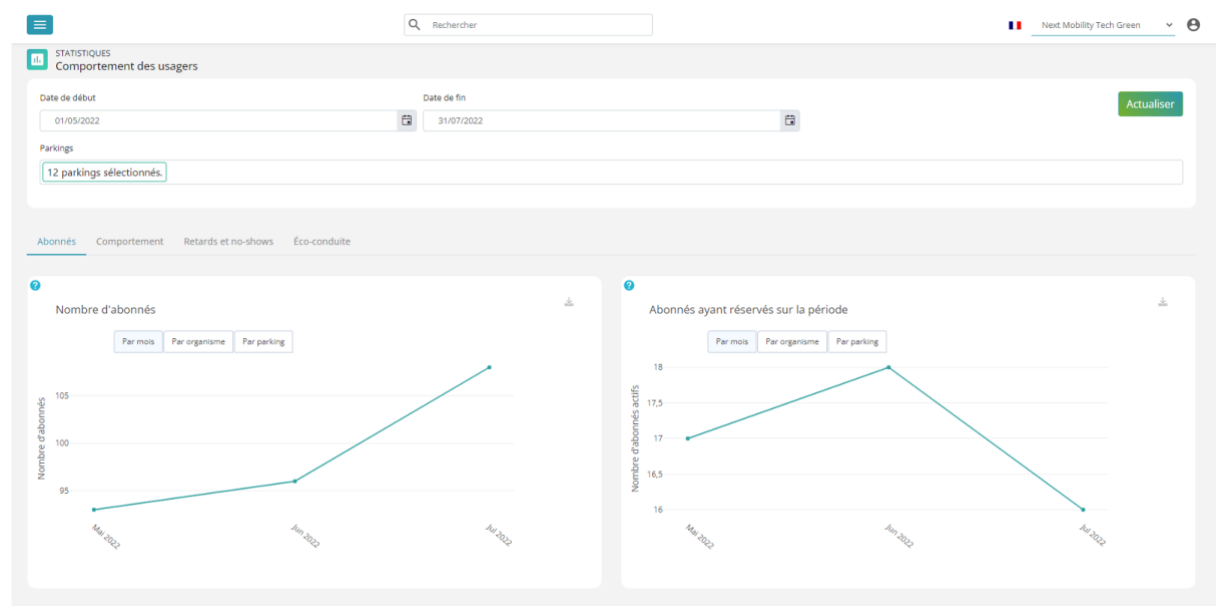


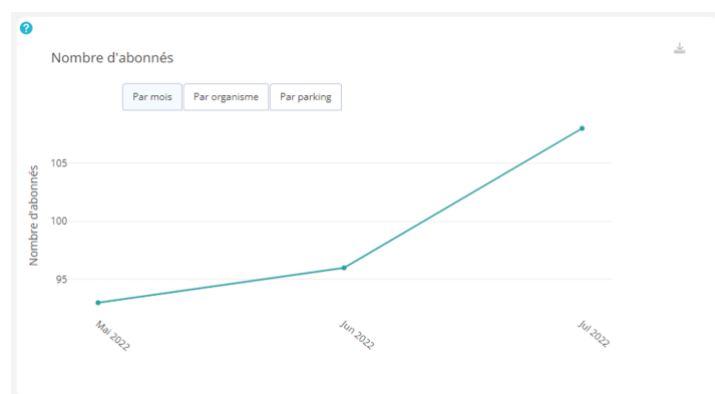
Comportement des usagers

Parcours gestionnaire > Statistiques > Comportement des usagers

Cette page vous présente des statistiques sur le **comportement des usagers** selon quatre thématiques : les **abonnés**, le **comportement**, les **retards** ainsi que les **no-shows** et **l'éco-conduite**. L'utilisateur peut **sélectionner les parkings** ayant des véhicules en autopartage (par défaut ils seront tous sélectionnés) ainsi que la **période souhaitée** pour le recueil des données.



Abonnés



Nombre d'abonnés

Le graphique présente le **nombre d'abonnés** selon plusieurs paramètres :

- **L'évolution mensuelle**
- Par **organisme**
- Par **parking** (affichage tronqué si plus de 20 occurrences, résumé par un TOP 10 / FLOP 10)

Au survol, vous pouvez également obtenir une information sur le nombre de **nouveaux abonnés**.

Remarque : Les abonnés affichés sont ceux ayant comme parking de préférence un des parkings sélectionnés. Les abonnés n'ayant pas encore sélectionné de parking de préférence ne sont donc pas comptabilisés.

