



## **TRANSPORT SCOLAIRE 2017-2018**

### **Questionnaires de satisfaction aux parents Résultats et présentation de l'analyse**

## **SOMMAIRE**

INTRODUCTION	page 3
1. Identification de biais	page 3
2. Analyse globale	page 4-5
3. Analyse détaillée	page 6-7
CONCLUSION	page 8
ANNEXES	
Annexe 1. Questionnaire	page 9
Annexe 2. Liste de remarques des parents	page 10-11

## **INTRODUCTION**

En tant que société de service, Unika a adressé, pour la deuxième fois dans le cadre de l'organisation du Transport Scolaire, un questionnaire de satisfaction directement aux personnes concernées que sont les parents. Trois objectifs dans le cadre de ce questionnaire:

- 1/ prendre en compte les opinions, besoins des parents dans le but permanent d'améliorer notre service
- 2/ légitimiser les futures décisions basées sur des chiffres fiables
- 3/ comparer les conclusions de cette analyse avec celles, internes, de notre société

Notre questionnaire (voir annexe 1) est axé sur les points principaux suivants:

- Service
- Points de ramassage/dépose
- Notre équipe et organisation
- Véhicules
- Note générale

Le questionnaire a été envoyé par email aux parents le 04 mai 2018. Le même questionnaire sous forme de papier été distribué aux points ramassage/dépose à partir du 14 mai. La date limite pour nous renvoyer les réponses étant avant le lundi 21 Mai à 16h00. Les parents avaient la possibilité de nous répondre soit par email, soit sous forme de papier.

À partir des 263 questionnaires de satisfaction récupérés par courrier et par email, nous avons d'abord dressé une analyse globale et détaillée des données. Ensuite, différentes tendances ont été identifiées avant la conclusion de ce rapport d'analyse.

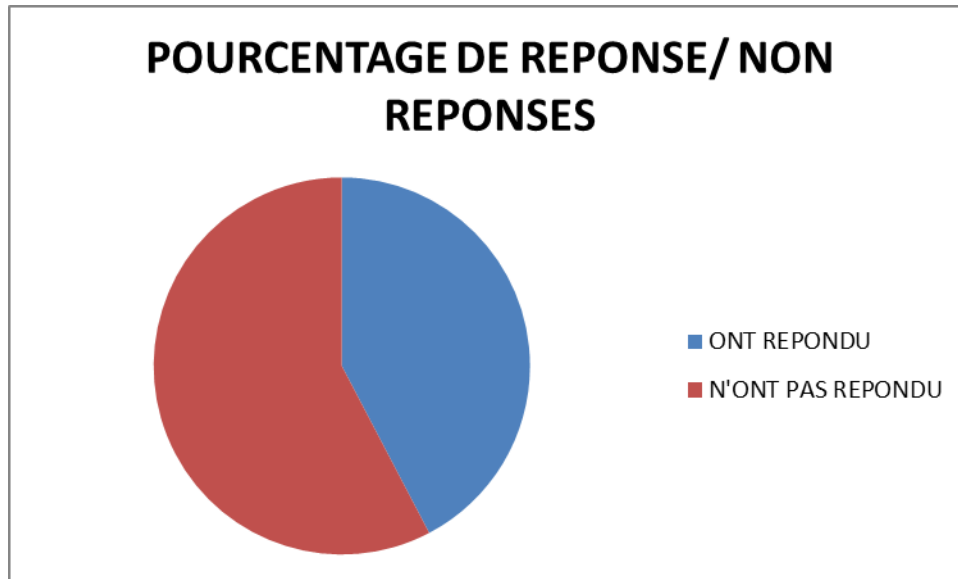
## **1. IDENTIFICATION DE BIAIS**

Concernant les questionnaires de satisfaction, il est important de connaître les différents types de biais qui peuvent influencer les résultats. Il est noté qu'aucune preuve ne peut être avancée concernant les sources de biais, il s'agit plutôt de trouver à chaque fois des arguments plausibles.

