



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

ENERQI – Un projet d' Energie Intelligente



Le défi

- Les besoins et les attentes des usagers ne sont pas toujours pleinement pris en compte
- La plupart des systèmes de surveillance de la qualité des transports publics ne rendent compte de la qualité perçue par les usagers que de manière indirecte ou dans des laps de temps trop longs
- L'utilisation des nouvelles technologies, comme Internet, les "logiciels espions", les bases de données et les techniques innovantes impliquant les utilisateurs, est peu développée



La mission

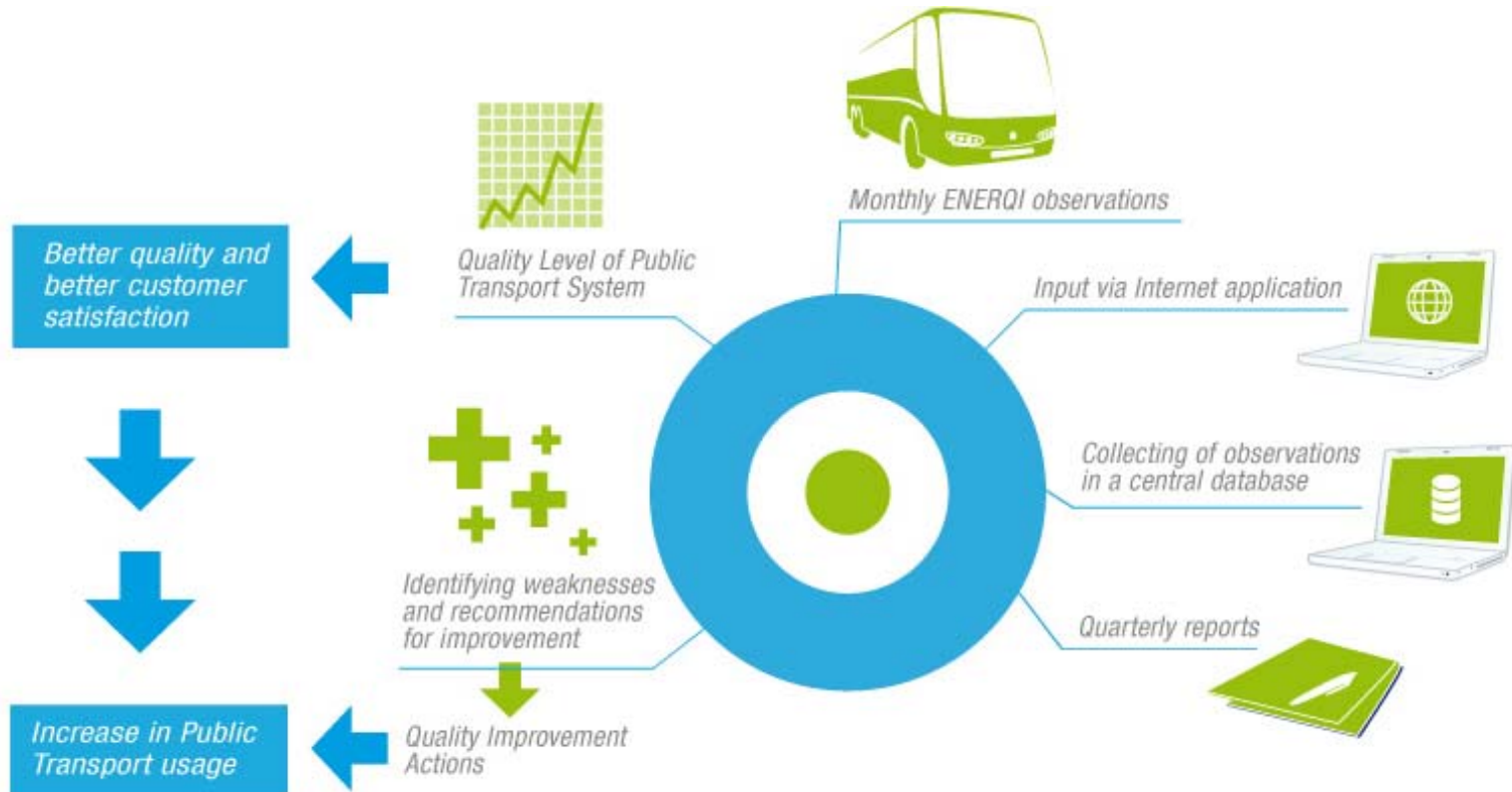
- Augmenter le nombre d'utilisateurs des transports publics en mettant l'accent sur les besoins des usagers
- Surmonter les obstacles
- Modifier le comportement des citoyens à l'égard du transport public
- Renforcer la satisfaction des clients et répondre à leurs besoins à travers la gestion quotidienne des transports publics
- Améliorer la qualité du transport public
- Limiter la consommation d'énergie