Comment utiliser ce graphique ?

Ce graphique vous permet d'obtenir un suivi très simple du nombre d'abonnés au service et de son évolution. Le découpage par organisme et parking peut vous permettre d'engager des actions si nécessaires afin d'améliorer l'adoption du service.

Abonnés ayant réservés sur la période



TOP 10 / FLOP 10)

Le graphique présente le **nombre d'abonnés ayant réservés au moins une fois** au cours de la période suivant plusieurs paramètres :

- Par **mois**
- Par **organisme**
- Par **parking** (affichage tronqué si plus de 20 occurrences, résumé par un

Remarque : Pour être comptabilisé, l'abonné doit avoir effectué au moins une réservation ayant débuté au cours de la période sélectionnée (hors maintenance et no-show).

De plus, les abonnés affichés sont ceux ayant comme **parking de préférence** un des parkings sélectionnés. Les abonnés n'ayant pas encore sélectionné de parking de préférence ne sont donc pas comptabilisés.

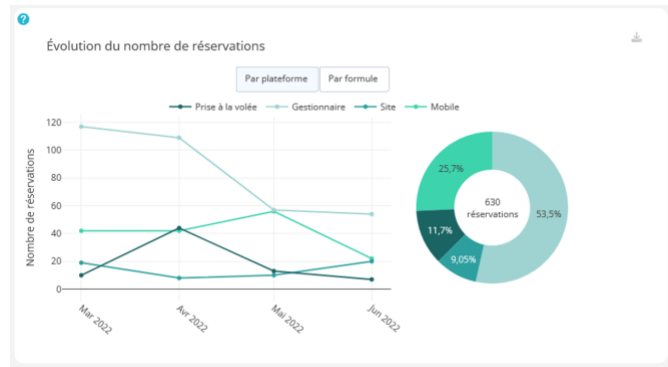
Comment utiliser ce graphique ?

Le **suivi de la tendance d'abonnés actifs** sur le service d'autopartage, peut aider à anticiper une plus forte demande sur les véhicules.

Comportement

Évolution du nombre de réservations

Ce graphique permet de suivre l'évolution mensuelle du nombre de réservations créées selon les différents modes de réservation, ainsi que sa représentativité globale sur la période.



Si l'option est activée dans votre organisme, la vision par formule (professionnelle/personnelle) est aussi disponible.

Remarque : Seules les réservations effectuées et ayant débuté sur la période sélectionnée sont prises en compte. Nous excluons ici les maintenances et les no-shows.

Comment utiliser ce graphique ?

Connaître les méthodes de réservation les plus utilisées peut-être intéressant. Par exemple, si l'application mobile est déployée dans votre organisme et qu'elle est peu utilisée, peut-être qu'une notice d'information ou un rappel sur l'utilisation de l'application peuvent être recommandés.

Typologie de l'anticipation

Ce graphique permet de visualiser la durée d'anticipation des utilisateurs pour leurs réservations de véhicule, suivant plusieurs paramètres :

- Par **organisme**
- Par **parking** (affichage tronqué si plus de 20 occurrences)
- Par **modèle** (affichage tronqué si plus de 20 occurrences)
- Par **formule** (si option activée)



On appelle **durée d'anticipation** le temps qui sépare le moment où l'utilisateur réserve le véhicule et la date théorique de début de la réservation.

Remarque : Seules les réservations effectuées et ayant débuté sur la période sélectionnée sont prises en compte. Les réservations en Free-Floating (prise à la volée), s'il y en a, ne sont pas comptabilisées dans cette rubrique puisque leurs durées d'anticipation est naturellement nulle. Les réservations de maintenance et les no-show sont également exclus.

🔍 Comment utiliser ce graphique ?

Les **modèles les plus sollicités** connaissent en général une durée d'anticipation plus importante. Cela peut donc vous aider à repérer les modèles les plus appréciés par les usagers.

Couplée avec les informations sur les saturations, les recherches non abouties et le taux d'utilisation, cette donnée permet de mettre en évidence des parkings et/ou les organismes où le parc est sous-dimensionné. Cela pourra être visible grâce à une anticipation de plusieurs jours pour obtenir un véhicule.