Dans le cadre de notre questionnaire, le biais peut intervenir sur le fait que ce soient les enfants, du Secondaire essentiellement, qui ont répondu au questionnaire directement à la place des parents

## 2. ANALYSE GLOBALE

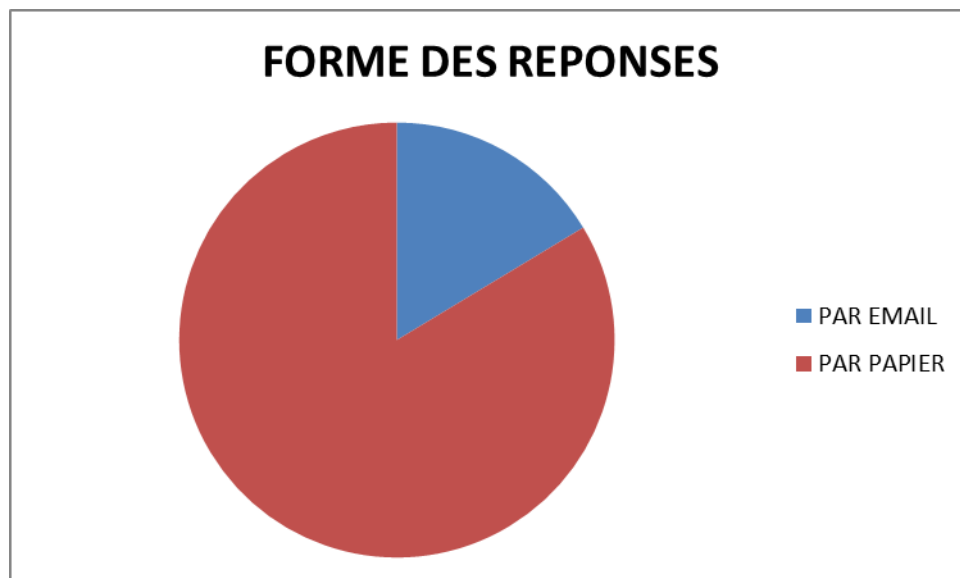
Sur les 891 enfants inscrits au transport scolaire lors du lancement du questionnaire, nous avons recueilli 263 réponses de parents concernant 377 enfants, soit 42.31% des élèves concernés par notre service.



Nous avons reçu:

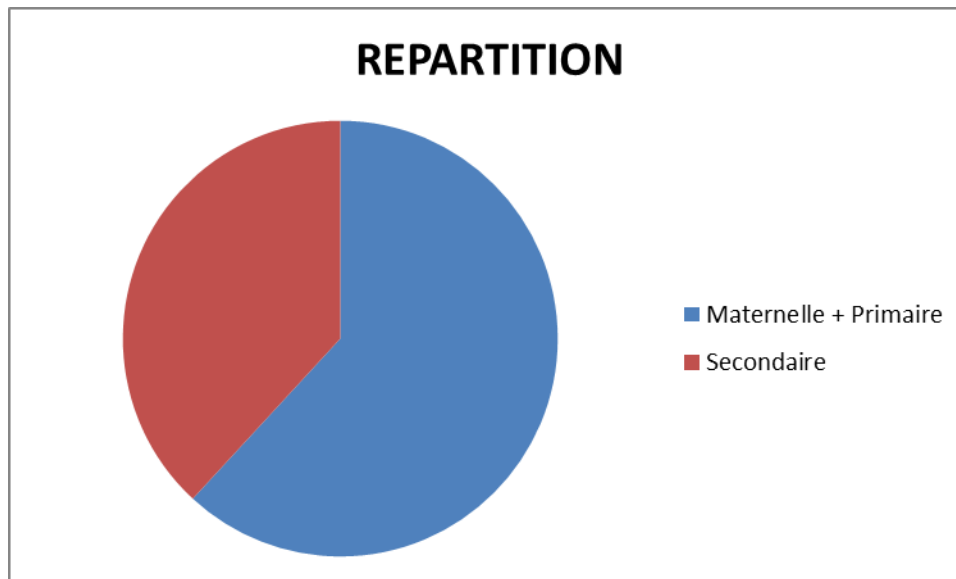
- 43 réponses sous forme d'email
- 220 réponses sous forme de papier

Il est noté que certains parents répondant pour plusieurs enfants (Ex: Mr X répond pour ses 2 enfants dans un seul questionnaire). Cela explique la différence entre le nombre de retours (250) et le nombre d'enfants (357).



