



Enerqi : satisfaire les besoins des usagers en matière de transports en commun



ENERqi

energy efficiency by using daily customers' quality observations to improve public transport



Pourquoi améliorer votre gestion de la qualité de service ?

Aujourd'hui, les habitudes de mobilité dans les villes européennes sont en train de changer. Les transports en commun constituent un élément déterminant dans nos efforts pour garder nos villes et banlieues accessibles, améliorer la qualité de l'air et la qualité de vie. Pour maintenir ou augmenter la part modale, il est essentiel pour les transports en commun de mieux satisfaire les besoins de leurs usagers. Le choix d'un mode de transport est basé sur un certain nombre de critères parmi lesquels la qualité de service devient de plus en plus importante.

La qualité de service des transports en commun est influencée par :

- des critères liés à l'offre de transport : fréquence de desserte, précision, vitesse ;
- des critères liés au service : convivialité du conducteur, informations, qualité du véhicule, coûts ;
- d'autres critères : propreté de l'arrêt, image des transports en commun, sentiment de sécurité et de sûreté;

La qualité optimale de l'ensemble du service satisfera les usagers et, en fin de compte, offrira un meilleur produit avec d'autant plus d'usagers. Se fixer comme objectif les indicateurs de qualité de service vécue permet à un opérateur d'estimer de façon efficace ses coûts et de contrôler ses investissements.

Impliquer vos usagers

L'utilisateur a toujours raison !

Qui connaît mieux la qualité de service des bus, tramways et métros que les utilisateurs ? Au travers du projet ENERQI, une méthodologie et un outil ont été développés permettant aux opérateurs de mieux écouter leurs usagers; et ainsi d'améliorer la qualité de service des transports en commun en se basant sur leurs observations.

ENERQI suit les expériences, les besoins et attentes des usagers. Elle implique des observateurs volontaires qui sont soit des utilisateurs fréquents, soit occasionnels, des transports en commun, pour répondre à un questionnaire relatif à la qualité des services de transports en commun (bus, tramway et métro) qu'ils utilisent. Fonctionnant de manière continue, ENERQI aide l'opérateur à améliorer la qualité des services de transports en commun sur le périmètre concerné.

