité satisfaisant? \* Veillez**

sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- Tout à fait d'accord
- Assez d'accord
- Ni d'accord ni pas d'accord
- Assez en désaccord
- Tout à fait en désaccord

**[0015] Je trouve que le personnel est attentionné à mes requêtes? \* Veillez**

sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- Tout à fait d'accord
- Assez d'accord
- Ni d'accord ni pas d'accord
- Assez en désaccord
- Tout à fait en désaccord

**[0016] Veillez mesurer la valeur de services offrent par l'agence par rapport au prix du billet ? \* Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :**

- Excellent rapport qualité/prix
- Très bon rapport qualité/prix
- Bon rapport qualité/prix
- Faible rapport qualité/prix
- Mauvais rapport qualité/prix

**[0017] Par rapport aux taxis, le rapport qualité/prix des agences de bus est-il ?**

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

- Meilleur
- Moins bon
- Equivalent
- Je ne sais pas

**[0018] A nouveau, pensez à l'agence de transports de bus avec laquelle vous voyagez (ou avez voyagé) le plus souvent. Que pensez-vous du prix le billet ?**

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

	Très bon marché	Assez bon marché	Ni bon marché, ni cher	Assez cher	Très cher
<b>De Kinshasa à Matadi (ou de Matadi à Kinshasa)?</b>					
<b>De Kinshasa à Boma (ou de Boma à Kinshasa)?</b>					
<b>De Kinshasa à Moanda (ou de Moanda à Kinshasa)?</b>					
<b>Kinshasa à Kikwit (ou de Kikwit à Kinshasa)?</b>					

## Les attentes des passagers

**[0019] En quel état sont ces taxis ?** \* Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- Excellente
- Bonne
- Moyenne
- Faible
- Mauvaise
- Je ne sais pas

**[0020] Combien de Kilo de Bagage souhaiteriez-vous pouvoir prendre gratuitement par voyage ?** \* Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- 15 kilos
- 20 Kilos
- 25 kilos
- 30 kilos
- Plus 30 kilos

**[0021] Quel moyen souhaiteriez-vous utiliser pour acheter le billet?** \* Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- cash
- à la Banque
- en ligne (par internet)

## Tester un nouveau service

**[0022] « Supposons qu'une nouvelle agence de bus soit créée, pour le transport interurbain en RDC. Cette agence offrirait les services suivants :**

- Bus confortables et sûrs (certificat de label d'entretien des véhicules)
- Chauffeurs avec certificat de label de suivi des formations
- Respect des horaires (ponctualité)
- Possibilité de coupler un billet d'avion avec un transport en bus de l'agence en question ; ainsi, le coût du trajet en bus serait compris dans un billet à l'international (exemple : Bruxelles-Matadi)
- Possibilité d'achat de billet sur Internet
- Suivi des bagages :
- Assurance bagage comprise dans le prix du transport
- Service après-vente (réception des réclamations)
- Carte de fidélité
- Guide touristique gratuit offert avec l'achat du billet

Seriez-vous prêt à utiliser les services de cette nouvelle agence de bus ? ...»\* Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- Extrêmement probable
- Très probable
- Légèrement probable
- Peu probable
- Pas du tout probable

**[0023] Si cela était possible, souhaiteriez-vous acheter votre billet en ligne (via internet) ?\*** Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- Oui
- Non

**[0024] Etes-vous favorable pour des heures de voyage diversifié (Matin, Midi et Soir) ? \*** Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- Extrêmement probable
- Très probable
- Légèrement probable
- Peu probable
- Pas du tout probable

**[0026] Combien êtes-vous prêts à mettre de Kinshasa à Matadi (ou de Matadi à Kinshasa)?** \* Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- 30 USD
- 45 USD
- 65 USD
- 120 USD

**[0027] Combien êtes-vous prêts à mettre de Kinshasa à Boma (ou de Boma à Kinshasa)?** \* Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- 35 USD
- 55 USD
- 75 USD
- 145 USD

**[0028] Combien êtes-vous prêts à mettre de Kinshasa à Moanda (ou de Moanda à Kinshasa)?** \* Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- 45 USD
- 65 USD
- 85 USD
- 180 USD

**[0029] Combien êtes-vous prêts à mettre de Kinshasa à Kikwit (ou de Kikwit à Kinshasa)?** \* Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- 35 USD
- 55 USD
- 75 USD
- 125 USD

## **Identité de l'interviewé**

**[0030] Sexe** \*Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- Féminin
- Masculin

**[0031] Age** \*Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- mois de 20 ans
- 20 – 30 ans
- 31 – 40 ans
- 41 – 50 ans
- plus de 50 ans

**[0032] Qui êtes-vous ?** \* Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- Fonctionnaire
- Entrepreneur individuel
- Travailleur indépendant
- Profession libérale
- Expatrié
- Agent du privé
- Commerçant
- Secteur informel
- Retraité
- Sans emploi
- Gens de maison
- Diaspora
- Autre

Merci d'avoir complété ce questionnaire.