Sur l'ensemble des réponses recues, nous avons différencié 2 catégories qui sont réparties de façon suivante:

- Maternelle + Primaire pour 61,53% (232 élèves)
- Secondaire pour 38.47% (144 élèves)



### 3. ANALYSE DETAILLEE

Concernant chaque question posée, Ci-dessous un tableau détaillé de réponses

	QUESTION CONCERNANT				5. Note globale
	1. Service	2. Points ramassage/depose	3. Equipe, Organisation	4. Véhicule	
<b>Oui</b>	361	339	356	341	<b>8.51</b>
<b>% de Oui</b>	95.57	89.92	94.43	90.45	
<b>Non</b>	16	36	17	31	
<b>% de Non</b>	4.48	9.54	4.76	8.22	

Les observations:

- Le taux de satisfaction le plus élevé concerne notre service (95.57%)
- Les taux de satisfaction les moins élevés concernent les véhicules (90.45%) et points de ramassage/dépose (89.92%)
- Les 2 taux d'insatisfaction les plus élevés concernent les véhicules (8.22%) et les points de ramassage/dépose (9.54%)

D'autre part, l'analyse en détails consiste à observer en détails le nombre de réponses obtenues, la note moyenne selon district et selon les points. Merci de vous référer au tableau ci-dessous:

	<b>District</b>	<b>Point</b>	<b>Nombre de réponses</b>	<b>Moyenne de points</b>
ZEBRE	Binh Thanh	SaigonPearl	16	8
CANARD	Thu Duc	Fatima/C4S	15	8.13
REQUIN	Tan Binh	Qk7	6	10
ELEPHANT	Tan Binh	Qk7	18	8.61
TIGRE	Binh Thanh	DienBienPhu	5	9.4
CHAMEAU	Binh Thanh	DienBienPhu	12	8.91
TORTUE	Q3	VoVanTan	13	8.54
PINGOUIN	Q3	VoVanTan	10	8.7
HIPPO	Q4	Vinh Hoi	13	8.15
ESCARGOT	Q7	Nguyen Binh	23	8.3
BUFFLE	Q7	FV Hopital	8	8.5
PERROQUET	Q7	Canh Vien	11	9
ABEILLE	Q2	Imperia+Estella	25	8.56
OURSON	Q2	Phunhuancompound	4	8.5
COCHON	Q2	ThaoDienvillage	12	8.75
LAPIN	Q2	Phunhuancompound	8	8.25
SINGE	Q2	HAGL+Rivergarden	12	8.27
CROCODILE	Q2	HAGL+ThaoDienvillage	17	8.41
SOURIS	Q2	Rivergarden	15	8.2
COQ	Q2	Mimosa	14	8.69
DRAGON	Q2	Vista	8	8
CHAT	Q2	Vista	18	8.27
GRENOUILLE	Q2	Estella	18	8.38
CHIEN	Q2	Anphu/Ankhanh	18	8.17
KOALA	Q2	Bpcompound	16	8.88
KANGOUROU	Q2	ThaoDienPearl	22	9.09

### Les observations:

- dans le district 2, la note moyenne est 8.46 pour 14 bus
- dans le district 3, la note moyenne est 8.62 pour 2 bus
- dans les districts 4 et 7, la note moyenne 8.48 pour 4 bus
- dans le district Binh Thanh, la note moyenne est 8.77 pour 3 bus.
- dans le district Tan Binh, la note moyenne est 9.31 pour 2 bus
- dans le district Thu Duc, la note moyenne est 8.13 pour 1 bus
  
- La plus mauvaise note moyenne concerne le district Thu Duc ou il y a le moins de bus et d'enfants inscrits.
  
- La plus mauvaise note moyenne (8.13) est pour le bus Canard dans le district Thu Duc
  
- Les notes les plus élevées concernent les 2 bus dans le district Tan Binh au point QK7. Les conditions de ramassage et de dépose sont idéales car les véhicules sont garés à l'intérieur d'un espace fermé sans circulation. De plus, le trajet est assez direct depuis la rue Dien Bien Phu et l'Ecole dans le district 9.
  
- Le nombre total de réponses du district 2 dépasse celui des autres districts réunis, soit 217 retours contre 160 retours.

### **CONCLUSION**

#### Conclusions globales:

- Nombreux réponses recues sous forme de papiers. Lorsque ce sont les enfants qui nous remettent les réponses, il y a un risque de biais car dans certains cas, il pourrait avoir des réponses effectuées directement par les enfants eux-mêmes
  
- Les parents sont plus concernés pour les enfants les plus petits, d'où le taux élevé de réponses concernant les enfants de la Maternelle et du Primaire.