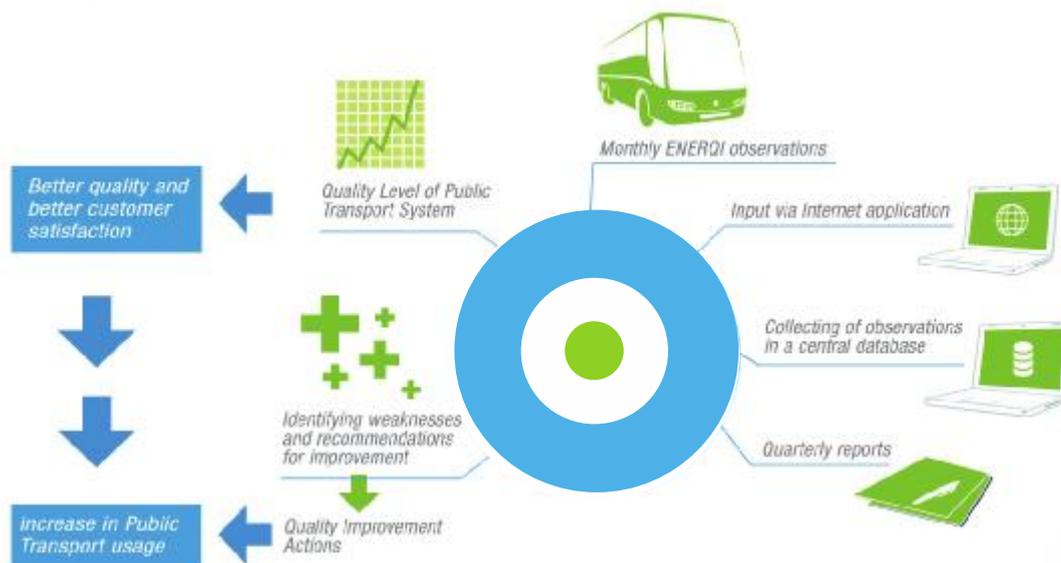
Comprendre réellement l'utilisateur

Afin de disposer d'une bonne vue d'ensemble de la qualité, il est essentiel de comprendre réellement l'utilisateur. En conformité avec la norme européenne EN 13816-2002 relative à la qualité des services publics, ENERQI aide l'opérateur à obtenir ces connaissances.



La boucle de la Qualité ENERQI

La boucle de la Qualité ENERQI aide les opérateurs à appliquer les actions appropriées pour améliorer la qualité des services de transports en commun et en augmenter l'utilisation.



Le pilote pour les améliorations de la qualité de service sont les observations faites par les usagers réguliers, appelés **observateurs**. Ils reçoivent au moins une mission par mois pour remplir un questionnaire concernant un trajet qu'ils effectuent au quotidien. Avec l'aide d'un panel d'observateurs représentatif du réseau de transport, il est possible d'obtenir une vue d'ensemble fiable et sûre de la qualité de service perçue de transports en commun réalisés ainsi que l'impact des améliorations apportées. La boucle de la qualité apportera des informations en "temps réel" pour l'opérateur des transports en commun, permettant une gestion plus ciblée de la relation clientèle, des améliorations en termes de coût réel des transports en commun, et un service de transports en commun de qualité pour les usagers.

Mettre en place ENERQI au sein de votre organisation en 7 étapes

1. Déterminer le périmètre de votre suivi qualité
L'approche ENERQI peut être appliquée sur tout un réseau ou sur quelques lignes ou services spécifiques.

2. Définir les niveaux à atteindre pour chaque indicateur

Les indicateurs de la qualité de service perçue doivent refléter les valeurs données par les usagers des transports en commun. ENERQI a constitué un ensemble équilibré d'indicateurs.

3. Mettre en place le panel des observateurs
ENERQI vous permet de mettre en place le bon panel d'usagers en prenant en compte les profils d'usagers, les lignes observées et les méthodes d'échantillonnage nécessaires.

4. Définir votre mode d'administration du questionnaire et votre gestion du terrain d'enquête

Sur la base du contexte local et des ressources, ENERQI permet l'élaboration de plusieurs types d'enquête et de gestion de terrain d'enquête (conception du questionnaire, format des réponses, fréquences des enquêtes, etc.).

5. Gérer la relation avec les observateurs

Une gestion de la relation dédiée permet un suivi précis de la qualité, un reporting actif et de récompenser l'observateur sans biaiser les résultats. De nouveaux observateurs doivent être intégrés pour maintenir à jour la base de données des observateurs.

6. Organiser la gestion de l'outil, de la base de données et du système

La gestion locale de l'outil ENERQI assure un suivi efficace de la boucle de la qualité.

Elle permet une gestion des enquêtes et des observateurs ainsi que le reporting des résultats.

7. Organiser un reporting qualité régulier pour les opérateurs des transports

La méthode de reporting standardisée ENERQI permet aux opérateurs d'appréhender en "temps réel" les effets des améliorations des transports en commun et utiliser ENERQI comme outil efficace pour maîtriser la qualité de service.

L'outil ENERQI

L'épine dorsale d'ENERQI est une interface web basée sur un outil d'enquête dédié aux transports en commun. Cette application est un outil utilisable par les opérateurs de transports et par les observateurs.

L'outil inclut les fonctionnalités suivantes :

- **Inscription des observateurs** : par le biais du site internet, les usagers réguliers peuvent s'inscrire en tant qu'observateurs. Après s'être inscrits, ils peuvent se rendre sur leur espace personnel sur lequel ils peuvent accéder à leurs questionnaires, mettre à jour leurs données personnelles et s'informer de l'utilisation qui est faite de leurs observations.

