



Amélioration des services de transports publics à partir de la qualité perçue au quotidien par les usagers.



[www.enerqi-online.eu](http://www.enerqi-online.eu)

## Synthèse

# Guide ENERQI (livrable 3.2)

(20 février 2012)

**Coordonnateur :**

DTV Consultants, M. Johan Janse,  
PO Box 3559, 4800 DN Breda,  
Pays-Bas, +31 76 513 6631  
[ENERQI@dtvconsultants.nl](mailto:ENERQI@dtvconsultants.nl)

**Auteur :**

TIS, M. João Bernardino  
Av. Marquês de Tomar, n° 36 6° andar, 1050-  
153 Lisbonne  
Téléphone : +351 21 350 44 00  
Email : [joao.bernardino@tis.pt](mailto:joao.bernardino@tis.pt)

**Date de début de l'action :** 29 mai 2010

**Date de fin de l'action :** 28 mai 2013

**Durée :** 36 mois

**Site Web du projet :**

<http://www.enerqi-online.eu>

Accord de subvention N° IEE/09/718/SI2.558241 - ENERQI, Amélioration des services de transports publics à partir de la qualité perçue au quotidien par les usagers.

## Synthèse du guide ENERQI

Le guide ENERQI fournit des recommandations pour la planification, la mise en œuvre et le fonctionnement d'un plan de suivi de la qualité des transports en commun basé sur les observations régulières des voyageurs.

L'approche ENERQI consiste à mesurer la qualité de service des transports en commun en faisant participer les usagers actuels et potentiels qui observent et rendent compte régulièrement des aspects qualité prédéfinis. Il prévoit de fournir un contrôle continu de la qualité des transports en commun et d'identifier en temps voulu des mesures appropriées pour l'améliorer. De plus, il permet d'évaluer de façon précise les impacts sur la qualité perçue de nouvelles mesures mises en œuvre, ainsi que des campagnes de communication.

Ce processus se profile comme une « boucle de la qualité », en offrant aux gestionnaires de l'opérateur des transports et de la collectivité des données directes. Ainsi, une gestion plus serrée des relations clientèle devient possible. En fin de compte, la disponibilité et l'utilisation « en temps réel » d'informations de suivi de la qualité conduiront à une plus grande utilisation des transports en commun, une baisse de la consommation en énergie, une réduction des émissions pour l'environnement, et moins de congestion avec une moindre utilisation de la voiture.



### *La boucle de la qualité ENERQI*

Figure 1 - La boucle de qualité ENERQI

Le suivi continu de la qualité perçue par l'utilisateur, un outil pour la prise de décision au niveau opérationnel et stratégique, tout en améliorant les relations entre usagers et opérateur et en économisant des ressources, constituent les principaux avantages du suivi de la qualité.

**La phase de mise en place** de l'approche ENERQI peut se résumer en six étapes principales qui conduisent à l'application de la méthodologie d'ENERQI sur le site local. Ces étapes sont les suivantes :

- 1. Définition des objectifs** - Les objectifs locaux spécifiques de haut et de bas niveau de détail influencent la conception appropriée du plan. Une bonne conception requiert comme préalable la clarification des objectifs de suivi de la qualité sur le site concerné.
- 2. Choix des services visés** – Le but du suivi de la qualité (c.-à-d. les services de transports publics ou les lignes et horaires à couvrir) doit être défini *a priori*, en conformité avec les objectifs du suivi de la qualité - et ceci peut être lié à des groupes spécifiques d'utilisateurs ou aux caractéristiques du réseau – avec aussi une attention aux questions de rapport coût/efficacité. Les recommandations suivantes sont données : a) Définir le réseau et les services à observer ; b) Se focaliser sur les services que vous êtes en mesure de faire évoluer ; c) Si les ressources sont limitées, se concentrer sur des services qui font l'objet d'une demande plus accrue ; et d) si votre objectif est d'augmenter l'utilisation des transports publics, se concentrer sur les services avec une sensibilité plus élevée en terme de qualité souhaitée.
- 3. Définition des indicateurs de la qualité perçue**- Les indicateurs doivent fournir l'image la plus fidèle possible de la qualité telle que perçue par les voyageurs. Le choix d'indicateurs de qualité appropriés doit être basé sur les principaux objectifs à atteindre ainsi que sur les caractéristiques et les attentes des utilisateurs locaux des transports publics. Pour établir un référentiel, les adeptes de la méthodologie sont encouragés à utiliser des indicateurs similaires à ceux utilisés dans ENERQI.
- 4. Conception et mission de l'enquête** – Des questionnaires sont distribués régulièrement aux observateurs pour qu'ils évaluent des trajets spécifiques. En termes d'application de l'enquête, la première étape est de fournir des directives concernant la synchronisation et la situation géographique des données en entrée telles que fournies par les observateurs, qui peuvent suivre des approches différentes (par ex. trajet emprunté régulièrement ou occasionnellement). La deuxième étape concerne le choix parmi plusieurs formats d'évaluation, selon le type d'observateur: questionnaire sur formulaire imprimé, accès à Internet, consultation de groupes d'intérêt (étudiants, personnes âgées), audits de qualité, client mystère, etc.
- 5. Constitution du panel d'observateurs** - Un panel d'observateurs réguliers et formés est constitué à l'avance. Pour les besoins d'analyse et de gestion des ressources, il est souhaitable que ce panel d'observateurs soit maintenu tout au long de la période des observations. Des questions majeures incluses dans cette tâche concernent la définition des groupes cibles d'observateurs, leur échantillonnage, leur processus de recrutement, leur instruction/formation et finalement le processus de communication avec eux.