#### Conclusions détaillées:

- Améliorer les véhicules
  
- Re-organiser les points de ramassage/dépose

# ANNEXE 1

## QUESTIONNAIRE AUX PARENTS/ENFANTS concernant le service du Transport Scolaire

NOM, PRENOM DE L'ENFANT: .....

CLASSE 2017-2018: .....

1/ ETES-VOUS SATISFAITS DU SERVICE ACTUEL?

- OUI
- NON

Si "Non", veuillez indiquer la raison:

.....  
.....  
.....

2/ ETES-VOUS SATISFAITS AVEC LES POINTS DE RAMASSAGE/DEPOSE ACTUELS?

- OUI
- NON

Si "Non", veuillez indiquer la raison:

.....  
.....  
.....

3/ ETES-VOUS SATISFAITS DE LA COMMUNICATION AVEC NOTRE EQUIPE?

- OUI
- NON

Si "Non", veuillez indiquer la raison:

.....  
.....  
.....

4/ ETES-VOUS SATISFAITS DES VEHICULES?

- OUI
- NON



*Si "Non", veuillez indiquer la raison:*

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

5/ QUELLE NOTE DONNERIEZ-VOUS A NOTRE SERVICE GENERAL?

*(sur une echelle de 1 a 10, entourez la note correspondante)*

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

6/ AUTRES REMARQUES OU SUGGESTIONS

.....  
.....  
.....  
.....

**L'equipe UNIKA**

## ANNEXE 2

### Liste des remarques de parents

il est vrais que l'horaire du matin est un peu tot, un depart a 7h00 serait En francais dees plus souhaitees. Mais vu le trafic urbain je ne pense pas que cela va s'arranger.. Merci et bonne journee  
le tracking application a parfois des problemes de fonctionnement, il serait utile de l'upgrader  
certaines ceintures du bus ont du mal a s'ouvrir. Parfois les enfants peuvent prendre leur gouter, des fois non, hors ils ont faim surtout le matin

interdire les gros mots et vulgarites dans le bus

separation des petits et des grands- creer des zones calmes

plus de personnel accompagnant dans les bus des plus petits ( plus bruyant et necessite plus de surveillance) que dans les bus des plus grands.

quelques fois les enfants ne sont pas deposes du bon cote de la route et ne sont pas toujours accompagnes pour la traverser

insister pour que l'apres midi, le bus partent avant 14h15, 15h15, 16h15

attitude of staff are quite rude, impolite with elder people. We need more respect from Unika staff. If the bus is late, please kindly tell us in advance. We got only once alerte until now by many times late arrival. And sometime if we are late to pick up children du to unexpected & unwanted problems, please do not treat us like shit. thank you

des enfants ont souvent des gouters pour apres les cours. Vous devriez autoriser les aliments sures ( biscuits..) et interdire les aliments sales ( chips..) et non pas interdires de manger dans le bus tout court. Merci

respecter les horaires d'arrivee

rendre accessible les ceintures de securite et fonctionnelles. S'assurer que les bus sont online pour une utilisation optimale de l'appli mobile

1. ne pas laisser les voitures se garer la ou ca gene le bus, meme quand il pleut

ne pas empecher les enfants de manger des gateaux dans le bus mais leur demander de manger proprement ( controle /avertissement parents si besoin) ==> donner aux enfants des sachets plastique pour eviter les miettes

merci pour votre service tres apprecie. Continuez ainsi

si v ous pouvez tenir compte des suggestions ci dessus, ce serait tres bien

ameliorer les points de ramassage. Idee: minibus destine au Q2-Q9 ( la plus part des ecoles etrangere le font)

tres satisfaite par le service et l'equipe sympathique, efficace et disponible

il faudrait peut etre 3 personnes de surveillance quand le bus est rempli de tous petits

continuez ainsi! Ne lachez rien sur l'autorite des accompagnateurs dans les bus, c'est important! Et si on pouvait plus facilement savoir dans quel bus est notre enfant l'apres midi, pour suivre le GPS, ce serait bien aussi ( bus cochon le matin mais pas toujours bus cochon au retour )

continuer comme ca

globalement tres satisfait des services fournis par Unika, meme si les bus arrivent souvent en retard en fin de journee ( depart du lfi a 15h et 17h, en particulier), mais nous comprenont les contraintes liees aux bouchons et aux conditions climatiques. Grand merci aux accompagnateurs pour leur gentillesse, politesse et sens du service. Et aux chauffeurs pour leur professionalisme et sens des reponsabilites, notamment en cas d'incident. Ces 2 dernieres annees, le cout global de transport scolaire a augmente de facon significative. Pas mal de parents en on fait la remarque. Avez vous deja

des projections sur le tarif qui sera applique pour l'annee 2018-2019?

