

Interurbain



Ensemble, faire bouger les lignes.



Forts de notre longue expérience d'opérateur multimodal, nous souhaitons vous accompagner dans la construction et l'optimisation de vos réseaux et services de transport.

Notre ambition est de développer avec vous, dans un véritable esprit de partenariat, et au plus près des attentes des voyageurs, des offres de transport sur mesure, sûres, performantes, responsables et adaptées à vos besoins et vos contraintes.

La mobilité de demain sera Personnalisée, Autonome, Connectée et Électrique (P.A.C.E). C'est notre conviction. L'innovation est au cœur de notre démarche, pour améliorer en permanence la performance des services de transport public, et transformer les promesses des « nouvelles mobilités » en une réalité au bénéfice du plus grand nombre.

Avec la sécurité qui est notre priorité absolue, nous sommes obsédés par la satisfaction de nos clients et la qualité de leur expérience. L'ensemble des collaborateurs du groupe est chaque jour mobilisé pour répondre à ces enjeux et mettre en œuvre les solutions d'aujourd'hui et de demain.



Thierry Mallet

Président-directeur général

Une nouvelle **dynamique** interurbaine

Plus d'un Français sur deux vit aujourd'hui dans une région rurale ou périurbaine, un territoire où la mobilité des habitants, caractérisée par une grande dispersion géographique et parfois des horaires décalés ou atypiques, ne cesse d'augmenter. La « multimotorisation » des individus sur ces territoires est significative du désir de se déplacer librement. Sans voiture, il faut parfois renoncer à un emploi, une formation, des soins.

Cette situation donne à l'activité interurbaine de nombreuses opportunités, avec une palette d'offres extrêmement variées : lignes express, lignes régulières de proximité ou de rabattement, lignes scolaires, services de type périurbain, transport de personnels, services occasionnels et offres touristiques... sans oublier le

environnement positif et un niveau de sécurité comparable à ceux du rail ou de l'avion.

Pour les autorités organisatrices s'impose alors la nécessité de trouver un équilibre qui réponde à l'évolution des mentalités vers plus de liberté, de choix, de qualité de vie...

le tout contrebalancé, plus que jamais, par une recherche d'économies. Il s'agit pour elles de relever le défi de la mobilité durable avec une nouvelle logique au sein de laquelle le car a plus que jamais sa place. Associant flexibilité de l'offre et coûts compétitifs et maîtrisés, l'interurbain bénéficie d'une considérable marge de progrès en France et d'un potentiel

important de clientèle à conquérir. La mise en place de lignes express, la montée en gamme de l'accueil, de la qualité et de l'aménagement intérieur des véhicules à haut niveau de service sont autant de gages de crédibilité et d'attractivité.



transport à la demande et les services spécifiques pour personnes à mobilité réduite.

Elle permet au transport interurbain de contribuer à la création d'emplois, tout en présentant un bilan

Leader de l'activité interurbaine en France, avec plus de 12 000 véhicules et près d'un quart du chiffre d'affaires, Transdev se présente comme un acteur incontournable. Avec des savoir-faire uniques en matière de construction et de restructuration des offres, de hiérarchisation des dessertes, d'élaboration de services alliant rapidité, fréquence soutenue et forte amplitude, dotés d'une information adaptée et simple, Transdev agit pour redonner au monde de l'autocar ses lettres de noblesse.

Les bonnes raisons de choisir **Transdev**

ANALYSE DU TERRITOIRE

Comprendre les mobilités des habitants

Les habitants des territoires interurbains sont prêts à utiliser les transports collectifs si l'offre est crédible, c'est-à-dire si elle est basée sur des temps de parcours attractifs, une fréquence élevée et une grande amplitude. Le succès des lignes express, là où elles existent, l'illustre parfaitement. C'est le cas de Transbeauce, avec ses lignes régulières à très forte fréquence, en rabattement vers le TER, ses lignes scolaires et ses services de proximité tels que le transport à la demande.



CONNAISSANCES, COMPORTEMENTS ET PERCEPTIONS

Étudier les contextes locaux

Depuis 5 ans, avec l'Observatoire des Mobilités, Transdev déploie une démarche marketing inédite orientée clients et non-clients. Cet outil exclusif permet, grâce à des données quantifiées, d'identifier et de benchmarker les comportements de mobilités, de dégager des tendances selon les spécificités des territoires et de décliner des plans d'action ciblés. L'Observatoire des Mobilités a été réalisé en 2013 dans les Côtes-d'Armor et le Morbihan et compte à ce jour 26 déploiements en France et à l'étranger.

