



UTP

Union des Transports
Publics et ferroviaires

RESULTATS

Enquête satisfaction 2023

SOMMAIRE

Introduction.....	Page 3
Ce qu'il faut retenir	Page 4
Une participation en hausse	
Un niveau de satisfaction très élevé	
Une hausse des commentaires libres	
Les suites	
L'UTP vue par ses adhérents	Page 8
Connaissance de l'UTP	
Les activités jugées prioritaires	
L'appréciation de l'efficacité et du dynamisme.....	
Les points forts et les axes d'amélioration	
Evaluation des actions de l'UTP	Page 13
Actions d'influence	
Actions dans le champ du dialogue social et de la formation	
Evaluation des services aux adhérents	Page 18
Accueil	
Organisation de réunions	
Information des adhérents	
Publications	
Communication et événementiel	
Site internet et Espace adhérent.....	

INTRODUCTION

La présente enquête de satisfaction est réalisée chaque année dans le cadre de la procédure de certification de l'UTP.

Il s'agit de la seizième édition de cette enquête.

Elle permet à l'UTP d'avoir un retour qualitatif sur le travail produit et d'affiner les objectifs qu'elle se fixe pour répondre au mieux aux attentes de ses adhérents.

Pour cette nouvelle édition et dans la continuité des travaux de simplification déjà engagés lors de la précédente édition, l'UTP a simplifié la procédure en révisant le questionnaire et l'outil de réponse, rendant ainsi l'enquête plus accessible.

Le questionnaire se divise en trois parties :

- 1) La première permet de connaître leur perception de leur organisation professionnelle.
Ces questions concernent :
 - Leur connaissance de l'UTP,
 - Les activités jugées prioritaires,
 - Leur perception générale du dynamisme et de l'efficacité de l'UTP,
 - Les points forts et les points d'amélioration dans l'action de l'UTP.
- 2) La deuxième partie concerne l'évaluation des actions de l'UTP en matière d'influence et dans le champ du dialogue social et de la formation.
- 3) Enfin, la dernière partie vise à évaluer la satisfaction des adhérents sur les services suivants :
 - L'accueil
 - L'organisation de réunions
 - L'information des adhérents
 - Les publications
 - La communication et l'événementiel
 - L'espace adhérent sur le site internet

L'enquête de satisfaction, réalisée au moyen d'un questionnaire, a été envoyée en janvier 2024 aux membres adhérents, qu'ils détiennent ou non un mandat au sein du Conseil d'administration, d'une commission ou d'un groupe de travail de l'UTP, ainsi qu'aux adhérents partenaires.

CE QU'IL FAUT RETENIR

UNE PARTICIPATION EN HAUSSE

Sur les 599 personnes sollicitées, 152 ont répondu, ce qui donne un taux de retour de 25,4%, soit une augmentation significative de plus de **cinq points** par rapport à l'année 2022 (105 répondants sur 530 sollicités soit 20% de participation).

Bien que le niveau de participation soit équivalent à celui de 2021, le nombre de répondants a augmenté cette année en raison de la sollicitation d'un plus grand nombre de destinataires (513 contre 599).

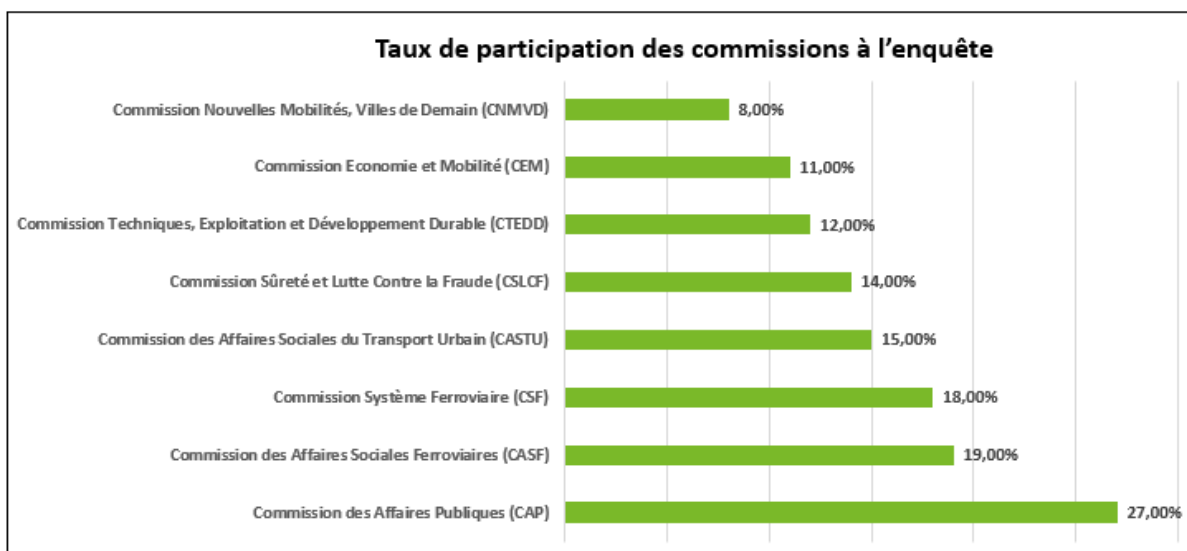
Cette hausse de la participation est importante car elle assure une meilleure représentativité dans les résultats de satisfaction des adhérents.

Parmi ces 152 répondants :

- 90% sont membres adhérents
- 71% sont issus d'une entreprise de transport faisant du Transport Urbain
- 42% sont issus d'une entreprise de transport faisant du Transport Ferroviaire

Au total 68% des répondants possèdent un mandat :

- 49% sont membres d'une commission
- 23% sont membres d'un groupe de travail (GT)
- 8% sont membres du Conseil d'Administration (



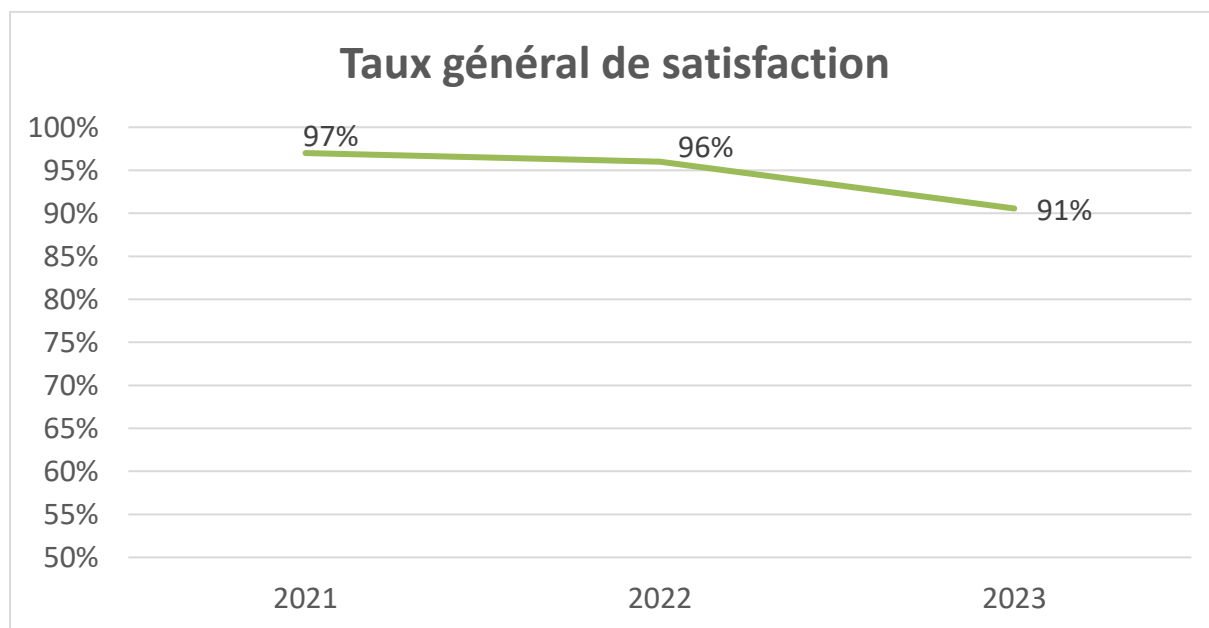
UN NIVEAU DE SATISFACTION TRES ELEVE

Le taux global de satisfaction pour l'année 2023 demeure élevé, atteignant **91%**, bien que cela représente une diminution de **cinq points** par rapport à l'année précédente. Cette baisse peut être liée à la hausse significative de la participation, atteignant 25,4% cette année contre 20% en 2022.

