



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



www.enerqi-online.eu

Synthèse

Rapport d'évaluation d'impact

(23 mai 2013)

Coordinateur:

DTV Consultants, Mr. Johan Janse,
PO Box 3559, 4800 DN, Breda, The
Netherlands, +31 76 513 6631
ENERQI@dtvconsultants.nl

Auteur:

TIS, Mr. João Bernardino
Av. Marquês de Tomar, nº 36 6º andar, 1050-
153 Lisbon
Phone: +351 21 350 44 00
Email: 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 no. IEE/09/718/SI2.558241 – ENERQI, Energy efficiency by using daily customers' quality observations to improve public transport

Sommaire - Rapport d'évaluation d'impact

L'approche ENERQI consiste à améliorer la qualité de service des transports publics en impliquant les usagers en tant qu'observateurs de la qualité.

L'objectif du projet ENERQI (programme IEE STEER) est ainsi d'améliorer les performances énergétiques et environnementales d'un système de transport donné via un transfert modal vers des modes plus économes en énergie (transport public), entraîné grâce à une amélioration de la qualité ciblée des services de transports publics à même d'améliorer la perception de la qualité par les usagers.

L'objectif final de cette étude d'impact est d'évaluer les résultats du processus de mise en œuvre de la méthodologie ENERQI, au niveau notamment des effets que les améliorations de la qualité perçue réalisées au cours du projet ont pu avoir sur ces questions (utilisation des transports publics, consommation d'énergie et émission de polluants).

Cependant, au-delà d'évaluer les impacts finaux, l'exercice d'évaluation dans ENERQI s'est concentré sur la capitalisation de l'expérience des chefs de projet en local et de la collecte des enseignements issus des applications en cours et futures de l'approche usager-observateur.

L'évaluation doit également fournir aux opérateurs et aux pouvoirs publics la possibilité de mieux évaluer leurs actions en matière d'amélioration de la qualité de service.

Les éléments suivants ont été mobilisés pour évaluer l'application de l'approche ENERQI :

- Des informations concernant la situation initiale et les pratiques de chacun des sites,
- Les données sur les résultats des activités du projet,
- Les données sur les perceptions de la qualité des clients collectées,
- Les réponses aux questionnaires auxquels ont répondu les ressources en charge de la mise en œuvre locale.

Les questionnaires à destination des ressources locales comprenaient des questions relatives à l'évaluation locale de l'approche ENERQI. Les questionnaires étaient confidentiels en vue d'obtenir des réponses aussi objectives que possibles.

ÉVALUATION DES PROCESS

L'évaluation des *process* se distingue de l'analyse des résultats par les éléments nécessaires à son élaboration. Chacun de ces éléments est néanmoins crucial pour obtenir une information adéquate sur les perceptions de la qualité de service par les usagers afin de l'utiliser pour améliorer la qualité de manière efficace. Les éléments nécessaires à l'élaboration de l'évaluation des *process* portent sur le recrutement et la motivation des observateurs, la qualité de l'information, des actions de qualité et la mesure des effets.

Le recrutement et la motivation des observateurs

Un recrutement réussi est impératif pour le développement d'un suivi de la qualité de service fondé sur les observations des usagers. Un deuxième défi repose sur le fait d'encourager la participation des usagers qui ont pris l'initiative de s'inscrire comme observateurs.

Le nombre d'observateurs recrutés s'est avéré être significatif dans la majorité des sites test. En moyenne, chaque site a recruté 506 observateurs. Même si l'objectif initial n'a pas été atteint pour tous les sites, les chiffres sont encourageants et généralement suffisants pour obtenir des informations utiles sur la perception des usagers. Il est certain que les campagnes de recrutement à grande échelle, comme par exemple l'affichage sur et dans les véhicules se sont révélées essentielles pour atteindre et recruter un nombre important d'usagers. Dans un certain nombre de pays, des difficultés sont néanmoins apparues en matière de recrutement, situation ayant pu requérir un effort supplémentaire afin d'inciter les usagers à participer. Il a été observé que moins de la moitié des usagers répondent réellement aux missions assignées. Pour maintenir le taux de participation le plus élevé possible, une stratégie efficace s'est révélée être la mise en place d'un système de récompense continu, soulignant l'importance de la participation. Dans certains sites l'utilisation de la plateforme Internet reste un frein à la participation de certains usagers, notamment celle des seniors. Des approches alternatives à l'utilisation de l'outil web ont cependant été mises en place (enquêtes téléphoniques ou papier). Ces approches restent néanmoins beaucoup plus coûteuses.

Qualité de l'information

L'information obtenue est-elle suffisamment fiable pour rendre compte de la perception de la qualité perçue par les usagers? La question de la représentativité de l'échantillon et la capacité à appréhender la perception de la qualité est également analysée.

La question de la **représentativité de l'échantillon** a reçu l'évaluation la moins positive de la part des chargés de projet en local. En effet, la plupart des sites ont accepté l'inscription de tous les usagers comme observateurs sans chercher à constituer d'échantillon représentatif de leur réseau. Pour des raisons socio-culturelles et d'usage d'Internet, des segments de la clientèle ont été plus enclins à participer que d'autres et se retrouvent dès lors plus représentés que d'autres au sein du panel d'observateurs. Tel est le cas pour le réseau CARRIS, où le profil des observateurs a été comparé en détail avec la structure réelle des usagers du réseau. Le segment « cadres actifs » (classe socioprofessionnelle supérieure) était de loin le segment d'usagers le plus prompt à participer, à l'inverse du segment « senior », « actif non-précisé » et « étudiant ». De plus, en comparant cet échantillon ENERQI avec un autre échantillon utilisé par CARRIS, quant à lui représentatif du réseau, les résultats montrent que les usagers interrogés notent de la même manière les mêmes aspects de la qualité. Par ailleurs, les « cadres-actifs » segment de clientèle le plus enclin à participer est en général le plus ciblé dans la perspective d'attirer des non-usagers des transports. Pour toutes ces raisons, le fait que les échantillons ne soient pas représentatifs ne semble pas présenter d'inconvénients majeurs au vu des objectifs à atteindre.

