



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



www.enerqi-online.eu

Synthèse

Premier rapport benchmark

(23 Mai 2013)

Coordinateur:

DTV Consultants, Patrick van Egmond

enerqi@dtvconsultants.nl

Auteur:

TIS, João Bernardino and Ana Gama

joao.bernardino@tis.pt ; ana.gama@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>

Convention de subvention no. IEE/09/718/SI2.558241 – ENERQI, Energy efficiency by using daily customers' quality observations to improve public transport

Synthèse du premier rapport benchmark ENERQI

Le premier rapport benchmark ENERQI correspond à la première comparaison des résultats issus des actions menées dans le cadre du projet. Y sont décrits les résultats des premières observations qualité effectuées sur l'ensemble des sites ENERQI. Ces résultats sont également interprétés sur base des comparaisons entre sites.

Une description des sites et des contextes de l'observation de la qualité ainsi que des données de mise en œuvre seront fournis. Par la suite, les données de l'observation de la qualité seront modélisées, comparées dans le temps et entre les sites. La comparaison des indicateurs agrégés par site permettra d'identifier des tendances et différences entre pays offrant un aperçu complémentaire sur les caractéristiques locales et offrira ainsi une meilleure interprétation des résultats de l'observation de la qualité.

Tableau 1 – Les indicateurs de qualité les plus importants pour les usagers (en pourcentage de réponses)

	Rapport qualité/prix	Niveau d'affluence	Sentiment de sécurité et sûreté	Etat de la station/ arrêt	Etat du véhicule	Ponctualité	Régularité	Fréquence	Confort	Amabilité et attention du conducteur	informations reçues	Incidents-Qualité de l'information reçue	Service client
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%

Note:

La base de réponse correspond à la base brute des réponses à la question posée aux observateurs,
 + le type de question: plusieurs réponses possibles (classer par ordre de préférence),
 + la période étudiée.

En ce qui concerne l'interprétation des résultats, les données confirment clairement que l'observation de la qualité ne peut pas totalement retracer la qualité produite. En effet, les sites proposant apparemment un niveau supérieur de la qualité de services produite n'ont pas les résultats les plus élevés en matière de qualité de service perçue. Ainsi le principal facteur semble être l'ajustement aux attentes. L'attente des usagers s'ajuste avec le temps, le niveau de la qualité produite et d'autres facteurs. La conclusion pour une interprétation adéquate des résultats est que l'ajustement des attentes doit toujours être prises en compte dans l'interprétation des résultats de la qualité de services produite.

Compte tenu des difficultés connues dans l'établissement d'une relation empirique entre l'évolution de la perception de la qualité et de l'utilisation des transports publics, une proposition sera faite pour fournir des estimations quantitatives brutes sur la base de précédents résultats collectés via des éléments bibliographiques. Un exemple de méthode d'utilisation sera proposé dans le second rapport benchmark ENERQI et l'évaluation finale.

Enfin, ce rapport benchmark offrira un aperçu complet des principaux obstacles et enseignements fournis par les chefs de projets locaux sur leur utilisation de la méthodologie ENERQI et la phase opérationnelle. L'avis des agents locaux dans la mise en œuvre de l'approche ENERQI est utile pour identifier les leçons pertinentes pour ainsi améliorer les pratiques et utilisations futures.

Le taux de participation des observateurs recrutés a eu des résultats significativement différents dans les sites. Cela s'explique notamment par les approches suivies dans les méthodes de suivi du recrutement et de l'observation. Pour les sites qui utilisent exclusivement les fonctionnalités de l'outil web, le taux de participation est plus faible que dans les sites où il existe un contact direct avec les observateurs. La dernière option a néanmoins un coût de ressources supplémentaires.