Typologie des distances parcourues

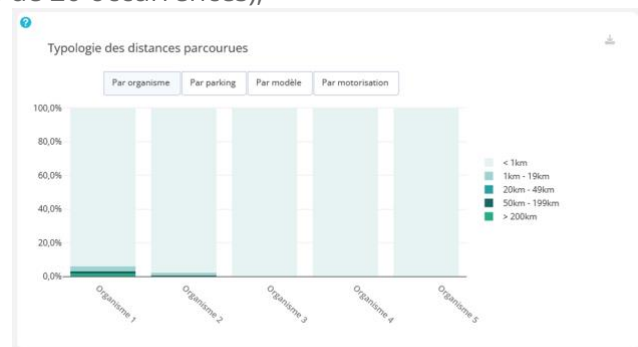
Répartition des réservations suivant leur **catégorie de distance**.

Si les données le permettent, cette répartition est disponible par :

- **organisme**
- **parking** (affichage tronqué si plus de 20 occurrences),
- **modèle** (affichage tronqué si plus de 20 occurrences),
- **motorisation**
- **type** de véhicule (voiture, scooter, vélo, etc.)

Remarque : Nous prenons en compte les réservations effectuées et ayant débuté sur la période sélectionnée.

A l'exclusion des réservations de maintenances et des no-shows.



🔍 Comment utiliser ce graphique ?

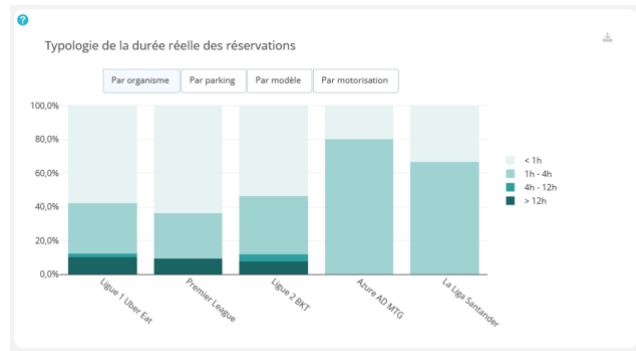
Nous avons ici des premières informations pour **savoir si notre flotte est adaptée à l'utilisation qu'en font les abonnés**.

Si nous remarquons que les véhicules thermiques font de petites distances par exemple, on pourrait les remplacer par des véhicules plus adaptés comme des vélos ou des voitures électriques.

De même, si nous détectons un parking ou un organisme où les usagers effectuent de longues distances par rapport à d'autres, cela peut être utile à savoir pour une bonne répartition de la flotte.

Typologie de la durée réelle des réservations

Le graphique présente la **répartition des réservations** suivant leurs **durées**. Celles-ci sont regroupées selon 4 fourchettes différentes. Si les données le permettent, cette répartition est disponible par :



- **organisme**
- **parking** (affichage tronqué si plus de 20 occurrences)
- **modèle** (affichage tronqué si plus de 20 occurrences)
- **motorisation**
- **type** de véhicule (voiture, scooter, vélo, etc.)

Remarque : Nous prenons en compte les réservations effectuées et ayant débuté sur la période sélectionnée. A l'exclusion des réservations de maintenances et des no-shows.

Comment utiliser ce graphique ?

Cette répartition peut aider à la définition d'une durée théorique optimale d'une réservation en Free Floating. En effet, lors de la prise d'un véhicule à la volée (c'est à dire sans réservation) le système bloque le véhicule pour une période définie (par exemple 2h). Une durée est paramétrée par défaut, mais peut être modifiée selon les résultats observés concernant la durée réelle moyenne observée dans ce graphique, qui agit alors comme un indicateur.

Retards & no-show

Typologie des retards

Ce graphique présente le pourcentage des **réservations terminées en retard** par rapport au nombre de réservations confirmées. La durée du retard est découpée en **4 catégories** pour illustrer au mieux cette répartition.



Au survol, l'information sur le nombre de réservations concernées est affichée.

Nous disposons de 3 vues différentes :

- **Evolution mensuelle**

- Par **organisme**
- Par **parking** (affichage tronqué si plus de 20 occurrences)

Une réservation est considérée en retard lorsque la date de fin théorique (demandée par l'utilisateur) est **dépassée de 10 minutes**.

Remarque : Nous nous basons sur les réservations confirmées, hors maintenance et free floating (pas de notion de retard ici puisque les dates théoriques de début et de fin sont fixes). Nous incluons donc ici les réservations où il y a eu un no-show.

