

ENQUETES, MESURES ET QUALITE



Satisfaction

Performance

Contrôle

Origine - Destination

Marchés

Fraude

Trafic

Déplacements

Stationnement

Comptages

EFFIA met au service des Autorités Organisatrices et des acteurs du transport et de la mobilité ses compétences en matière de conception, d'organisation et de réalisation de collecte d'informations et de traitement valorisé de données pour :

- > évaluer les nouveaux projets,
- > conduire le changement,
- > suivre la qualité des prestations servies aux voyageurs,
- > mettre en œuvre de véritables outils intégrés de management et d'amélioration de l'offre.



> EFFIA vous propose une large palette de techniques et d'outils innovants pour :

- > **Connaître les trafics et les flux** : comptages, origine - destination, « mobilité titre », enquête stationnement...
- > **Piloter la satisfaction et la performance** : définir, accompagner les démarches et mettre en œuvre les dispositifs complémentaires d'évaluation de la qualité (interviews, observations, relevés sur site, parcours « client mystère », enquête fraude, évaluation de nuisances).
- > **Quantifier les marchés et les attentes des populations par différentes techniques d'enquêtes** : des approches quantitatives pour hiérarchiser les besoins, décrire les clientèles (comportements, usages et attitudes) et des approches plus qualitatives pour comprendre les pratiques et les motivations (réunions de groupe, entretiens), auprès des parties prenantes (clients / non-clients, techniciens, élus, acteurs économiques).
- > **Suivre régulièrement les indicateurs pertinents de l'offre et des déplacements** : proposer à nos clients une vision globale et synthétique s'appuyant sur des outils qui intègrent l'ensemble des données disponibles (qualité, marché, satisfaction, suivi des attentes, grandes caractéristiques de l'offre, etc).



> EFFIA vous apporte par ses références et son professionnalisme reconnu :

- > **une véritable écoute** des besoins et des enjeux,
- > **une connaissance des transports** qui garantit la pertinence des méthodes, de l'interprétation des résultats et des conseils proposées,
- > **une maîtrise des terrains** d'enquêtes (recrutement, formation, suivi et contrôle...),
- > **des équipes proches** des réalités locales,
- > **son expertise sectorielle**,
- > **une rigueur et une éthique** qui garantissent le sérieux et la fiabilité des solutions préconisées,
- > **la maîtrise de multiples outils** de recueil, de traitement et d'analyse de l'information.