

Contact:

Aurore ASOREY, *Tisseo SMTC*, aureore.asorey@tisseo.fr

Marie MALICET, mary.malicet@tisseo.fr

ENERqi en bref

Objectif : utiliser les observations quotidiennes des usagers pour améliorer la qualité des transports publics.

Durée : de juin 2010 à mai 2013

Partenaires : 13 partenaires issus de 9 pays, dont 4 opérateurs de transports publics, des sites test dans chaque pays

Cofinancé dans le cadre de l'appel à projets IEE 2009

Budget : environ 1,6 millions d'euros

ENERqi signifie „amélioration de l'efficacité énergétique en utilisant les observations quotidiennes des usagers en matière de qualité pour améliorer les transports publics“. Il met en œuvre un système innovant de surveillance de la qualité des transports publics en impliquant des volontaires, ayant un rôle d'éclaireur en termes de qualité, qui sont en réalité des voyageurs utilisant les transports publics qui répondent à des questionnaires portant sur des aspects divers associés à la qualité concernant les lignes de transports publics qu'ils ont l'habitude d'emprunter.

Ces actions sont réalisées en continu et les résultats sont utilisés afin d'augmenter le niveau de service et la qualité du transport public.

www.enerqi-online.eu



DTV Consultants

TISSEO-SMTC

TIS

Austrian Mobility Research FGM-AMOR

CRES

Lancashire Country Council

URTP

STP, Alba Iulia

Energy Agency of Plovidv

CARRIS

Holding Graz Linien

Polis

TISSEO (Subcontractor)

Netherlands (Breda)

France (Toulouse)

Portugal (Lisbon)

Austria (Graz)

Greece (Athens)

United Kingdom (Preston)

Romania (Bucharest)

Romania (Bucharest)

Bulgaria (Plovidv)

Portugal (Lisbon)

Austria (Graz)

Belgium (Brussels)

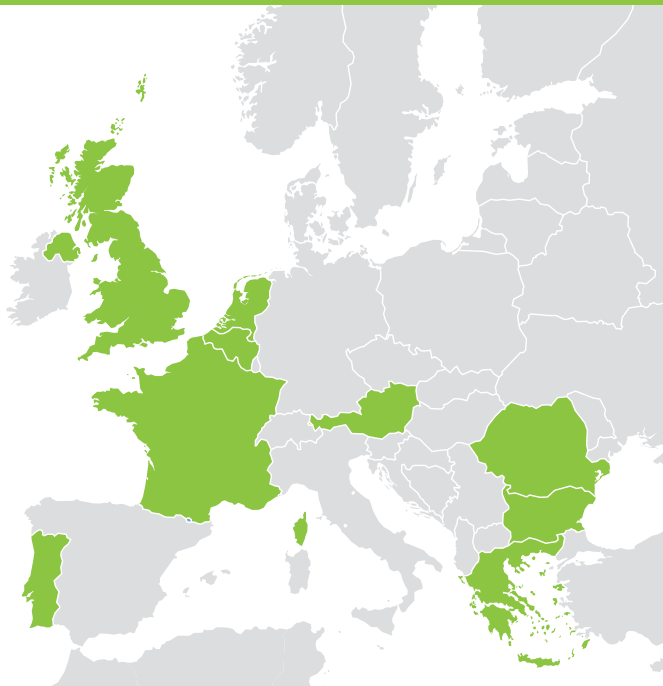
France (Toulouse)

Amélioration de l'efficacité énergétique en utilisant les observations quotidiennes des usagers en matière de qualité pour améliorer les transports publics

Projectlead: *Renske Martijnse, DTV Consultants, R.Martijnse@dtvconsultants.nl*



Seule la responsabilité des auteurs est engagée pour le contenu de cette matériel de publicité. Le contenu ne reflète pas nécessairement l'opinion de l'Union Européenne. La Commission Européenne n'est pas responsable de l'utilisation des présentes informations.



Amélioration de l'efficacité énergétique en utilisant les observations quotidiennes des usagers en matière de qualité pour améliorer les transports publics

ENERQI, raccourci pour „amélioration de l'efficacité énergétique en utilisant les observations quotidiennes des usagers en matière de qualité pour améliorer les transports publics“, met en œuvre un système innovant de surveillance de la qualité des transports publics en impliquant des volontaires, ayant un rôle d'éclaireur en termes de qualité, qui sont en réalité des voyageurs utilisant les transports publics qui répondent à des questionnaires portant sur des aspects divers associés à la qualité concernant les lignes de transports publics qu'ils ont l'habitude d'emprunter.

Ces actions sont réalisées en continu et les résultats sont utilisés afin d'augmenter le niveau de service et la qualité du transport public.

Le but d'ENERQI est d'apprendre comment mieux surveiller la qualité et exploiter les résultats à partir de ce principe de surveillance en échangeant des expériences, qui ne sont pas seulement des expériences concernant les besoins et les attentes des usagers, mais qui sont aussi des expériences concernant l'implication des opérateurs de transports publics, des autorités, des organisations de voyageurs et des agences d'énergie. Le consortium est constitué de 13 partenaires provenant de 9 pays, dont 8 d'entre eux sont des opérateurs de transports publics.



Laissez vos clients améliorer votre qualité – une approche exhaustive de la gestion de la qualité

www.enerqi-online.eu



L'approche ENERQI

Des groupes d'usagers et des usagers potentiels ou de personnes qui ne sont pas des usagers (c'est-à-dire des personnes circulant en voiture) observent des aspects prédéfinis en termes de qualité sur une base régulière.

L'approche ENERQI est en fait une nouvelle étape dans le processus d'implication des voyageurs dans les développements et améliorations du système de transport public. Les observateurs surveilleront sur une base régulière un certain nombre d'aspects de la qualité tels que la ponctualité du bus, l'attitude et la performance (professionnelles) du conducteur, la qualité globale du bus en lui-même et la qualité des arrêts de bus.



Il est également possible de mesurer les effets des campagnes de marketing et de communication sur la manière dont sont perçus les transports publics par les usagers et désormais les personnes qui ne sont pas des usagers.

Les personnes qui ne sont pas des usagers se voient offrir la possibilité de faire un essai gratuit, ce qui leur donne l'opportunité d'exprimer leur opinion sur la qualité des transports publics. Les données sont recueillies par les voyageurs. Le trajet qu'ils surveillent est défini de manière aléatoire, ce qui garantit qu'un échantillon indépendant est choisi parmi tous les voyages disponibles. La surveillance des incidents peut et doit être effectuée de façon séparée. Les voyageurs entrent leurs constatations dans une base de données en ligne en répondant à un questionnaire.

Ces questionnaires sont rédigés dans leur langue maternelle. Des rapports sont générés hors de la base de données, générant ainsi un retour d'informations utile aux opérateurs de transports publics et aux administrations locales en matière de gestion. Cela permettra aux opérateurs de transports de mieux planifier et concevoir les actions d'amélioration de la qualité.

La mise en œuvre

La mise en œuvre de ces actions peut être mesurée grâce à un retour d'informations complémentaire sur leur efficacité et leur impact. Au final, une satisfaction croissante des usagers est attendue, permettant de fait le développement de l'usage des transports publics, mettant ainsi fin au cercle vicieux de la diminution de la part modale des transports publics.

En demandant aux observateurs d'évaluer le niveau de qualité d'un système de transports publics, les actions adéquates d'amélioration de la qualité peuvent être entreprises. L'expérience des Pays-Bas montre qu'une approche axée sur la demande conduira à une perception significative-ment améliorée des transports publics.