Ce taux global de satisfaction est calculé en utilisant la méthodologie appliquée lors des enquêtes précédentes, c'est-à-dire basée sur la moyenne des évaluations des trois aspects du questionnaire : la perception de l'UTP, l'évaluation des actions et des services proposés.

Cependant, pour la première fois cette année, nous avons posé directement la question aux adhérents, les invitant à choisir entre quatre étoiles pour évaluer globalement leur satisfaction de l'UTP. Il est intéressant de noter que le degré de satisfaction varie en fonction de l'approche utilisée pour interroger les adhérents.

Lorsque la question de la satisfaction globale de l'UTP est posée directement, nous observons un taux de satisfaction de **94%**. Cependant, cette mesure constitue davantage un ressenti. Par conséquent, la méthode retenue pour évaluer la satisfaction globale reste la même que pour les précédentes éditions, à savoir la moyenne des évaluations des trois parties du questionnaire.



UNE HAUSSE DES COMMENTAIRES LIBRES

Dans l'enquête, nous donnons à plusieurs reprises la possibilité aux adhérents de s'exprimer librement, permettant ainsi de recueillir leurs opinions, suggestions et commentaires de manière ouverte et non structurée.

Cette année, nous avons constaté que les expressions libres étaient bien plus nombreuses que lors des enquêtes précédentes. Cela témoigne d'un plus grand engagement et d'un souhait accru de nos adhérents de partager leurs attentes et besoins.

Cette augmentation des retours libres est un indicateur positif de l'implication des adhérents dans l'amélioration continue de nos services et de l'UTP de manière générale.

LES SUITES

Dans l'ensemble, les résultats de satisfaction de l'enquête 2023 sont très positifs, bien que légèrement en baisse sur sa globalité.

L'augmentation significative du nombre de personnes sollicitées et de la participation à cette enquête suggère une meilleure représentativité des résultats, comparativement à l'édition précédente. Ces données semblent ainsi mieux refléter la perception des adhérents.

Cette édition marque la conclusion du chantier de simplification et de rationalisation de l'enquête, lancé il y a deux ans. Cette stabilité dans le questionnaire et la méthodologie nous permettra d'effectuer des comparaisons et des analyses plus approfondies lors des prochaines éditions.

Les principaux points mis en évidence par ces résultats sont les suivants :

- Un écart entre la réalité et la perception de certains adhérents, soulignant le besoin de renforcer la communication et la visibilité des travaux de l'UTP.
- La nécessité de renforcer les liens avec les adhérents non directement impliqués dans les commissions et groupes de travail.
- Une attente d'investissement de l'UTP au niveau local.

Ce rapport a été présenté aux membres du CODIR et au Conseil d'administration de l'UTP. De plus, une présentation des résultats a été faite à l'ensemble des salariés de l'UTP.

En ce qui concerne les actions à entreprendre à la suite de ces résultats, le rapport contribuera à enrichir les réflexions déjà engagées au sein de l'UTP concernant l'amélioration de la relation avec les adhérents. Ces réflexions font partie d'un chantier visant à optimiser le parcours des adhérents, les services proposés et répondre aux enjeux de fidélisation.

TABLEAU DE SYNTHÈSE

	2023	2022
TAUX DE SATISFACTION GLOBALE	91%	96%
	152 répondants	105 répondants
L'UTP vue par ses adhérents		
Connaissance de l'UTP	91%	99%
<i>Connaissance des missions de l'UTP</i>	90%	100%
<i>Connaissance de nos services et publications</i>	90%	-
<i>Connaissance de nos actions</i>	93%	-
Efficacité et dynamisme de l'UTP	91%	98%
<i>Efficacité</i>	88%	98%
<i>Dynamisme</i>	93%	98%
Evaluations des actions de l'UTP		
Actions d'influence	88%	94,5%
<i>Notoriété de l'UTP dans le milieu institutionnel</i>	88%	98%
<i>Evaluation des actions d'influences aux niveaux national et européen</i>	88%	91%
Actions dans le champ du dialogue social et de la formation	89%	92%*
<i>Dialogue social</i>	92%	
<i>Attractivité et Formation</i>	86%	
Evaluation des services aux adhérents		
Accueil	99%	100%
<i>Au téléphone</i>	99%	100%
<i>Dans nos locaux</i>	99%	100%
Organisation de réunions	94%	96,5%
<i>Qualité des dossiers préparatoires</i>	94%	97%
<i>Qualité des réunions</i>	96%	96%
<i>Suites opérationnelles</i>	92%	97%
Information des adhérents	93%	98%
<i>Veille informative</i>	98%	98%
<i>Brief presse</i>	90%	97%
<i>Réponses aux questions</i>	92%	98%
Les publications	97%	98%*
Communication et événementiel	83%	87,5 %
<i>Presse et médias</i>	66%	70%
<i>Réseaux sociaux</i>	77%	94%
<i>Lettre aux adhérents</i>	91%	-
<i>Conférences organisées par l'UTP</i>	97%	98%*
Espace adhérent sur le site UTP	87%	93%*
<i>Presse et médias</i>	86%	
<i>Réseaux sociaux</i>	87%	

(*) résultat obtenu avec une méthodologie de calcul différente.

(-) pas de données antérieures – nouvel item.

Partie I : L'UTP vue par ses adhérents

A. La connaissance de l'UTP

Dans cette nouvelle édition, nous avons interrogé les adhérents sur leur niveau de connaissance concernant les missions, les services et publications, ainsi que les actions de l'UTP.

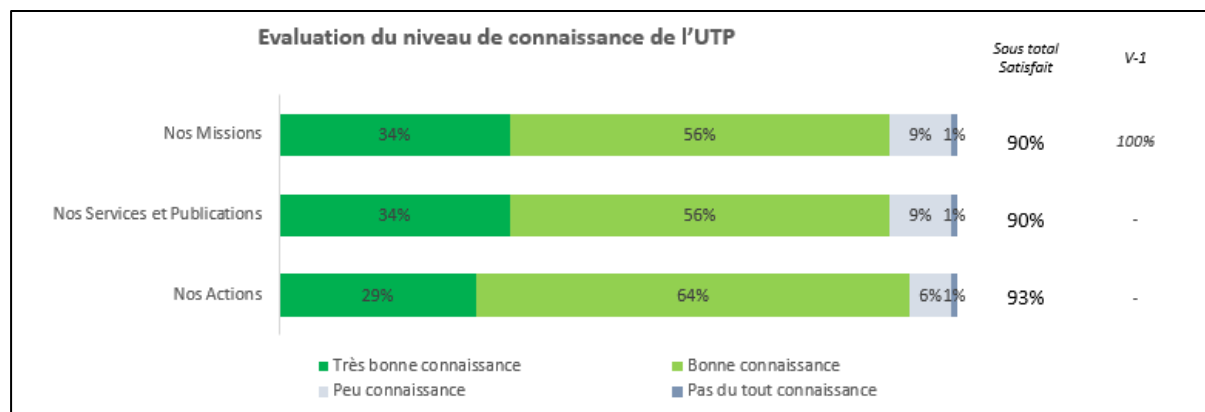
Pour améliorer la clarté et l'exhaustivité de la question initialement centrée sur l'évaluation de la satisfaction des adhérents concernant leur connaissance des missions de l'UTP, nous l'avons reformulée. Deux items ont été ajoutés pour évaluer le niveau de connaissance des adhérents sur les services, les publications et les actions de l'UTP.

Le taux global de connaissance, représentant le pourcentage de répondants ayant une très bonne et une bonne connaissance des différents éléments évalués (missions, actions, publications et services) au sein de l'UTP, atteint cette année un niveau très élevé de **91%**.

Il est à noter qu'il y a eu une baisse de **dix points** dans le niveau de connaissance des missions de l'UTP, bien que ce dernier reste élevé, atteignant 90%. Cette variation peut s'expliquer par la reformulation de la question et également par la diversification des missions de l'UTP depuis quelques années.

Pour la première évaluation de la connaissance des services et publications ainsi que des actions de l'UTP, les adhérents estiment respectivement à **90%** et **93%** en avoir une bonne connaissance.

A noter, que dans la partie dédiée aux axes d'amélioration, certains adhérents ont exprimé la nécessité d'améliorer la communication liée à nos publications.



L'analyse des résultats révèle que la plupart des répondants qui ne connaissent pas du tout les missions, services, publications ou actions n'occupent aucun mandat c'est-à-dire qu'ils ne participent pas au Conseil d'administration, ou aux commissions et aux groupes de travail de l'UTP. De plus, ces répondants sont souvent issus des réseaux urbains locaux.

