



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



www.enerqi-online.eu

Synthèse Méthodologie ENERQI

(23 Mai 2013)

| | |
|---|---|
| <p>Coordinateur: DTV Consultants, Patrick van Egmond enerqi@dtvconsultants.nl</p> | <p>Auteur: TIS, João Bernardino and Ana Gama joao.bernardino@tis.pt ; ana.gama@tis.pt</p> |
| <p>Date de début de l'action: 29 mai 2010 Date de fin de l'action: 28 mai 2013 Durée: 36 mois</p> | <p>Site web du projet: http://www.enerqi-online.eu</p> |
| <p>Contrat de subvention no. IEE/09/718/SI2.558241 – ENERQI, Energy efficiency by using daily customers' quality observations to improve public transport</p> | |

Synthèse de la méthodologie ENERQI

La définition d'une méthodologie commune requiert la création d'un cadre commun de référence qui sera utilisé pour l'implémentation et le développement de l'approche ENERQI. Le principal objectif du présent document est de fournir un fondement commun facilitant la mise en œuvre de la **méthodologie ENERQI**, depuis la définition d'une terminologie de référence jusqu'à l'échelle de notation qui seront utilisés. Les principaux chapitres abordés seront:

1. Le réseau de transport public: caractéristiques, objectifs et services-cibles

Les caractéristiques fonctionnelles et organisationnelles des réseaux de transports publics sont essentielles pour le développement d'approches correctes. Dans cette phase, il est décrit tous les aspects devant être pris en compte pour la définition du périmètre du suivi (sur quelle partie du réseau de transport public voulons-nous évaluer la qualité perçue du service?), ainsi que la définition de l'objectif spécifique qui doit être mis en place lors de cette observation de la qualité.

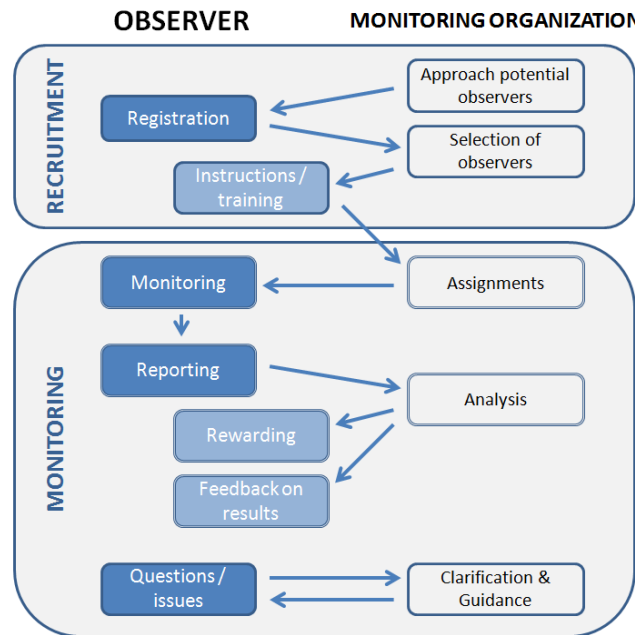
En outre, ce rapport donne les grandes lignes permettant de cibler au mieux les services à observer. Les services de transport public qui seront évalués au cours de cette approche doivent être clairement identifiés, et il est nécessaire de s'assurer que l'échantillon des observateurs des services ciblés répond aux conditions minimales de fiabilité.

En parallèle de l'évaluation de la qualité de service perçue par les usagers sur leurs propres réseaux, les chefs de projet locaux (en charge du projet sur les différents sites) ont partagé leur connaissance des bonnes et mauvaises pratiques et résultats. Pour satisfaire les besoins de comparabilité des performances du réseau, la méthodologie commune établit une terminologie commune, l'échelle de notation et les outils de collecte utilisés pour ENERQI.

2. Les observateurs: leur profil et mission

Ce chapitre est consacré à la description de la démarche en lien avec le rôle de l'observateur. Dans un premier temps, afin d'établir un groupe d'observateurs, il est pertinent d'envisager des règles d'échantillonnage: les méthodes d'élaboration, les critères de sélection, le nombre de personnes à recruter, etc. Ensuite, sont abordées les approches possibles pour le recrutement du panel d'observateurs, notamment les engagements à respecter par chacune des parties (les volontaires et les opérateurs). L'accent est également mis sur l'étape de l'enregistrement des observateurs sur la plateforme Internet et les instructions mis à leur disposition afin de garantir qu'ils coopèrent avec succès dans le processus de suivi de la qualité.

Dans ce chapitre est également décrit le travail d'observation effectué par un observateur, depuis la réception de la mission jusqu'à la livraison des questionnaires, en lien avec les exigences en matière de relation-observateur. Enfin, un schéma représentant les étapes clés du « parcours de l'observateur » illustrera ce chapitre.



3. La donnée: indicateurs, flux de la donnée et analyse

Une fois le périmètre de l'étude défini, il est important de considérer les critères de la qualité de service à mesurer et d'appliquer un format commun. Sur la base des indicateurs standards proposés par la norme EN13816:2002, une proposition est établie pour offrir une approche basée sur l'observation en continu de la qualité de service.

La mise en œuvre du système de suivi de la donnée est précédée par sa configuration. Les étapes pratiques clés sont présentées dans ce rapport, à savoir le système de gestion et la base de données et les ressources humaines nécessaires, ainsi que le recrutement et la formation des observateurs. Les étapes « quotidiennes » les plus importantes pour effectuer le suivi de la qualité basé sur l'approche de l'observation sont aussi énumérées et décrites, ainsi que le maintien et l'amélioration du système.

Enfin, le rapport fournit des recommandations sur la manière d'analyser les résultats des observations, comment faire face à l'ajustement des attentes, du contexte et des questions de confidentialité.

4. Actions: Améliorations de la qualité

Une partie cruciale de la méthodologie ENERQI est la sélection et la mise en œuvre des actions d'amélioration de la qualité. Cette étape concerne la décision sur le choix de ces actions pour mener à bien, en réponse à la rétroaction fournie par le processus de contrôle ou de réglage fin des actions précédentes.

Les objectifs finaux d'ENERQI ne pourraient être pleinement atteints que si les actions d'amélioration de la qualité mises en place localement sont correctement traduites en qualité perçue par les usagers réguliers et non-réguliers de transport public. Pour atteindre cet objectif, la communication pour informer sur les améliorations de qualité et de la communication pour changer les perceptions en tant que telles (campagnes d'image) doivent être pris en considération.