HIÉRARCHISATION ET EFFICACITÉ

Vers un réseau CLE :

Clair, Lisible et Efficace

Pour être efficace et crédible, un réseau interurbain doit être hiérarchisé en s'appuyant sur les lignes essentielles (rapides, avec un temps de parcours comparable à celui de la voiture, fréquentes et avec une amplitude élevée) constituant l'armature du réseau, complétées par des lignes répondant aux besoins plus spécifiques (desserte locale, ligne scolaire, transport à la demande). Sur les lignes de TransGironde, l'offre segmentée à haut de niveau de service s'est traduite par un bond spectaculaire de fréquentation de 85% en un an.

HAUT NIVEAU DE SERVICE

Donner envie

L'un des leviers du transfert modal vers les transports collectifs est la qualité du service rendu. L'aménagement intérieur, le confort, la propreté des véhicules et la qualité de l'information diffusée sont autant de critères qui font son attractivité. Grâce à une réelle montée en gamme des dessertes régulières express, le voyageur peut vivre une expérience conviviale, personnalisée et connectée. Les réseaux interurbains de Transdev sont désormais nombreux à partager cette conviction avec leurs autorités organisatrices et à incarner cette nouvelle modernité, à l'instar de la Gironde, de la Moselle, de la Champagne-Ardenne, etc.

INVENTIF ET CONNECTÉ

Mieux connecter les modes de transport

Le développement numérique et l'ouverture des données ont permis d'appréhender la mobilité autrement. Les nouvelles technologies offrent un potentiel de solutions, tant pour pallier, voire résorber, les problèmes de circulation et de pollution que pour améliorer la fluidité des parcours clients. Fort de son expertise numérique et digitale, Transdev expérimente et met au service de ses réseaux et des collectivités toute une gamme de systèmes multiservices opérationnels en matière d'information, de vente et de paiement, comme Mobilité et Services en Isère ou encore le SISMO dans l'Oise.

ALTERNATIVE VERTE

S'engager pour une mobilité durable

L'autocar est l'un des moyens de transport les moins polluants, mais Transdev va plus loin avec son programme d'« éco-conduite ». En responsabilisant nos équipes en ce qui concerne la consommation de carburant et en développant des indicateurs d'éco-efficacité qui mesurent la performance CO₂ de nos lignes de transport en comparaison avec la voiture particulière, nous réduisons les émissions polluantes et sonores et diminuons la consommation de carburant de 5 à 6 %. Enfin, un effort considérable est engagé sur la mise aux normes Euro 5 et 6 de l'ensemble de nos flottes.

VALORISATION DU PATRIMOINE

Révéler le talent de nos territoires

Organiser la mobilité d'un territoire, c'est l'irriguer, mais aussi participer à des initiatives qui mettent en valeur ses atouts. Le réseau Edgard propose tout au long de l'été des offres combinées associant transport et découverte de sites, gastronomie et artisanats locaux. Ainsi, Transdev participe au développement du tourisme local et soutient activement les collectivités dans leurs efforts d'animation des sites culturels et naturels.



MOBILITÉ DE TOUS ET DE CHACUN

Concilier besoins collectifs et individuels

Complémentaire des réseaux réguliers, le transport à la demande offre des services sur mesure sur les zones peu denses. Transdev a développé une véritable maîtrise de la modularité entre transport public régulier et service spécifique. Déclenché à l'initiative du client-usager, c'est proposer, comme à Montauban, de mettre en place une desserte de marché, d'offrir un service porte à porte (Côtes-d'Armor) ou des services de transport pour personnes à mobilité réduite (Sarthe).

LA SÉCURITÉ AVANT TOUT

Une priorité absolue, une responsabilité partagée

Garantir la sécurité de nos voyageurs est au cœur de l'exigence de Transdev. Le transport par autocar est soumis à de nombreuses contraintes réglementaires qui en font l'un des moyens de transport terrestre les plus sûrs, avec 300 fois moins d'accidents mortels qu'en moto, 30 fois moins qu'en voiture et 3 fois moins qu'en train. Dans le cadre de ses engagements, Transdev a élaboré un ambitieux programme de labellisation interne dénommé FACE, validé par le bureau VERITAS. Celui-ci inclut un volet sécurité conforme au SMS (Système de Management de la Sécurité du Groupe) en cours de déploiement. À fin 2015, 100% des réseaux sont visés.