Ces constats renforcent les observations de certains répondants selon lesquelles l'UTP semble parfois éloignée des besoins du terrain.

Les résultats de l'enquête soulignent la nécessité pour l'UTP de renforcer ses liens avec ses adhérents sans mandat et d'améliorer sa communication pour mieux répondre aux besoins du terrain. Cela pourrait notamment passer par une diffusion accrue d'informations sur nos missions et nos actions, ainsi que par une implication renforcée au niveau local. Dans cet optique, l'UTP a d'ailleurs lancé le

recrutement d'un conseiller(ère) en charge des relations avec les territoires qui interviendra notamment sur le sujet de la formation.

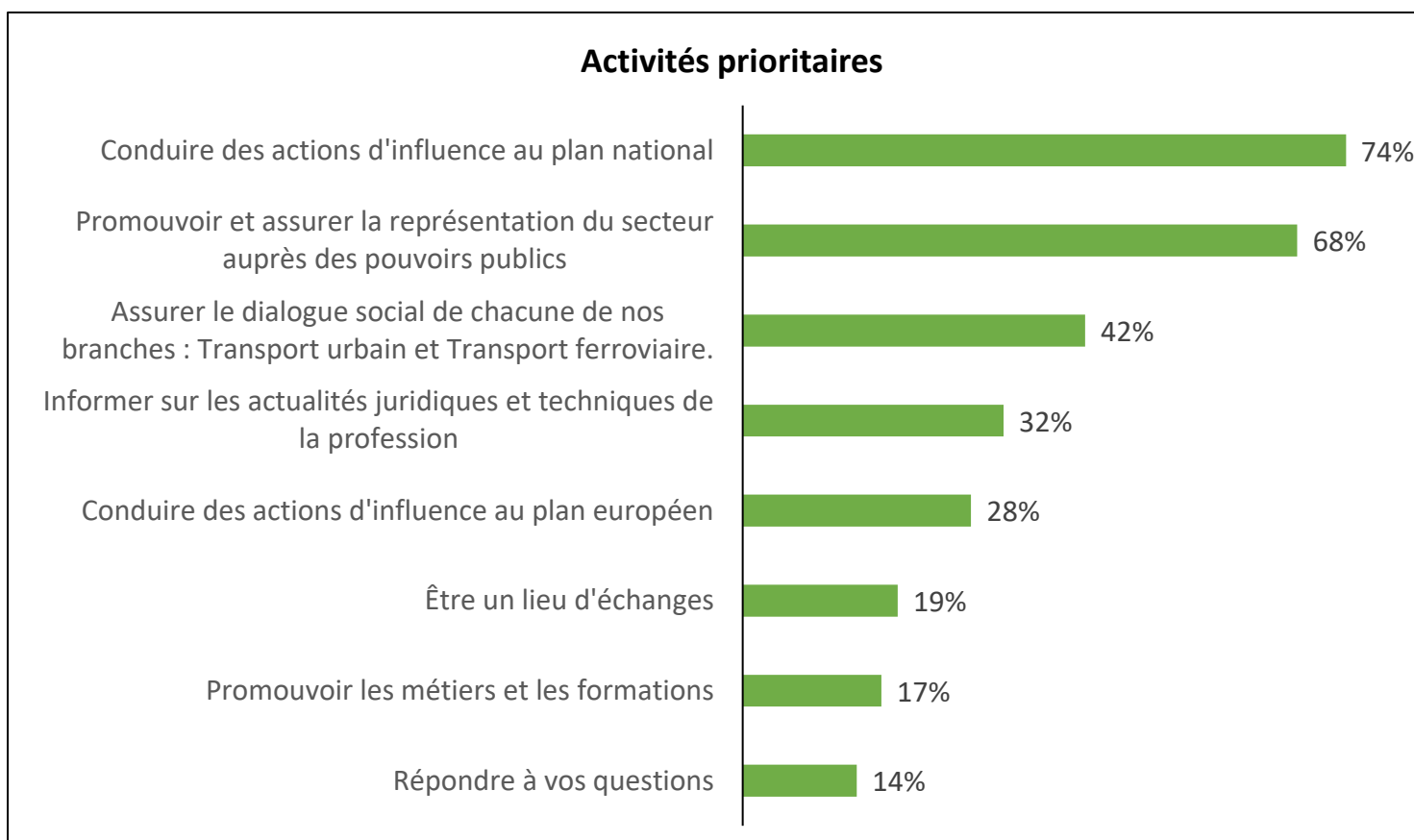
B. Les activités prioritaires pour les adhérents

Dans le cadre de l'enquête, les répondants ont eu l'opportunité de sélectionner jusqu'à trois activités jugées selon eux comme étant prioritaires parmi huit options proposées par l'UTP.

Il est à noter que parmi ces choix, trois activités ont recueilli plus de 40% des votes.

Il s'agit de :

1. Conduire des actions d'influence au niveau national (74%)
2. Promouvoir et assurer la représentation du secteur auprès des pouvoirs publics (68%)
3. Assurer le dialogue social de chaque branche : Transport urbain et Transport ferroviaire (42%)



L'évolution de ce graphique sur plusieurs années sera très instructive. Il nous offrira un aperçu des priorités des adhérents et de leur évolution au fil du temps.

Cependant, il est important de noter que les résultats de ce graphique demeurent nécessairement subjectifs, et la forte adhésion aux deux premières activités peut en partie s'expliquer par la participation accrue des membres de la Commission des Affaires publiques.

Il sera intéressant de voir comment l'impact de France 2030 influencera ces résultats. En effet, dans l'hypothèse où l'UTP sera lauréat, cela pourrait susciter encore davantage d'intérêt et d'adhésion notamment auprès des adhérents qui s'en sentent peut-être éloignés à ce stade.

C. L'appréciation de l'efficacité et du dynamisme de l'UTP

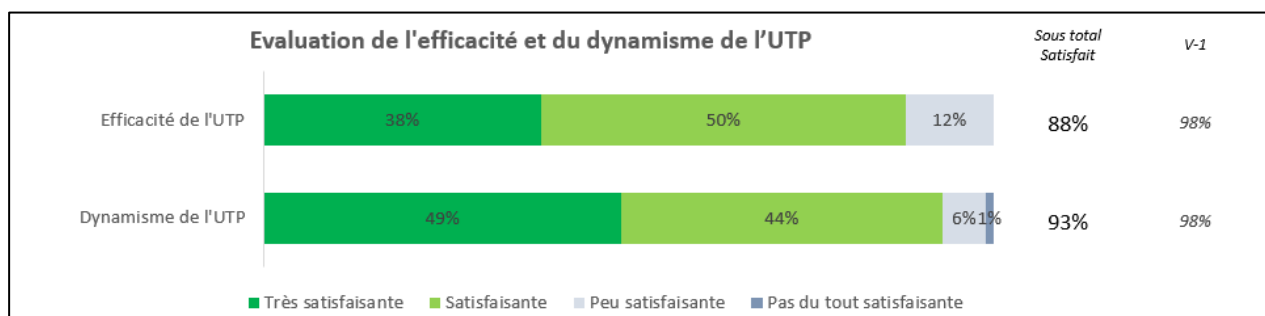
Nous avons sollicité les adhérents afin de recueillir leur perception de l'efficacité et du dynamisme de l'UTP. Les résultats révèlent une légère baisse de **sept points** dans le taux d'appréciation global par rapport à l'année précédente. Malgré cette diminution, l'indicateur demeure à un niveau très élevé, dépassant les **90%**.

Plus précisément, l'appréciation de l'efficacité a connu une baisse de **dix points**, passant de 98% à **88%** par rapport à l'année dernière.

En ce qui concerne la satisfaction liée au dynamisme de l'UTP, bien qu'elle ait enregistré une légère baisse de **cinq points**, elle demeure élevée, passant de 98% à **93%**. Notons qu'une part importante des adhérents, soit 49%, exprime une « très grande satisfaction » à l'égard du dynamisme de l'UTP.

Malgré ces variations, il est essentiel de souligner que l'appréciation globale de l'efficacité et du dynamisme de l'UTP demeure positive pour les adhérents.

Ces résultats corroborent les remarques faites par certains répondants soulignant, d'une part, le fort engagement et le dynamisme de l'UTP et d'autre part, la nécessité d'être plus efficace notamment dans les actions menées.



D. Les points forts et les points d'amélioration de l'UTP

Afin de nous permettre de cerner au plus près les attentes de nos adhérents, nous avons interrogé ces derniers sur les points forts et sur les possibles axes d'amélioration de l'UTP.

Cette année, l'enquête de 2023 a recensé **96 citations spontanées** (soit 29 de plus par rapport à 2022) qui mettent en avant les points forts de l'UTP pour ses adhérents.