plus d'attention concernant le bruit dans le bus. A part cela, tout est tres bien

2 point en moins par l'arret de bus ba facile d'accès pour nous. Mais pas decue de votre equipe  
bonne organisation pour la descente du bus mais il faudrait que la chaine parte du mur jusqu'au bus  
car les motos passent quand meme entre les enfants etant seule a la porte du bus, elle ne peut les  
empêcher de forcer le passage. Un grand merci a l'equipe unika et son professionalisme  
l'eau est chaud

merci pour votre service

il semble que les surveillants ne s'occupent pas systematiquement de faire regner l'ordre: donc bc de  
bruit parfois, des chamailleries...

peut etre une mise a niveau des coordinateurs sur le plan linguistique. Certains enfants ne reagissent  
pas forcément lorsque le coordinateur n'est que vietnamophone

nous sommes content des services Unika dans sa globalite: personnel attentif aux enfants, souriants,  
toujours ponctuel et disponible. J'ai vu qu'une route etait entrain de se construire pres de la nouvelle  
ecole ICHMIC, qui arriverait directement sur l'autoroute. avez vous songe a faire passer les bus par la  
pour eviter le centre ville? ou ce n'est pas encore d'actualite. merci beaucoup et continuez comme  
cela

tres satisfait

a faire mettre en marche la climatisation bien avant la montee des lyceens, collegiens, etc...

autorisation souhaitee d'accorder aux eleves de pouvoir grignoter un peu

les enfants petits sont bruyant dans le bus scolaire

merci a toute l'equipe

un grand merci aux accompagnateurs qui sont adorables avec les enfants

mes enfants me disent qu'il est interdit de manger dans le bus. Sachant que pour les plus petits le  
dejeuner est servi 10h45, il me semble necessaire de devoir les laisser gouter dans le bus. Je  
comprends bien que cela peut poser des desagrements, mais a vous d'organiser le nettoyage au  
quotidien

le gouter/petit dejeuner: les gouter faisant des miettes, et ceux qui laissent des taches/odeurs ne sont  
pas autorises. Que pouvons nous donner? Les enfants ( certains don't les notres) ont peu ou pas de  
temps le matin pour manger. Manger dans le bus du riz gluant ou banh mi nous semblait bien. Du  
coup, ils avalent vite fait. ce qui est pas tres bon pour la degestion. merci de revoir ce point.  
cordialement.

gps acces facilite- communication heure de retour si retard > 20 minutes. Flexibilite pour retard + 2  
minutes par retour/ laisser 2 minutes de battement avant d'apler les parents)

point de ramassage a Masterie pour l'annee 2018-2019

les ceintures ne correspondent pas toujours aux sieges. A verifier pour la securite des enfants

il y a des gums sur les chaises quelque fois sinon tout va bien

les bus doivent faire un effort de venir a temps le matin

au lieu de déposer les enfants au Nam ky Khoi Nghia, je suggere le depot de TuXuong

il faudra demarrer le bus un peu plus tot en saison chaude car les enfants qui arrive a le matin a 7h on  
tres chaud car le bus demarre en general vers 7h10

tout est parfait sauf ma opinion a la question 3

Excellent service. Personnel des bus serieux, devoue et souriant. Coordinateurs disponible et  
facilement joignables pour renseigner et conseiller les parents. Bravo a toute l'equipe Unika. Nous  
esperons beneficier de vos services pour l'annee scolaire 2018-2019

nous esperons que notre demande pour deplacer l'arret de bus sera prise en compte car mis a part ce

probleme, nous sommes tres contents de votre service et equipe. Merci d'avance  
j'aurai souhaite connaitre un point de ramassage dans le D2/D9 proche HCMC  
les enfants ont des petits creux apres les cours et il est normal de les permettre de prendre de gouter  
dans le bus, le menage peut le faire dans le bus par quelques femme de menage dans le bus  
pour quoi ne creer pas un arret dans Vinhhome pour plus securite. Pourvez vous remettre le gouter  
dans le bus, les enfants ont toujours faim. Merci  
plus de flexibilite en ce qui concerne les "snacks" que les enfants peuvent manger en cours de route.  
Les biscuits devraient etre permis  
nous sommes contents de votre service, bravo, continuez!  
ca serait preferable si on redut les arret quand on rentre le soir. Par exemple, on pourrait diviser 4  
arret en 2. car ca prend trop de temps a rentrer.  
avoir une attention un peu plus sur les plus jeunes qui ont tendance a oublier les affaires  
les bouteilles d'eau dans le bus ne sont pas necessaires, elles polluent