INFRASTRUCTURES D'AVENIR

Pour une offre de déplacement optimisée

La qualité et la densité du maillage des voies d'accès et nœuds de connexion constituent un point fondamental du service Transdev. L'aménagement de gares routières, pôles d'échanges et voies réservées sont autant de clés d'entrée en termes d'accessibilité et d'image en faveur de l'intermodalité, faisant de l'autocar une véritable alternative au véhicule particulier. C'est le cas en Savoie où Transdev a collaboré avec le Conseil général pour construire une coordination multimodale efficace et reconnue.

Tout un bouquet de services pour la mobilité dans l'Oise

UNE GESTION COORDONNÉE

Le Syndicat Mixte des Transports Collectifs de l'Oise (SMTCO), créé en novembre 2006, organise la coordination entre 14 collectivités, autorités organisatrices, ayant choisi de travailler ensemble pour le développement des transports collectifs sur l'ensemble du département. Cette structure innovante et mutualisée permet de gommer les frontières administratives pour les 800 000 habitants du territoire de l'Oise et de coordonner les différents réseaux de transport en favorisant l'intermodalité urbaine, interurbaine et ferrée. Avec ses deux filiales CABARO et Transdev Picardie, Transdev exploite les activités urbaines et interurbaines du

UN SYSTÈME DE MOBILITÉ COMPLET ET ACCESSIBLE

En 2009, le SMTCO lance un projet innovant, « SISMO » (Système Intégré de Services à la Mobilité de l'Oise), commun à tous les réseaux du département, pour favoriser l'accessibilité aux services de transports collectifs. Celui-ci doit apporter une réponse complète aux enjeux de mobilité, notamment en faveur d'une information voyageurs fiable, lisible et dynamique (temps réel) et d'un système tarifaire multimodal, simple et adapté. Ce système est complété d'une centrale de réservation pour les services de transports à la demande et d'une centrale de covoiturage.

OISE MOBILITÉ, UNE SOLUTION GLOBALE ET UNIQUE

C'est une agence de mobilité centralisant chaque jour plus de 400 demandes très diverses : information voyageur tous modes, tarifs, réservation de transport à la demande, services de vente. Sa version web, également accessible sur smartphone, propose un calculateur d'itinéraire multimodal pour permettre au client de faire le meilleur choix, à tout moment, où qu'il soit, et inclut des solutions de covoiturage. C'est aussi un système d'annonces visuelles et sonores, déployé dans plus de 750 véhicules localisés en temps réel, ainsi qu'aux principaux points d'arrêt équipés de panneaux d'information dynamique, diffusant les horaires de passage en

temps réel. Grâce à une cartographie interactive, ce dispositif permet de superviser le réseau à distance et de compléter le travail d'une importante flotte d'intervention.

C'est encore un Pass unique sans contact, pour se déplacer sur tout le territoire et une boutique en ligne et sur mobile permettant, depuis chez soi, de renouveler son abonnement ou son carnet de voyages, rapidement et sans contrainte. Enfin, c'est un observatoire privilégié pour mieux répondre aux demandes et besoins des voyageurs et, ainsi, orienter les décisions des autorités organisatrices de transport.



Beauvaisis et du Compiégnois, secteurs nord-est et ouest, soit les trois quarts du département. Dans le cadre de la convention DSP des transports interurbains, la société ATRIOM est l'interlocuteur unique du Département et gère depuis 2009 la sous-traitance des lignes régulières et circuits spécialisés aux différents transporteurs sur ces deux secteurs.

UN PARTENARIAT PUBLIC-PRIVÉ PERFORMANT ET DURABLE

La réalisation du projet est confiée par le SMTCO à un partenaire privé : le groupement Cityway (filiale de Transdev) / Vix Technology qui assure, à travers la société dédiée SITE.OISE, le financement, la construction et l'exploitation des services « Oise Mobilité ». Ce partenariat de 12 ans, incluant l'évolutivité du système, souligne la pérennité de ce projet unique de services dédiés à la mobilité.

SISMO / Oise Mobilité, récompensé trois fois : par le Trophée de l'Innovation lors du Salon européen de la Mobilité en 2010, par le Prix de l'Innovation lors du congrès international de l'UITP à Dubaï en 2011 et par le label « Territoire innovant 2013 », lors du Forum annuel des Interconnectés à Lyon, en décembre 2013.