En 2023, les points forts mis en avant incluent la compétence technique et l'expertise, la capacité à représenter et à influencer, le caractère propice à l'échange au sein de l'UTP, la gestion et l'organisation efficaces, l'implication et l'engagement des adhérents, la notoriété et le dynamisme de l'organisation, ainsi que la cohésion et la capacité à fédérer.

LES POINTS FORTS DE L'UTP

« Dialogue avec les pouvoirs publics »	« Lobbying »	« Disponibilité »
« Force de proposition »	« Réactivité »	« vision sur la durée »
« Equipe compétente »	« La diversité de ses membres »	
« un lieu d'échange »	« Capacité à fédérer »	
« Incarner une vision »	« A l'écoute »	« Dynamisme »
« Défense des intérêts de la profession »		
« Son influence »	« Forte implication »	« Informations juridiques »
« Son engagement »	« Très bonne maîtrise des sujets »	« Légitimité »
« La représentativité »	« Lieu de concertation et de partage »	
« Sa compétence »	« Position centrale et rassembleuse »	
« Coordination et transversalité entre les commissions »	« Regroupe l'ensemble des acteurs du transport public »	
	« Fédérer les entreprises autour de grands projets (France 2030) »	
« Le dialogue social »	« Volontarisme »	14
	« Parler d'une seule voix »	

(Plus la police est grande, plus la citation a été mentionnée par les répondants.)

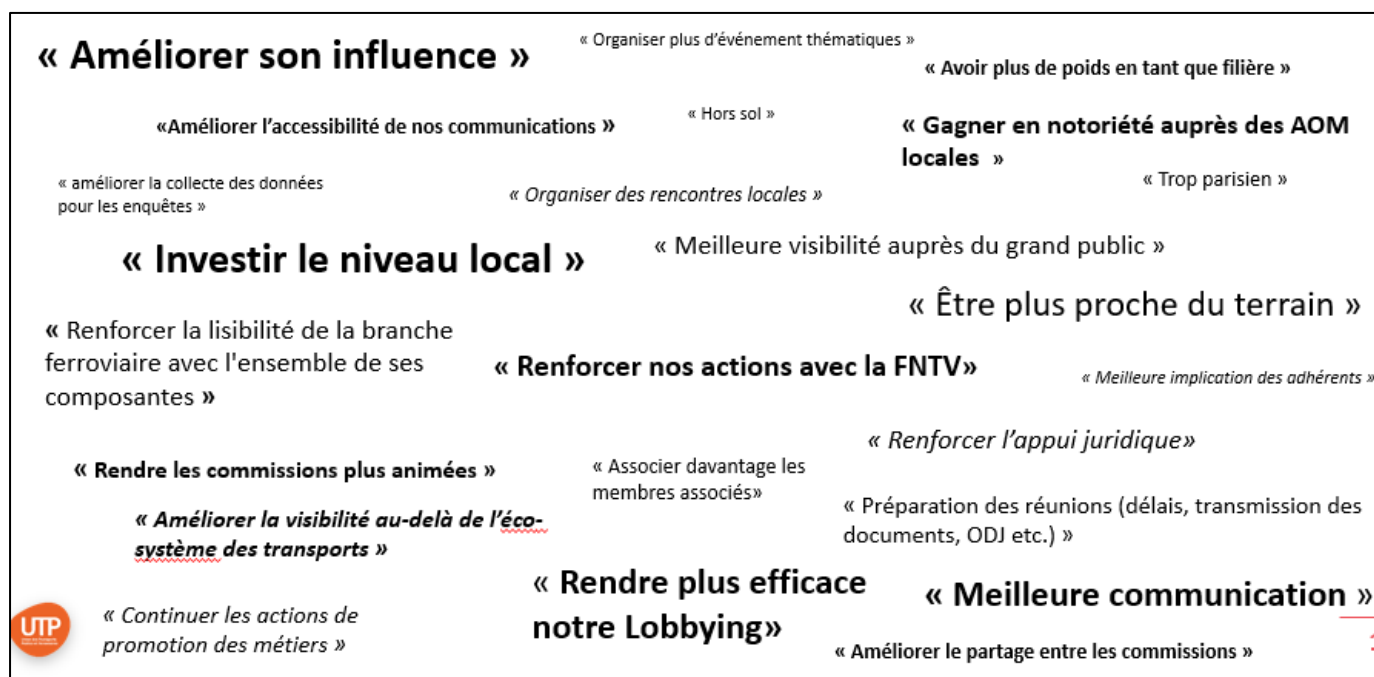
Parallèlement, **82 points d'amélioration** ont été identifiés, représentant une augmentation par rapport à l'édition précédente (*soit 34 commentaires supplémentaires*).

Les points d'amélioration identifiés concernent l'influence et la visibilité, la communication, la coordination et la transversalité avec d'autres organismes, l'accessibilité, ainsi que la nécessité d'être plus efficace dans les actions menées.

Il est à noter que certains commentaires ont été mentionnés à plusieurs reprises, et certains des points forts ont également été identifiés comme des aspects pouvant être améliorés.

Par rapport à l'édition précédente, les adhérents expriment des préoccupations continues dans des domaines comme la représentativité, la communication, la coordination, et l'efficacité.

LES POINTS D'AMELIORATION



(Plus la police est grande, plus la citation a été mentionnée par les répondants.)

Partie II : Evaluation des actions de l'UTP

A. Evaluation des actions d'influence

Le taux général de satisfaction concernant les actions d'influence de l'UTP résulte de la moyenne de la satisfaction des actions menées en 2023 et de l'appréciation que les adhérents ont de la notoriété de l'UTP dans les milieux institutionnels.

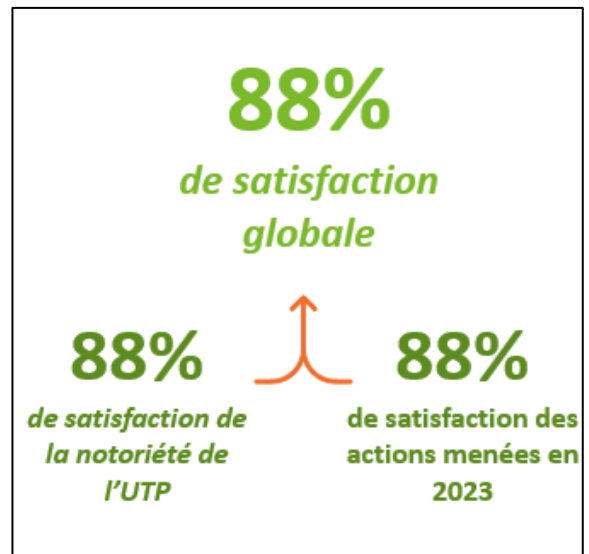
Le taux de satisfaction à l'égard des actions d'influence est chaque année, depuis 2018, très élevé.

Pour l'année 2023, le taux de satisfaction est en légère baisse par rapport à l'année 2022 et atteint **88%** (95% en 2022 soit une baisse de **sept points**).

Cette diminution de la satisfaction globale pourrait s'expliquer par une baisse de la satisfaction des adhérents concernant la notoriété de l'UTP dans les milieux institutionnels, enregistrant une baisse de **dix points**.

L'évaluation des actions menées en 2023 reste relativement stable par rapport à l'année précédente, atteignant 88% contre 91% en 2022 soit une légère baisse de **trois points**.

La diversification des actions d'influence et l'augmentation de la participation à l'enquête pourraient expliquer cette baisse globale de la satisfaction sur cette thématique.

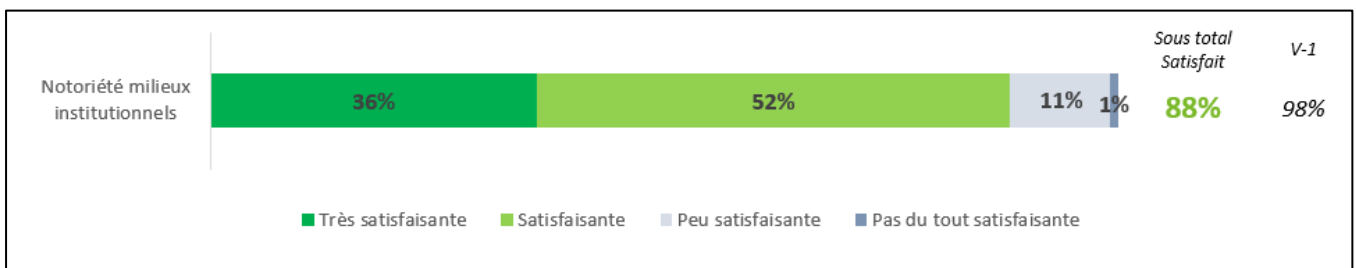


a. La notoriété de l'UTP dans les milieux institutionnels en 2023

Les répondants ont été sollicités pour exprimer leur perception de la notoriété de l'UTP dans les milieux institutionnels.