L'approche

- Un système de surveillance innovateur de la qualité des transports publics: un groupe de passagers agit en tant que volontaires/observateurs qualité
- Ils répondent à des questionnaires portant sur différents aspects *qualité* des lignes de transport public qu'ils ont l'habitude d'emprunter
- Ces actions sont réalisées en continu
- Les résultats sont utilisés afin d'augmenter le niveau de service et la qualité du transport public





The ENERQI Quality Loop

Les résultats

- Plus de 90 000 observations produites par 4 000 observateurs
- 64 actions d'amélioration avec évaluation des résultats
- Informations sur les 8 sites test où l'approche ENERQI a été mise en place
- Kits d'information, lignes directrices et mode d'emploi destinés aux volontaires/observateurs
- ENERQI : une norme pour la surveillance de la qualité des transports publics



sites test ENERQI

- CARRIS (PT)
- CRES (GR)
- Agency de l'Energie
de Plovdiv-EAP (BG)
- GVB Graz (AT)
- Lancashire County
Council LCC (UK)
- STP, Alba Iulia (Ro)
- TIS (PT)
- TISSEO (FR)



Partenaires

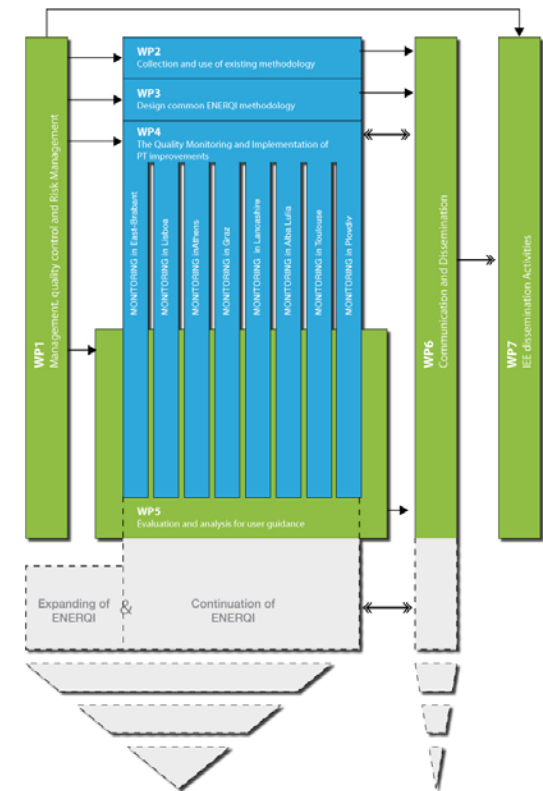
Coordinateur:	
DTV Consultants (NL)	
Partenaires:	
CARRIS (PT)	POLIS (BE)
CRES (GR)	STP, Alba Iulia (Ro)
Agency de l'Energie de Plovdiv-EAP (BG)	TIS (PT)
FGM-AMOR (AT)	TISSEO (FR)
GVB Graz (AT)	TISSEO-SMTC (FR)
Lancashire County Council LCC (UK)	URTP (Ro)

The ENERQI Timescale *29th of May 2010 - 28th of May 2013*



Structure du projet

- **WP 1:** Management, surveillance de la qualité et gestion des risques
- **WP 2:** Recueil et utilisation des méthodologies existantes
- **WP 3:** Conception d'une méthodologie commune ENERQI
- **WP 4:** Surveillance de la qualité et mise en œuvre des améliorations des transports publics
- **WP 5:** Evaluation et analyse pour l'orientation des utilisateurs
- **WP 6/7:** Communication et dissémination / Activités de dissémination IEE



The ENERQI Timescale

ENERQI en bref

- Dans le cadre du projet européen ENERQI, les **observations quotidiennes des usagers sont utilisées pour améliorer la qualité des transports publics**
- **13 partenaires issus de 9 pays**, dont 8 opérateurs de transport public
- **Cofinancé dans le cadre de l'appel à projets IEE 2009 - IEE/09/718/SI2.558241**
- La durée du projet s'étend du **29 mai 2010 au 28 mai 2013**