La pertinence de la représentativité de l'échantillon repose également sur le fait qu'en fournissant des informations en continu sur le suivi de la perception de la qualité de service, la démarche est plus représentative que d'autres solutions. C'est un avantage certain de cette méthode. En effet, il a été constaté tout au long de l'expérimentation des variations sur certains aspects de la qualité perçue qu'une approche du suivi de la qualité ne se fondant pas sur la continuité des observations ne parviendrait pas à retranscrire.

La capacité à comprendre les perceptions de la qualité a également été analysée. Comprendre les perceptions des usagers ne repose pas seulement sur le fait de poser les bonnes questions aux usagers « ciblés ». Cela suppose de savoir quand poser ces questions et où les poser. Dans l'approche ENERQI, les usagers sont invités à répondre sur leurs déplacements spécifiques. De cette façon, il est possible d'obtenir des perceptions sur des trajets spécifiques plutôt que généraux, voire hypothétiques. Mettre l'accent sur les trajets spécifiques peut théoriquement permettre d'obtenir des informations plus détaillées sur ce qui explique les perceptions plus globales des usagers. Cette appréciation a été confirmée par la comparaison de deux échantillons différents utilisés par le réseau CARRIS. Ainsi, les observateurs rapportant plus précisément des informations quant à leur trajet sont mieux à même d'évaluer les critères qui façonnent leur perception.

Le projet ENERQI contribue également à une meilleure interprétation des résultats en permettant des analyses comparatives entre les sites participants. L'analyse comparative a permis de mettre en perspective les résultats de chaque site, favorisant une meilleure distinction entre les facteurs extérieurs communs et les facteurs locaux spécifiques.

Actions qualité et mesure des effets

Plusieurs améliorations de la qualité de service ont été effectuées en réponse à des informations obtenues via ENERQI. Ces mesures ont eu des effets évidents sur la perception de la qualité. D'autres mesures ou des changements de la qualité ont eu quant à eux des incidences moins évidentes sur la qualité perçue observée, en raison de la portée limitée de l'application (par exemple, des lignes spécifiques), la taille de l'échantillon, les effets non observables à court terme ou le fait de cibler des non-usagers. L'analyse de l'évolution des perceptions et de l'évolution de la qualité correspondante montre que les usagers ont tendance à adapter leurs attentes: après qu'un changement de la qualité donnée se produit, la qualité perçue rapportée tend à converger vers un niveau proche de celui initialement recensé.

La relation usager-agent du réseau-organisation

Une autre dimension positive et qui s'est accentuée au cours du projet ENERQI correspond au rôle que l'approche usager-agent du réseau -organisation peut jouer dans la création d'une bonne relation, voire d'un lien émotionnel entre les usagers, les agents du réseau et l'opérateur. Cela contribue à une amélioration de la perception de l'organisation par les usagers, à un développement de leur attitude proactive à

répondre et joue sur leur motivation à transmettre leur message à d'autres usagers. Cette approche peut également être perçue positivement par les agents et leur apporter une motivation supplémentaire.

RÉSULTATS ET IMPACTS

Les effets de l'application d'une méthodologie portant sur l'usage du transport public et de la qualité perçue proviennent de sources diverses qui sont complexes à analyser de façon empirique. Par conséquent, il a été décidé de n'évaluer les effets qu'à travers une analyse empirique. L'approche choisie pour élaborer une évaluation indicative des effets s'est fondée sur la documentation disponible, des analyses empiriques établissant une relation entre certaines améliorations de la qualité et des variations de comportement de l'utilisateur du transport public. Sur la base des chiffres disponibles, une hypothèse a été construite sur les effets potentiels découlant des variations rapportées de la qualité perçue. En outre, considérant que la mise en œuvre de l'approche ENERQI a produit un effet plausible sur la qualité de service perçue, il a été possible de calculer une augmentation estimative de 2% de l'usage du transport public, tout site confondu.

A partir de ce chiffre et considérant de manière conservatrice que seulement 25% des nouveaux clients se déplaçaient précédemment en voiture, il a été estimé que les économies d'énergie ont été de 1,3 TEP/ an pour une réduction des émissions de CO₂ de 3,76 tonnes / an pour les sites ENERQI. Si la mise en œuvre ENERQI est prolongée, en fonction de critères plausibles par rapport à d'autres sites en Europe, les avantages se traduiraient par une multiplication fois 26 des effets. Si l'on estime la valeur d'une tonne de CO₂ à 50 euros, la réduction des émissions serait d'environ 5 millions d'euros par an.

D'autres impacts sociaux et économiques pertinents et souhaitables pourraient également se produire après la mise en œuvre de cette approche. A savoir des impacts sur le bien être des usagers, une réduction de la congestion du trafic, de pollution de l'air et du bruit, un meilleur partage de l'espace public.