En 2023, **88%** des répondants considèrent que la notoriété de l'UTP au sein des milieux institutionnels est satisfaisante, marquant une diminution de **dix points** par rapport à l'année précédente (**98%**).

Les adhérents, interrogés sur les points forts de l'UTP, saluent sa compétence à représenter et à entreprendre des actions de lobbying. Cependant, ils expriment également le souhait que l'UTP intensifie ses efforts en matière de visibilité et d'efficacité dans le domaine de l'influence.



Le département des Affaires publiques, en lien avec le département de la Communication, a amorcé une réflexion visant à identifier les moyens permettant d'accroître la notoriété de l'UTP au sein des milieux institutionnels.

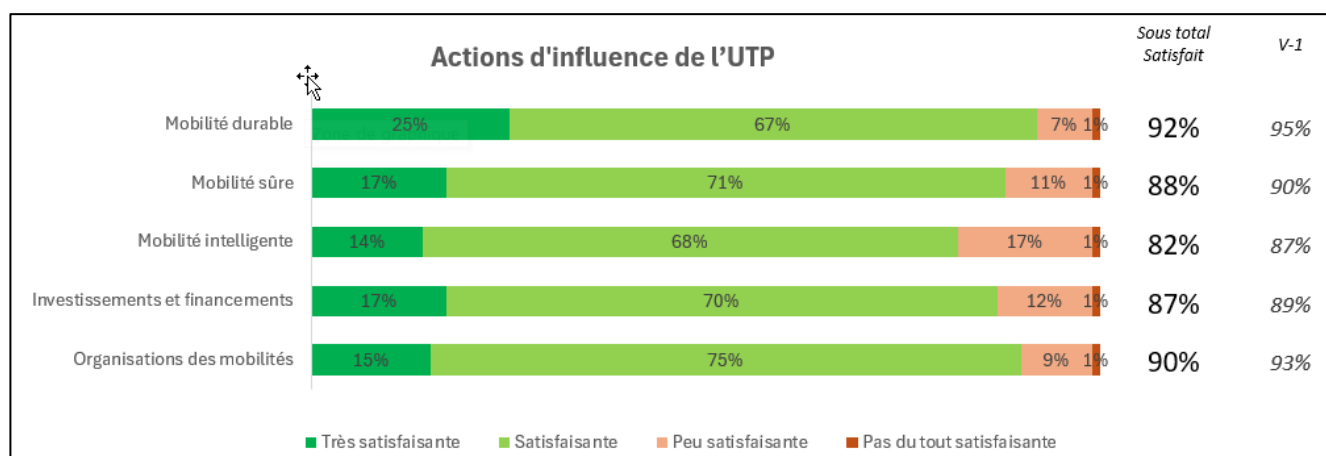
Cette démarche stratégique s'inscrit dans une volonté de renforcer la visibilité de l'UTP et d'optimiser son influence dans ces sphères. Celle-ci pourrait impliquer une présence accrue dans la presse, sur les réseaux sociaux, ainsi que l'organisation d'événements publics.

b. Evaluation des actions d'influences menées aux niveaux national et européen

Tout au long de l'année **2023**, l'UTP a mené des actions de défense des intérêts de ses adhérents aux niveaux local, national et européen.

Parmi celles-ci, cinq domaines d'actions transversaux, qui ont été proposés à leur évaluation dans l'enquête 2023, ont recueilli des taux de satisfaction très élevés, s'échelonnant entre **82%** et **92%**. Nous relevons une légère baisse des taux de satisfaction sur les cinq domaines d'actions évalués en 2022 : la satisfaction s'échelonnait alors entre **87%** et **95%**.

La mobilité durable suscite le plus haut niveau de satisfaction, avec **25%** des répondants se déclarant « *très satisfaits* ». La mobilité intelligente présente le niveau le plus bas de satisfaction (**82%**), tandis que les autres sujets affichent des niveaux intermédiaires. Malgré cela, les taux de satisfaction des actions menées au niveau national et européen en 2023 restent élevés.



L'évaluation globale des actions d'influence menées en 2023 reste relativement stable par rapport à l'année précédente, atteignant **88%** contre **91%** en 2022 soit une légère baisse de **trois points**.

Par ailleurs, 78% des adhérents sont en faveur d'une intensification des efforts de l'UTP pour défendre les intérêts du secteur au niveau régional et établir des relations avec les acteurs régionaux.

A cet égard, l'UTP a d'ailleurs lancé le recrutement d'un conseiller(ère) en charge des relations avec les territoires en particulier dans le domaine de la formation.

B. Les actions dans le champ du dialogue social et de la formation

L'une des missions principales de l'UTP est la négociation des conventions collectives dont elle a la responsabilité (transports urbains de voyageurs) et la construction de la convention collective de la branche ferroviaire.

Parallèlement, l'UTP intensifie ses efforts dans le domaine de la formation, visant notamment à promouvoir et à accroître l'attrait des métiers du transport public urbain et ferroviaire. C'est dans cette optique que lors de la dernière édition, l'UTP a soumis à l'évaluation de ses adhérents, pour la première fois, les actions entreprises dans le domaine du dialogue social et de la formation.

Afin d'approfondir notre analyse, nous avons segmenté, pour cette édition, les questions relatives au dialogue social de celles concernant l'attractivité et la formation. Cette distinction ne permet pas une comparaison avec les années précédentes.

Pour tenir compte des spécificités de chacun des secteurs, l'UTP a interrogé ses adhérents uniquement à propos de leur secteur d'activité.

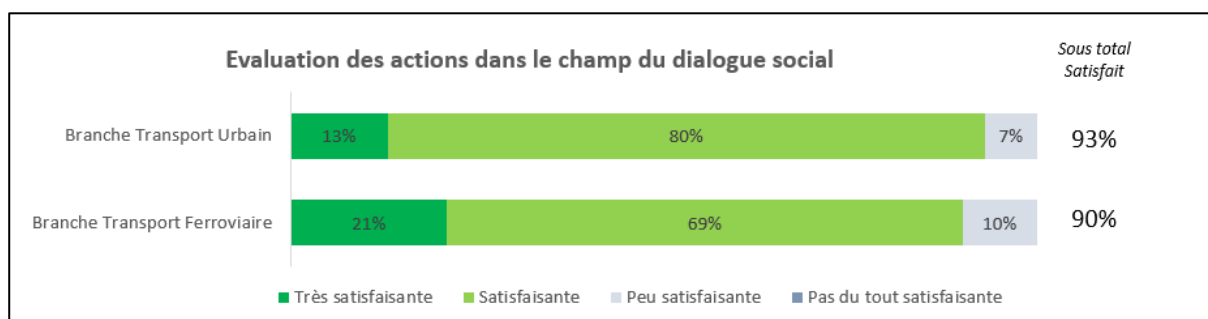
a. Evaluation des actions dans le champ du dialogue social

La satisfaction envers le dialogue social mené par l'UTP atteint un niveau élevé de **92%** (moyenne entre les deux branches).

Ce résultat confirme l'importance accordée au dialogue social par les répondants, qui est d'ailleurs fréquemment souligné dans les points forts de l'UTP. Un niveau de satisfaction très élevé et équivalent est constaté dans les deux branches.

L'année 2023 a été caractérisée par la négociation d'un accord sur les classifications et rémunérations pour le ferroviaire, ainsi qu'un accord sur les salaires pour le secteur des transports urbains.

L'année 2024 s'annonce chargée en termes de négociations, avec des accords salariaux prévus dans deux branches ainsi que des discussions portant sur la formation pour les deux.



b. Evaluation des actions dans le champ de l'attractivité et de la formation

Pour la première évaluation des actions dans le champ de l'attractivité et de la formation, le niveau de satisfaction des adhérents, atteint le niveau élevé de **86%**.

Bien que la satisfaction dépasse les **80%** dans les deux secteurs, le niveau de satisfaction est plus élevé dans le secteur du ferroviaire (90%) que dans le transport urbain (82%). Cette disparité peut s'expliquer par des besoins et des niveaux de maturité différents au sein des deux branches.