- **Production et gestion des questionnaires** : L'outil ENERQI contient une bibliothèque importante de questions qui fait appel aux questions créées par d'autres opérateurs. De nouvelles questions peuvent aussi être générées et stockées. A partir de ces questions, les opérateurs peuvent élaborer leur propre questionnaire.

- **Création et gestion des missions** : Il est possible de générer une mission par ligne, par thématique de la qualité (par ex. arrêts, mise à disposition d'informations, comportement du conducteur), ou par problématique d'actualité (tarifs actuels des titres) des transports en commun.

Les observateurs reçoivent régulièrement des missions pour effectuer des observations en

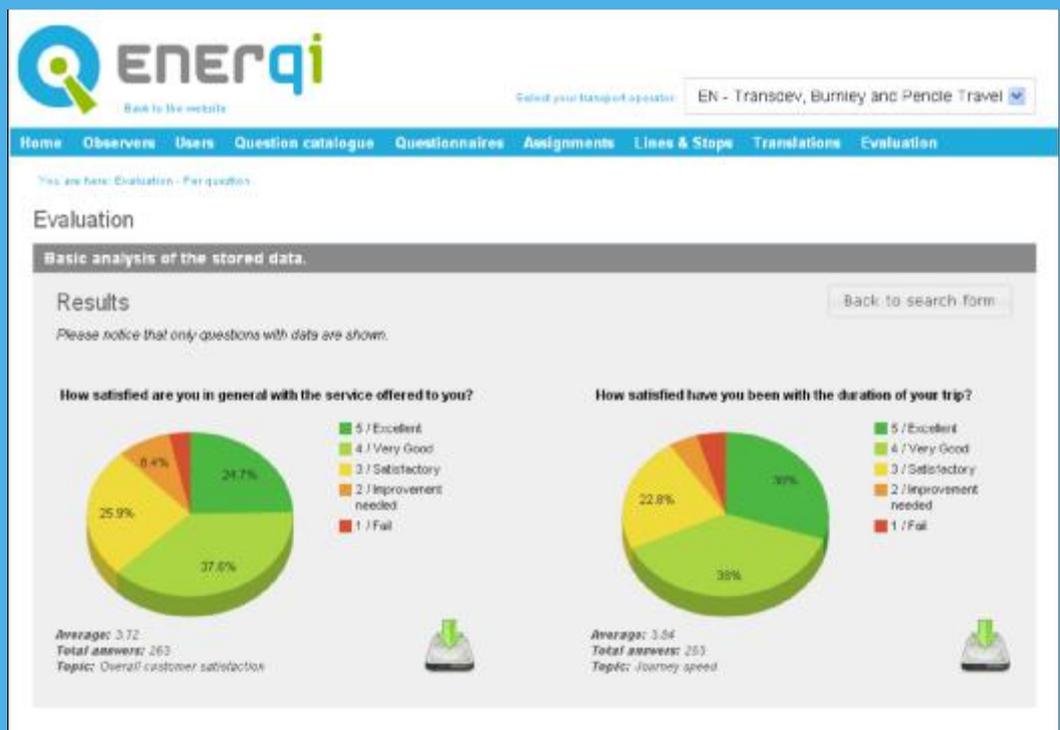
remplissant les questionnaires. L'opérateur de transports peut injecter dans le système toutes les lignes et arrêts. Ceci donne l'occasion d'attribuer des missions par ligne et par arrêt, appréhendant mieux ainsi les habitudes de déplacement de l'observateur.

- **Allocation d'observateurs, calendrier et exécution de l'enquête** : avec cet outil, il est possible de sélectionner le groupe d'observateurs pour l'allouer à une mission, de lancer l'enquête et de lui attribuer une durée. Des relances peuvent être envoyées à partir de l'outil.