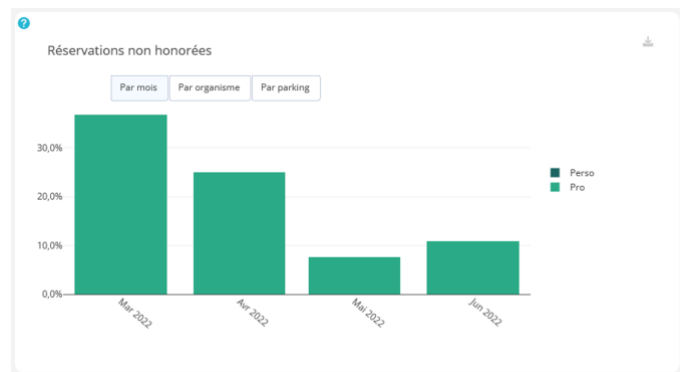
Que m'apporte ce graphique ?

Ce graphique vous permet de mesurer et suivre l'évolution du nombre de réservations terminées en retard dans votre flotte pour mettre en place des ateliers/guides de bonnes pratiques pour l'autopartage.

Réservations non honorées

Ce graphique présente le pourcentage des **réservations non honorées** par rapport au nombre de réservations confirmées.

Au survol, l'information sur le nombre de réservations concernées est affichée.



Nous disposons de 3 vues différentes :

- **Evolution mensuelle**
- Par **organisme**
- Par **parking** (affichage tronqué si plus de 20 occurrences)

Si l'option est activée dans votre organisme, la vision par formule perso est également disponible. Une réservation est considérée comme **non honorée ou en no-show** lorsque **l'utilisateur ne prend pas le véhicule dans le laps de temps autorisé** par votre instance ou à la date de fin théorique si celle-ci intervient avant.

Remarque : Nous nous basons sur les réservations confirmées, hors maintenances et free floating (pas de notion de no-show ici puisque la réservation est forcément honorée).

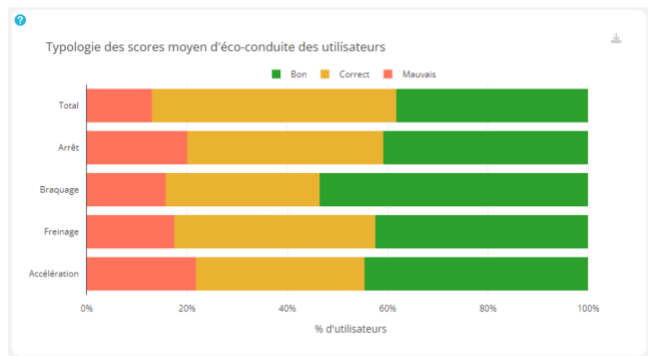
🔍 Que m'apporte ce graphique ?

Les **réservations non honorées** peuvent constituer un **frein au bon fonctionnement du service** d'autopartage. En effet, une **immobilisation inutile des véhicules** peut entraîner des phénomènes de saturation évitables et une surcharge non justifiée du système. Suivre cette évolution du nombre de réservations non honorées dans votre flotte peut donc vous inciter à mettre en place des ateliers/guides de bonnes pratiques pour l'autopartage si nécessaire.

Éco-conduite

Typologie des scores d'éco-conduite des utilisateurs

Ce graphique donne la répartition du **score moyen des utilisateurs** en 3 catégories (Score **mauvais**, **correct** ou **bon**). Nous avons ici le **score global d'éco-conduite** ainsi que les **différents sous-scores** qui le compose (accélération, freinage, braquage et temps à l'arrêt)



Remarque : les réservations prises en compte sont les réservations effectuées par les utilisateurs dont l'option éco-conduite est activée, hors réservation de maintenance.

🔍 Que m'apporte ce graphique ?

Nous réalisons ici une **moyenne des scores obtenus par chaque utilisateur**. Ces moyennes sont ensuite réparties dans trois catégories ordonnées. Cette mesure vous permettrait d'estimer le nombre de conducteurs pour lesquels il serait bénéfique de suivre une **formation d'éco-conduite**.

Découpage des notes d'éco-conduite :

Bon : pour toutes les notes supérieures ou égales à **67**

Correct : pour toutes les notes supérieures ou égales à **34** et inférieures à **67**

Mauvais : pour toutes les notes inférieures à **34**

Note : Le score par utilisateur est visible uniquement par celui-ci. Il n'y a pas de notion individuelle ici.



S.A.S au capital de 2 359 970,00 €
3 rue René Dumont 35700 RENNES
Bâtiment Energis II Porte A
R.C.S Rennes 520 157 579 A.P.E 6202A
T.V.A intracommunitaire FR90 520 157 579