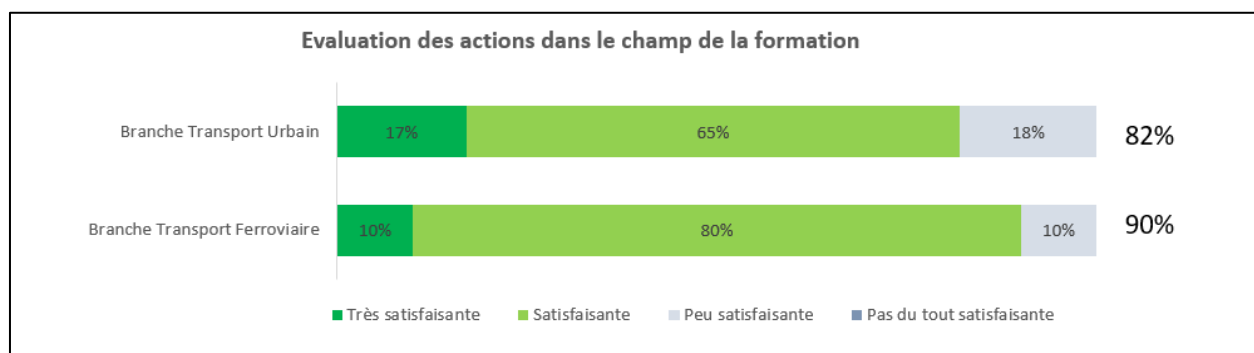
En ce qui concerne le transport urbain, l'année 2023 a été marquée par une série d'actions visant à accroître la visibilité du secteur et à promouvoir la connaissance des métiers et des formations. Cela inclut le lancement de la campagne nationale « *Faites bouger les lignes* », avec l'organisation des Bus Tours à Mulhouse, Nice, Annemasse et Rennes, ainsi que des challenges pour valoriser le métier de conducteur, comme les Worldskills en septembre.

Bien que l'évaluation de la campagne nationale « *Faites bouger les lignes* » nécessite du temps, les premiers résultats sont prometteurs.

De plus, deux diagnostics ont été réalisés et présentés en 2023 dans le cadre de l'appel à manifestation d'intérêt "Compétences et métiers d'Avenir" de France 2030, fournissant une base solide pour évaluer les besoins actuels et futurs en emploi et en formation dans les deux branches.

Pour continuer sur cette lancée, l'année 2024 sera marquée par la poursuite de la campagne « *Faites bouger les lignes* » avec l'organisation de bus tours et d'événements locaux. La mobilisation se maintiendra également dans le cadre de France 2030, après l'élaboration des diagnostics pour les secteurs des transports publics et ferroviaires, l'UTP répond à l'appel à manifestation d'intérêt CMA « *Compétences d'Avenir* » de France 2030 en proposant un projet interbranche triennal axé sur l'emploi et la formation, afin de répondre aux besoins liés non seulement au renouvellement des effectifs, mais également pour accompagner la double transition écologique et numérique du secteur.

Par ailleurs, deux accords sur la formation, un pour chaque branche, sont attendus.



Invités à préciser les dossiers sur lesquels ils auraient souhaité l'UTP s'impliquer davantage en 2023, 74 adhérents ont exprimé leurs attentes, certains émettant plusieurs propositions.

Celles-ci concernent :

- ✚ La hausse du plafond du versement mobilité
- ✚ Financement de la transition énergétique des flottes de bus et cars
- ✚ Promotion active des sources d'énergie alternatives pour les autobus
- ✚ Sécurité
- ✚ Pénurie de conducteurs et d'opérateurs de maintenance
- ✚ Financement des transports publics
- ✚ Législation sur l'absentéisme et la grève
- ✚ Caméras frontales (Tramways)
- ✚ Sujets techniques réglementaires nationaux et européens sur les aspects ferroviaires
- ✚ Emploi/formation
- ✚ Promotion du fret ferroviaire
- ✚ Assurances

Invités à préciser les dossiers prioritaires pour l'année 2024, 83 adhérents ont exprimé leurs attentes, certains émettant plusieurs propositions.

- ✚ Financement des transports publics et des infrastructures
- ✚ Transition énergétique
- ✚ Réforme et modernisation de la convention collective (urbain)
- ✚ Négociations Annuelles Obligatoires (NAO)
- ✚ Hausse du plafond du versement mobilité
- ✚ Ouverture à la concurrence du transport ferroviaire de voyageurs (notamment un rex)
- ✚ Conditions d'accès au réseau ferroviaire (tarifs des péages), performance du GI
- ✚ Communication sur les difficultés et coûts des assurances
- ✚ Développement de la filière hydrogène
- ✚ Sûreté, la lutte contre la fraude et droit de grève
- ✚ Jeux Olympiques Paris 2024
- ✚ La formation et le recrutement
- ✚ Elections européennes et cadre financier pluriannuel de l'UE
- ✚ Les espaces communs de données de mobilité
- ✚ Délai des permis avec l'ANTS
- ✚ Caméras frontales (Tramways)
- ✚ SERM
- ✚ Attractivité des métiers

L'UTP prend attentivement en considération les propositions de sujet pour l'année 2024.

En examinant les réponses des adhérents à la question ouverte sur les dossiers sur lesquels ils auraient souhaité que l'UTP s'implique davantage en 2023, nous constatons que plusieurs de ces sujets ont déjà été abordés dans les commissions ou groupes de travail.

Le fait que les adhérents les aient à nouveau mentionnés suggère qu'ils pourraient ne pas avoir été traités de manière optimale, ou qu'il y a un manque d'information sur ces travaux, notamment pour ceux qui ne sont pas directement impliqués dans les commissions.

Partie III : Evaluation des services aux adhérents

Malgré une légère baisse en 2023, la satisfaction des adhérents envers les services de l'UTP reste élevée.

La moyenne des taux de satisfaction se situe entre **83%** et **99%**. Sur les cinq dernières années, les niveaux de satisfaction pour tous les items sont restés constants et très élevés.

L'item « *Communication* » a connu une légère baisse de **cinq points**, mais demeure élevé (83%). Pour l'item « *Site UTP et Espace adhérent* », une évolution de la méthodologie de calcul depuis la précédente édition rend difficile toute comparaison sur plusieurs années.

En conclusion, une fois de plus cette année, l'UTP maintient un niveau de service élevé pour ses adhérents.

	2019	2020	2021	2022	2023
Accueil	99%	99%	100%	100%	99%
Organisation de réunions	93%	98%	98%	97%	94%
Information aux adhérents	97%	99%	98%	98%	93%
Publications	-	-	-	-	97%
Communication	86%	91%	85%	88%	83%
Espace adhérent	-	-	97%	93%	87%

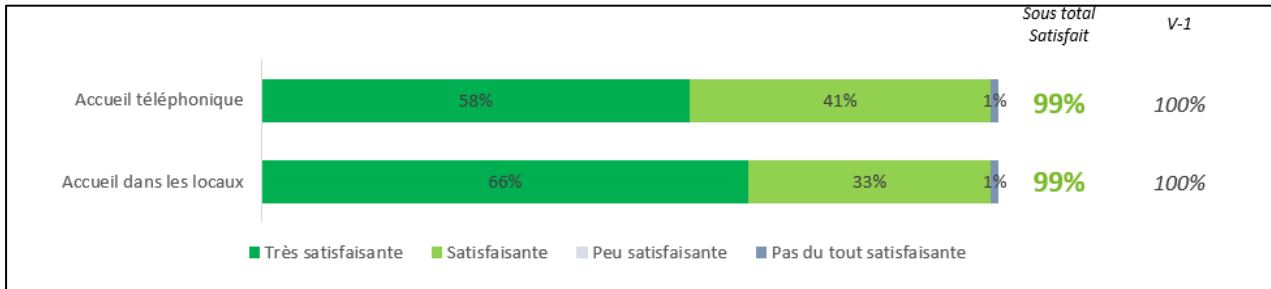
(-) : Les tirets dans le tableau signifient que les résultats ne sont pas disponibles. Cela est dû à des changements dans le questionnaire ou à des considérations méthodologiques.

L'appréciation et l'évolution de la satisfaction de chacun de ces domaines d'action sont développées ci- après.

A. L'accueil

Le taux de satisfaction moyen de l'accueil, tant téléphonique que physique, reste stable et très élevé.