### Tieng Viet

toi rat hai long ve dich vu, chat luong cua doi ngu Unika. Xin cam on  
xin chan thanh cam on doi ngu Unika da mang den hanh trinh di hoc an toan cho be Khang trong nam  
hoc dau tien cua be. Be da co nhung gio phut thu vi truooc va sau gio hoc khi tren xe bus voi ban be  
huong dan cac be len xe co trat tu, khong chen lan, cac hoc sinh lon phai biet nhuong cac em hoc sinh  
nho, cu the xe con ong toi thuong xuyen cam thay phien vi su on ao, mat trat tu cua cac be Han Quoc,  
vi sao giam sat va Unika lai khong co bien phap voi truong hop tai di tai lai va khong tuan thu cua cac  
gia dinh han Quoc nhu vay  
rat hai long  
vui long phat nuoc suoi cho cac em khi len xe khi ra ve. Vi co nhieu em khat nuoc trong luc xe di  
chuyen tu truong ve tram xe bus  
chung toi khong thay phat nuoc buoi sang cho be. Hoac be nao khong kip mang nuoc o nha theo thi  
van co co hoi xin nuoc tren xe de uong va dung binh do hung nuoc tren truong ca ngay  
rat mong trong tuong lai se co diem dua don tai Vinhomes Central Park ( san sang dong them phi)  
xin vui long cho them diem don tra tai tropic garden thao dien. Chung toi se ho tro Unika lam viec voi  
toa nha va cong an khu vuc  
mong Unika mo them tuyen ( tram) tai cung duong Nguyen Van Linh ( Binh Chanh). Cam on su ghi  
nhan y kien cua cong ty Unika  
rat hai long voi dich vu cua Unika, cac em giam sat vien rat le phep va yeu tre  
xin lap the tram bus tai vinhomes central park neu du so luong hoc sinh  
xin lap the tram bus tai vinhomes central park neu du so luong hoc sinh  
nha xe qua khat khe ve viec an nhe tren xe, trong khi cac chau nho phai day qua som va di chuyen tren  
mot chang duong dai ma khong co thuc an nhe mang theo thi se bi doi. Danh muc, loai thuc an hau  
nhu la nhung thuc an co the mang theo  
toi khong dong y ve viec cam cacs em an o trong xe, vi tai xe phai lam sach xe. Khong the vi co chut van  
de la cam het tat ca. yeu cau coi lai van de nay.  
toi khong the danh gia diem duoc, co giam sat co the cho be an da dang 1 chut

### English

I would like that your service rate each month the behavior of each kid. It will be good for parents to  
know who behaves bead/good ==> from 1 to 10 ( circle the rate). Thank you  
now the way to control no eating I thnk is too strickly. Our kids want to have no smell breakfast is not

allowed. They are too small more than 1 hour transportation time. I think they can have something to eat

now the way to control no eating I think is too strictly. Our kids want to have no smell breakfast is not allowed. They are too small more than 1 hour transportation time. I think they can have something to eat

thanks for being so responsive, like the fact that I can sms and get a prompt answer, Lien Chau, and bus attendant.

Thank you for your hard work organizing the buses, I know it's not easy. I'm happy with our service at Nguyen Binh in Q7, and we will continue to use it in 2018-2019. Thank you

masterie pick up and drop off should be nice

thank you for all careful service

my kid complaining that there are too many bad words on the bus. I'd like to apply more strict rule that no bad words and bad behavior (middle finger) allowed on the bus. Thank you!

my suggestion is always to check that your staff knows French or English. Sometimes, Vietnamese is not enough. Thank you and good luck

in case the number of pupils in Cantavil increases (e.g. by 10), we expect to have a pick up/ drop off point at Cantavil An Phu. Thank you

thank you for your kind hospitality