- **Analyse des données** ; les questionnaires remplis sont stockés dans une base de données centrale. L'outil permet une interrogation souple des données, une génération standardisée des résultats et des téléchargements des données pour des analyses plus complexes.

- **Génération de comptes-rendus** : l'outil permet la génération automatique de rapports standardisés de la qualité..

- **Langues** : l'outil permet l'emploi de 8 langues européennes (anglais, français, allemand, hollandais, grec, portugais, roumain et bulgare). Une fonction traduction permet une utilisation rapide dans toute autre langue.



You are here: Assignments

[Add new questionnaire](#)
[Edit questionnaires](#)

Assignments

How satisfied have you been with the frequency of the service?

 1 2 3 4 5

* How do you rate the condition of the vehicle(s)?

 1 2 3 4 5

How satisfied have you been with the availability of space in the vehicle?

 1 2 3 4 5

How satisfied have you been with the behaviour of other passengers in the vehicle?

 1 2 3 4 5

* How satisfied have you been with the duration of your trip?

 1 2 3 4 5

* How satisfied have you been with the friendliness and the overall behaviour of the driver(s)?

 1 2 3 4 5

Did the driver greet you when you boarded the vehicle?

 Yes No

* How satisfied have you been with the information at the stop(s)?

 1 2 3 4 5

If you needed information before your trip: How satisfied have you been with the provided information?

 1 2 3 4 5

* How satisfied have you been with the comfort in the vehicle(s)?

 1 2 3 4 5

How satisfied have you been with the noise level in the vehicle?

 1 2 3 4 5

How satisfied have you been with the temperature in the vehicle?

 1 2 3 4 5

* How satisfied have you been with the driving style of the driver(s)?

 1 2 3 4 5

Were there people that had to stand in the bus because of insufficient seats?

 No
 Yes, 0-10 people
 Yes, 10-20 people
 Yes, more than 20 people

If you asked for information / advice, How satisfied have you been with the information given by this staff member? This can mean on the vehicle or anywhere else during your trip like on the station

 1 2 3 4 5

* How satisfied have you been with the information in the vehicle?

 1 2 3 4 5

If you asked for information / advice, how satisfied have you been with the information given by the driver(s)?

 1 2 3 4 5

In case of an incident, please describe the incident.

	Price	Level of crowding	Safety and security	Condition of the stops	Condition of the vehicles	Punctuality	Reliability	Frequency	Comfort	Behaviour of the driver	Information provision	Handling of incidents and disruptions	Pre- and after trip customer service
NB, NL	13%	12%	5%	0%	4%	18%	13%	16%	6%	7%	3%	1%	2%
TL, FR	15%	7%	9%	1%	3%	18%	11%	21%	3%	3%	5%	5%	0%
LS, PT	15%	11%	10%	0%	7%	18%	6%	12%	10%	7%	2%	1%	1%
GZ, AT	13%	7%	6%	2%	5%	22%	18%	14%	4%	5%	2%	1%	1%
AT, GR	12%	10%	3%	5%	5%	20%	18%	17%	3%	2%	4%	1%	0%
LA, UK	11%	6%	10%	1%	10%	15%	17%	13%	9%	6%	0%	1%	1%
AI, RO	8%	9%	12%	7%	15%	12%	5%	8%	15%	3%	3%	1%	2%
PL, BG	10%	5%	13%	9%	13%	18%	6%	11%	8%	3%	2%	0%	1%
Total	12%	8%	9%	4%	8%	18%	11%	14%	7%	4%	3%	2%	1%

Un retour d'expérience fiable de l'utilisateur

Un suivi de la qualité de service sur le long terme

“Que devient la perception générale de la qualité de notre réseau de transports en commun?”

Contrairement aux méthodes d'enquête généralistes, ENERQI est dédié à la mesure de la qualité perçue des services de transports en commun. L'utilisation d'ENERQI vous permet de mesurer dans le temps les nombreux éléments divers qui influencent la qualité, ainsi une vue d'ensemble à long terme devient possible sans incommoder les usagers avec un questionnaire très long pendant leur trajet. Utiliser les retours d'expérience de vos usagers vous permet d'appréhender les critères de la qualité qui comptent réellement pour un coût raisonnable.