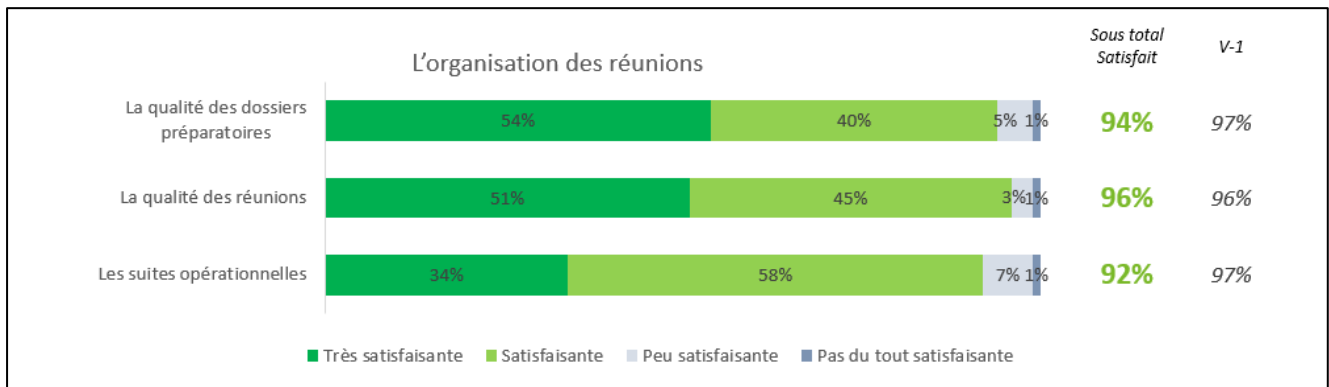
Pour l'année 2023, nous relevons une légère baisse d'un point de la satisfaction des adhérents sur la qualité de l'accueil dans les locaux (99%) et de la qualité de l'accueil téléphonique (99%).



B. L'organisation des réunions

Le taux de satisfaction générale relatif à l'organisation des réunions par l'UTP pour 2023 reste très élevé puisqu'il atteint 94%, soit une légère diminution de deux points et demi par rapport à 2022.

Relevons un taux de satisfaction très élevé de 96% pour la qualité des réunions. La satisfaction des adhérents demeure forte aussi sur la qualité des dossiers préparatoires et les suites opérationnelles données aux réunions qui est, respectivement, de 94% et de 92%.

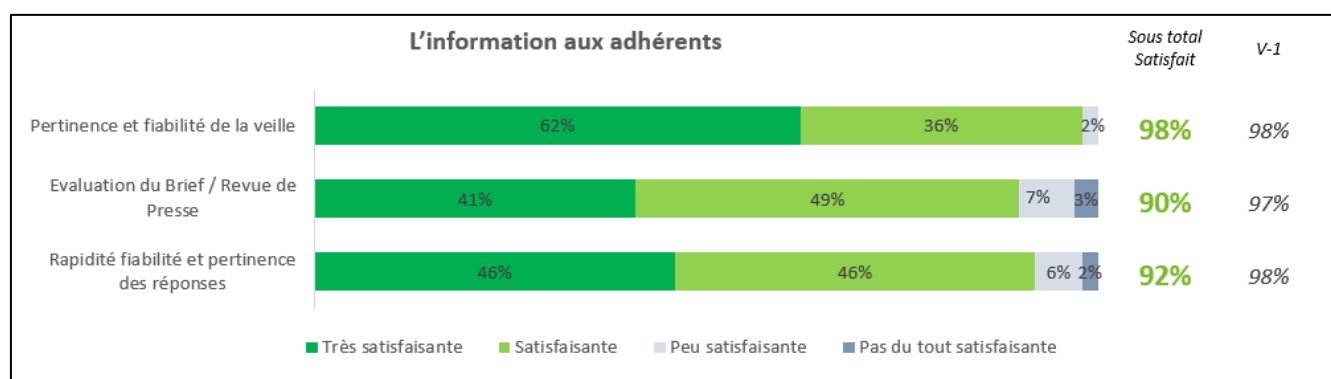


C. L'information aux adhérents

La satisfaction des adhérents relative aux informations transmises par l'UTP résulte de la moyenne des taux de satisfaction attribués à chacun des domaines suivants :

- La veille informative,
- Le brief presse,
- Les réponses aux questions,

Les adhérents continuent d'exprimer **une satisfaction très élevée (93%)** concernant l'information qui leur est transmise par l'UTP, même si on constate une légère diminution de **cinq points** par rapport à l'année précédente.



a. Evaluation de la veille informative

Le taux de satisfaction des répondants pour la pertinence et la fiabilité de la veille est stable et très élevé : **98%**.

La part des répondants estimant très satisfaisante la pertinence et la fiabilité de la veille est importante et supérieure à l'année précédente de plus de **dix points** (62%).

b. Evaluation du brief presse

L'enquête révèle que **90%** des adhérents sont satisfaits du Brief Presse. Ce chiffre représente une baisse de **sept points** par rapport à l'année précédente. Cette baisse peut s'expliquer par une reformulation de la question et par l'ajout d'un filtre : seuls les adhérents qui reçoivent le Brief Presse peuvent l'évaluer. Cette modification a pour but d'obtenir un résultat plus représentatif de la réalité.

L'enquête montre également que 72% des adhérents déclarent recevoir le Brief Presse.

Parmi ceux qui le reçoivent, 87% le consultent. Cela indique que le brief presse est un outil apprécié par les adhérents de l'UTP.

Malgré la haute satisfaction des adhérents, il y a encore des points d'amélioration possibles. En effet, 28% des adhérents ne reçoivent pas le Brief Presse.

c. L'évaluation des réponses aux questions des adhérents

L'UTP s'engage à fournir des réponses rapides, fiables et pertinentes aux questions de ses adhérents. L'enquête révèle que 92% d'entre eux sont satisfaits de la qualité des réponses reçues.

Si la satisfaction des adhérents reste élevée, elle a néanmoins connu une baisse de **six points** par rapport à 2022. L'UTP prend note de cette évolution et s'engage à identifier les leviers d'amélioration pour répondre au mieux aux attentes de ses adhérents.

Le nombre total de questions posées par les adhérents a diminué en 2023, passant de 350 en 2022 à 252. Cette diminution peut s'expliquer par plusieurs facteurs, notamment l'amélioration de l'information disponible sur le site internet de l'UTP, qui offre une réponse à de nombreuses questions, ou encore la création de groupe de travail thématique qui offrent aux adhérents un espace pour s'exprimer.

L'UTP reste engagée dans l'amélioration continue de ses services.

FOCUS SUR L'ORGANISATION DE JOURNEES D'INFORMATION THEMATIQUES

70% des répondants aimeraient que l'UTP mette en place des journées d'information thématiques en 2024.

Aussi ces derniers ont-ils été invités à préciser les dossiers qu'ils souhaiteraient voir aborder par l'UTP dans le cadre de ces sessions d'information. Cinquante adhérents ont exprimé leurs opinions ainsi que leurs attentes, certains émettant plusieurs propositions. Ces commentaires concernent :

- La digitalisation / les données / le MAAS
- Sécurité des transports (réglementation, vidéoprotection, Violences sexistes etc.)
- Droit de grève
- Caméra frontale
- Social : cadre juridique, évolution réglementaire, prévoyance, retraite, CP jurisprudence européenne, partage d'expériences entre RH
- Evolution des dispositifs de formation et de reconversion
- Attractivité des métiers
- Transport à la demande
- Évolution du fret ferroviaire
- Transition énergétique autobus
- Ouverture à la concurrence du transport ferroviaire
- Loi ENR
- Relations Opérateurs-AO
- Mobilités décarbonées
- Les institutions européenne (actions, leviers etc.)
- Accord classification et rémunérations (ferroviaire)

En 2023, les suggestions des adhérents ont principalement ciblé des sujets économiques, tandis qu'en 2024, nous observons un intérêt accru pour les thématiques sociales et liées à la sécurité.

Les sujets récurrents restent la digitalisation, l'attractivité des métiers, la transition énergétique, le financement, et l'ouverture à la concurrence dans le secteur ferroviaire. En outre, l'évolution des dispositifs de formation émerge comme une nouvelle thématique spécifique pour 2024.

D. L'évaluation des publications

L'UTP a interrogé ses adhérents sur leur connaissance et leur satisfaction vis-à-vis de sept publications phares. L'objectif est de mieux comprendre leurs besoins et améliorer l'impact de ses communications.