- 6. Développement d'une base de données et du système de gestion** - Une base de données est nécessaire pour recueillir toutes les informations fournies par les observateurs et d'autres données importantes. Aussi, il doit exister un système d'analyse et d'interaction de l'information avec les observateurs. Le système développé au sein d'ENERQI peut être répliqué ou appliqué directement sans problème par les adeptes de la méthodologie.

Lors de la **phase opérationnelle**, les ressources pour la mise en œuvre d'un suivi de la qualité par les observateurs sont établies. Les observations sont effectuées, les données recueillies et analysées, et des actions d'amélioration de la qualité peuvent être introduites. Cette phase inclut cinq types de tâches :

- 1. Mise en place des ressources** – La mise en place des ressources nécessaires pour le processus opérationnel. Ces activités incluent la mise en place de l'équipe responsable de la gestion du système de suivi, le recrutement d'observateurs, la formation d'observateurs, l'établissement de voies de communication avec les observateurs en faisant participer éventuellement des parties prenantes.
- 2. Suivi de la qualité** - Cette phase voit le déploiement du processus: les rôles sont attribués aux observateurs et les observateurs répondent aux questionnaires qui alimentent ensuite la base de données. A partir des informations provenant des observations, différents types d'analyses sont effectuées pour évaluer au mieux la qualité du service et déterminer les mesures d'amélioration de la qualité qui pourraient s'avérer les plus rentables. De plus, le taux de participation des observateurs est suivi afin d'adopter des mesures pour maintenir leur niveau de motivation et/ou de renouveler éventuellement la composition du groupe de volontaires.
- 3. Actions d'amélioration de la qualité** - Cette étape traite la décision concernant le choix des actions d'amélioration de la qualité en réponse au retour fourni par le processus de suivi ou au réglage précis des actions précédentes. Les actions d'amélioration de la qualité doivent être esquissées selon une approche basée sur des notions d'efficacité/coût. Le but doit être d'améliorer la qualité autant que possible avec une consommation minimale de ressources supplémentaires. Ces actions d'amélioration de la qualité doivent chercher à répondre aux besoins des services de transport en commun et peuvent être employées pour modifier les attitudes des utilisateurs. Les choix doivent néanmoins prendre en compte les coûts de mise en œuvre ainsi que la faisabilité de ces actions d'amélioration de la qualité.
- 4. Communication avec le public** - Les objectifs finaux d'ENERQI ne seront entièrement atteints que si les actions d'amélioration de la qualité mises en application localement sont correctement traduites en qualité perçue par les usagers réguliers et irréguliers des transports en commun. Pour réaliser cet objectif, des actions de communication peuvent s'avérer nécessaires. Dans le cas des usagers réguliers, il n'est pas garanti que les améliorations de la qualité effectuées se traduisent réellement en amélioration de la qualité perçue, car il se peut que les usagers ne remarquent pas les évolutions concernées. Dans

ces cas, il peut être utile de déployer des campagnes de communication afin de transformer la qualité assurée en qualité perçue.

- 5. Évaluation des processus et des résultats de haut niveau** - Afin de profiter pleinement de l'expérience acquise lors du processus ENERQI et de fournir des données supplémentaires pour la gestion quotidienne et stratégique des transports en commun, l'opérateur des transports en commun doit périodiquement évaluer les résultats de la mise en œuvre du suivi continu de la qualité basé sur les observations des usagers. Ceci peut inclure une évaluation générale de l'évolution des perceptions de la qualité, de l'accomplissement des résultats de haut niveau et du procédé de mise en œuvre méthodologique lui-même.