Un suivi de la qualité de service à court terme

“Que ressent l'utilisateur par rapport à notre nouvelle gamme tarifaire ?” Comment notre nouvelle gamme tarifaire est-elle reçue par l'utilisateur ? “Est-ce que l'utilisateur remarque les effets de notre formation des conducteurs ?”

Par le biais des observateurs et des questionnaires remplis, il est possible d'obtenir des résultats en un très court laps de temps, avec des indications claires relatives à la performance et des améliorations. La procédure globale d'une mission, depuis l'observation jusqu'au remplissage du questionnaire, peut être exécutée par deux envois hebdomadaires. Des améliorations utiles peuvent être identifiées et réalisées au cours du mois. Les effets des améliorations en cours peuvent être suivis et maîtrisés. Ce faisant, les améliorations de la qualité de service peuvent être gérées de façon adéquate et efficace. Le temps de réponse court ainsi que la possibilité d'élaborer des questionnaires personnalisés donne aux opérateurs des transports l'opportunité d'attribuer un questionnaire très court à une thématique particulière : par exemple les effets d'une dégradation de la ponctualité sur un trajet particulier, les effets de mesures de sûreté et de sécurité.

L'opérateur peut déterminer en l'espace de deux jours s'il subsiste un problème de ponctualité sur la route. L'outil ENERQI offre au responsable qualité la possibilité, en appuyant simplement juste une fois sur une touche, d'obtenir des graphiques et des tableaux qui peuvent être importés facilement dans le reporting.

Le benchmarking avec d'autres opérateurs

Dans le cadre d'ENERQI, tous les opérateurs ont utilisé le même questionnaire chaque trimestre. Ceci a permis d'effectuer une comparaison (“benchmark”) entre les sites et d'analyser les différences entre les opérateurs et les pays. Dans tous les pays, il a été demandé quels critères qualité étaient les plus importants du point de vue des observateurs. Parmi les résultats les plus remarquables de cette évaluation comparative: la sûreté et la sécurité atteignent des notes relativement élevées en Bulgarie et en Roumanie, l'affluence est considérée comme une question importante aux Pays Bas, au Portugal et en Grèce. La fiabilité est le thème le plus important au Royaume-Uni. L'état du véhicule constitue un élément qualité important en Roumanie et en Bulgarie.

Au-delà d'Enerqi – L'avenir

L'approche Enerqi ainsi que l'outil développé se sont révélés fructueux. Un certain nombre de nouveaux opérateurs ont été amenés à rejoindre le groupe.

Enerqi continue et vous pouvez nous rejoindre. Un droit de licence annuel sera facturé et à la demande nous pouvons discuter ensemble de votre gestion de la qualité et concevoir votre système de suivi local de la qualité de service ENERQI.

Pour toutes questions, veuillez contacter: Patrick van Egmond, courriel : p.v.egmond@dtvconsultants.nl





DTV Consultants | Netherlands (Breda)

TISSEO-SMTC | France (Toulouse)

TIS | Portugal (Lisbon)

Austrian Mobility Research FGM-AMOR | Austria (Graz)

Centre for Renewable Energy Sources and Saving | Greece (Athens)

Lancashire County Council | United Kingdom (Preston)

URTP | Romania (Bucharest)

Societatea de Transport Public Alba Iulia | Romania (Alba Iulia)

Energy Agency of Plovdiv | Bulgaria (Plovdiv)

CARRIS | Portugal (Lisbon)

Holding Graz Linien | Austria (Graz)

Polis | Belgium (Brussels)

TISSEO (operator) | France (Toulouse)

www.enerqi-online.eu



Co-funded by the Intelligent Energy Europe Programme of the European Union