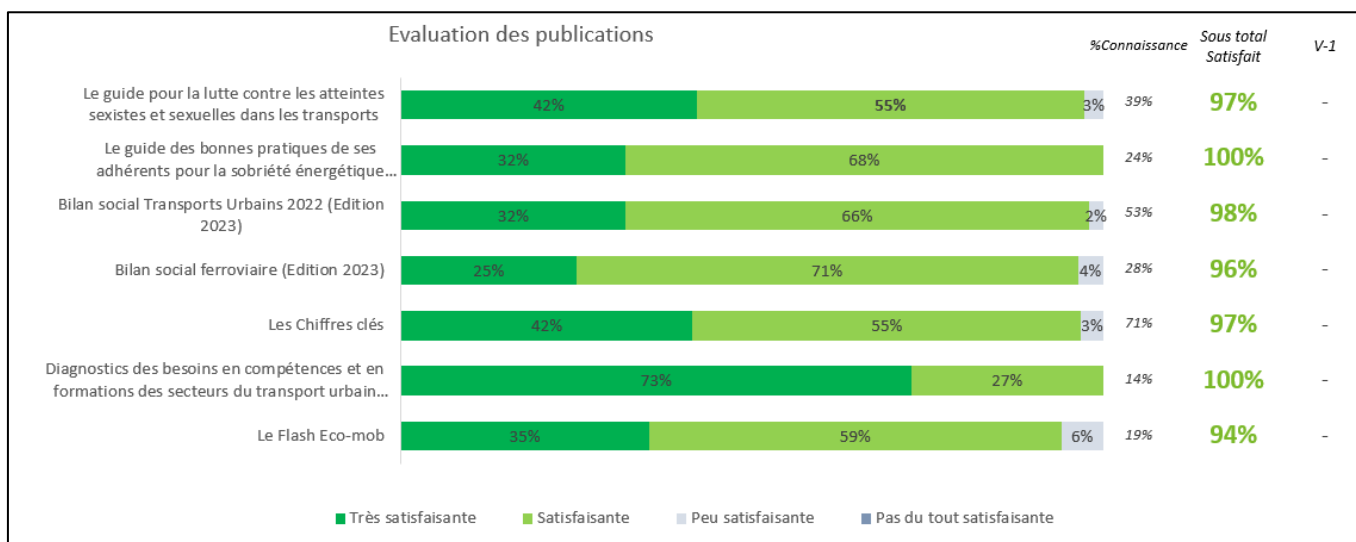
93% des répondants connaissent au moins une publication de l'UTP.

Les publications les plus connues sont « **Les Chiffres clés** » (71%) et le « **Bilan social Transports Urbains** » (53%). Ce constat n'est pas surprenant, car il s'agit de publications solidement établies depuis plusieurs années.

La satisfaction des adhérents des publications sont généralement élevés, variant entre **94%** et **100%**. Le guide sur la sobriété énergétique et le « diagnostic des besoins en compétences de France 2030 », bien que moins connus, obtiennent un taux de satisfaction de **100%**.

La connaissance de certaines publications, comme le « Flash Eco-mob » (19%) et le « diagnostic des besoins en compétences de France 2030 » (14%), peut être améliorée, mais ceux qui les connaissent sont également très satisfaits.

Ces résultats suggèrent que, bien que la connaissance de certaines publications puisse être limitée, celles qui sont connues sont appréciées. Cela souligne l'importance d'améliorer la visibilité et la communication afin de maximiser l'impact de nos publications.



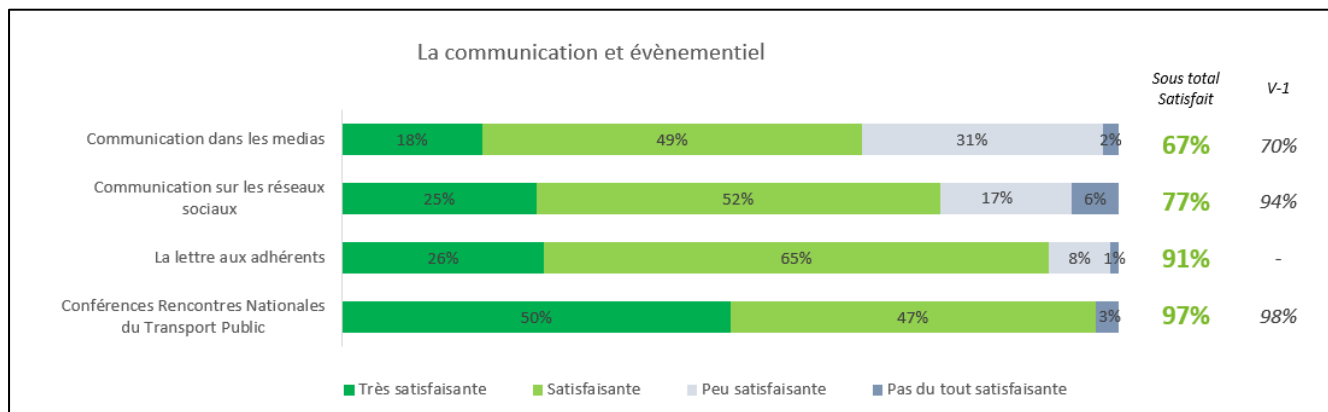
E. Communication et évènementiel

Parmi tous les domaines d'action soumis à l'appréciation des adhérents, la communication et l'évènementiel de l'UTP sont jugés satisfaisants par **83%** des répondants, soit une légère diminution de **quatre points et demi** par rapport à l'année 2022.

Sur cet item, nous évaluons les actions menées par l'UTP sur les thématiques suivantes :

- Presse et médias,
- Réseaux sociaux,
- Lettre aux adhérents,
- Conférences organisées par l'UTP dans le cadre des RNTP.

Le niveau de satisfaction globale de la communication de l'UTP est calculé sur l'évaluation des quatre points précités.



a. Communication dans la presse et les médias

Dans l'enquête, nous avons demandé aux adhérents d'évaluer la communication de l'UTP dans la presse et les médias. Cela fait référence à l'ensemble des activités de communication mises en œuvre par l'UTP à travers divers canaux médiatiques.

En 2023, la satisfaction sur cet item diminue de **trois points** par rapport à l'année précédente et atteint **67%**.

Il est à noter que malgré cette diminution, l'UTP a bénéficié d'une couverture médiatique importante en 2023, avec 232 mentions dans la presse sectorielle et nationale.

Ces résultats rejoignent les observations de certains répondants (cf. Partie I.D points d'amélioration) qui soulignent l'importance d'améliorer la visibilité de l'UTP et d'optimiser l'impact de ses communications.

D'autres commentaires font état d'un sentiment de distance entre l'UTP et l'échelon local. Pour combler ce fossé, l'intensification de la communication via les médias locaux pourrait être une solution envisageable.

b. Communication dans les réseaux sociaux

Dans le cadre de l'enquête, nous interrogeons les adhérents sur leur niveau de satisfaction vis-à-vis de la communication faite par l'UTP sur les réseaux sociaux, principalement sur Twitter et LinkedIn.

D'une part, il convient de constater une hausse de la proportion de répondants suivant l'UTP sur les réseaux sociaux de manière significative, passant de 16% l'an dernier à **40%** cette année. En février, nous comptons 5 778 abonnés sur Twitter et 7 849 sur LinkedIn.

D'autre part, bien que le pourcentage de répondants suivant l'UTP sur les réseaux sociaux ait considérablement augmenté, la satisfaction vis-à-vis de la communication sur ces plateformes a enregistré une baisse, passant de 94% à **77%**.

Cette baisse de satisfaction peut être en partie liée à l'augmentation du nombre de répondants qui suivent l'UTP sur les réseaux sociaux, car seuls ceux qui déclarent suivre l'UTP peuvent émettre un avis

à ce sujet.

c. Evaluation de la lettre aux adhérents

Interrogé pour la première fois dans cette enquête sur leur appréciation de la lettre aux adhérents, **68%** des répondants ont indiqué consulter la lettre aux adhérents et sont très largement satisfaits à hauteur de **91%**.

Cela indique que la lettre aux adhérents est un outil de communication apprécié par les adhérents de l'UTP.

d. Evaluation des conférences organisées durant les Rencontres Nationales du Transport Public

Remarquons que **31% des répondants** ont pris part aux Rencontres Nationales du Transport Public, et que **97%** d'entre eux sont satisfaits des conférences orchestrées par l'UTP en collaboration avec ses partenaires historiques tels que le GIE, le GART, etc.

La moitié des répondants se déclarent « *très satisfaits* » de l'organisation des conférences lors des RNTTP, tandis que seulement 3% les considèrent comme « *plutôt satisfaisantes* ».

F. Site internet et Espace adhérent

Sur l'ensemble des répondants, seulement **69%** déclarent consulter le site internet de l'UTP. Parmi ces répondants, **86%** en sont satisfaits. Ce taux élevé souligne l'utilité et la qualité du site pour les adhérents.

79% des répondants ont un espace adhérent. Ils en sont satisfaits à **87%**. Cette satisfaction, légèrement supérieure à celle relative au site internet, baisse de **six points** par rapport à l'année précédente.