Pour une description plus détaillée des tâches et des choix concernés lors de chaque étape, veuillez consulter le guide ENERQI (disponible en anglais seulement).

Pour d'autres questions ou pour des conseils plus détaillés, vous pouvez également contacter votre partenaire ENERQI local : Tisséo, Marie FOURCADE, [contact.enerqi@tisseo.fr](mailto:contact.enerqi@tisseo.fr)

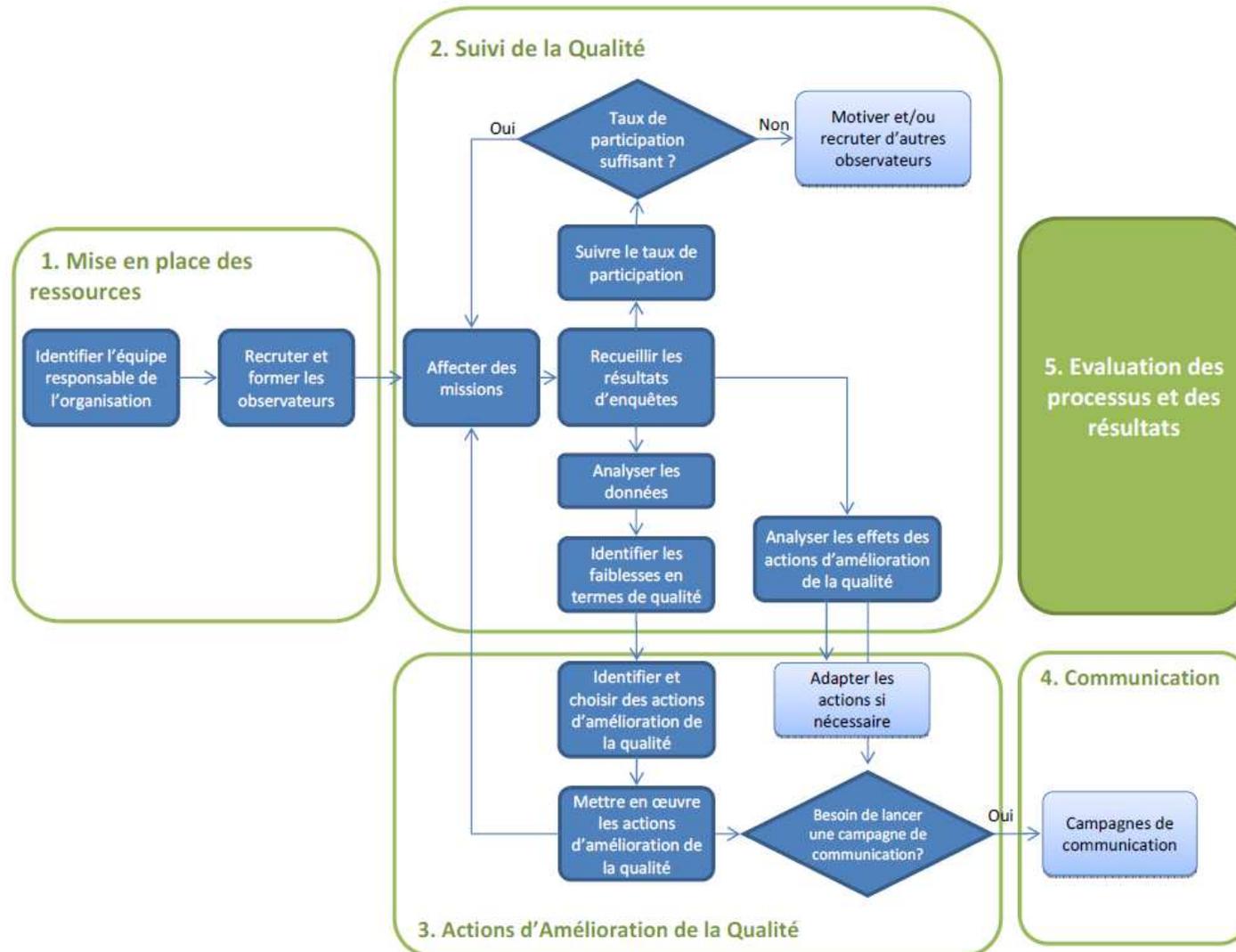


Figure 2 - Tâches principales de la phase opérationnelle