“

Notre ambition :

*Être le partenaire de confiance de nos clients
pour faire avancer la mobilité. ”*





Direction Commerciale Groupe
www.transdev.com



DONNÉES CONTRACTUELLES

AUTORITÉ ORGANISATRICE
Transdev

OPÉRATEUR
Transdev-Eurolines

ACTIVITÉS GÉRÉES
Lignes régulières internationales, liaisons interrégionales en France

CHIFFRES CLÉS

RÉSEAU
600 destinations en France, en Europe et au Maroc
140 lignes régulières
96 points d'arrêt en France

FRÉQUENTATION
3,5 millions de voyageurs transportés en 2013, dont près de 900 000 passagers nationaux

DISTANCE PARCOURUE
110 millions de kilomètres/an

VÉHICULES
En moyenne 500 autocars sur les routes
Capacité moyenne 48 places

DISTRIBUTION MULTICANALE
1 site Internet multilingue (6 langues)
1 call center ouvert 7J/7
22 agences commerciales Eurolines
800 agences de voyage partenaires

EFFECTIFS
150 salariés

Le contexte

Depuis 1985, Eurolines ouvre les portes de l'Europe et facilite sa découverte. Des splendeurs de la côte dalmate aux ferias de Barcelone en passant par les principales villes françaises... plus de 3,5 millions de passagers par an choisissent Eurolines pour débiter leur voyage sur l'une des 140 lignes du réseau. En 2011, Eurolines était le premier opérateur privé à obtenir l'autorisation de commercialiser des trajets interrégionaux en France dans le cadre du cabotage, ce qui a renforcé l'intérêt pour l'autocar, le positionnant comme un mode de transport alternatif au train ou à l'avion. 71 % des Français se disent d'ailleurs intéressés par cette offre interrégionale*. L'autocar présente donc un fort potentiel de développement, avec pour principal enjeu d'attirer une clientèle nouvelle.

La réponse de Transdev

Une politique tarifaire adaptée à tous

La spécificité d'Eurolines, c'est d'avoir fait le choix d'un réseau très étoffé qui dessert aussi bien les grandes capitales européennes que des villes de petite et moyenne envergure. Là où les autres modes de transport sont peu développés ou trop chers, Eurolines permet d'assurer des liaisons en s'adaptant à sa clientèle : tarifs réduits pour les réservations anticipées, réactivité tarifaire, réductions pour les familles, les groupes...

Des autocars confortables pour un voyage agréable

- > Une flotte de véhicules de moins de 5 ans offre le confort d'autocars grand tourisme : climatisation, toilettes, sièges inclinables. Wifi gratuit et prises électriques sont installés progressivement sur certaines lignes.
- > Une charte de qualité impose normes et standards de qualité obligatoires pour une sécurité maximale.

Les objectifs

- > Continuer à proposer des tarifs très attractifs et adaptés à tous les clients.
- > Standardiser la qualité de service à bord, notamment le déploiement du wifi gratuit, pour assurer aux clients un voyage agréable.
- > Étoffer les destinations interrégionales, le nombre de services et optimiser les horaires, en adéquation avec les attentes des clients.
- > Développer la notoriété de la marque Eurolines et de ses produits.

- > Des conducteurs qualifiés et expérimentés connaissent le réseau et les routes européennes et sont habitués au transport de voyageurs.

Plus de services pour les passagers

- > Un Service d'assistance aux passagers pendant le voyage est accessible 7J/7, 24h/24.
- > Un comparateur d'émissions de CO₂ permet de vérifier qu'Eurolines est l'un des modes de transport les moins polluants par voyageur transporté.

Plus de 175 liaisons interrégionales disponibles

Avec l'autorisation accordée depuis 2011 d'opérer des trajets interrégionaux en France sur les lignes internationales, un Lyonnais peut désormais se rendre à Strasbourg en empruntant un autocar Lyon-Francfort ! L'utilisation de l'autocar comme mode de transport alternatif correspond à une véritable attente de certains voyageurs à la recherche avant tout d'une offre tarifaire réduite. Aujourd'hui, cela représente une offre de plus de 175 liaisons.

* Étude IPSOS qualitative réalisée auprès d'un échantillon de 1 400 individus, représentatif de l'ensemble de la population française - avril 2012.

RÉSULTATS

- > 75 000 passagers transportés en 2013 dans le cadre du cabotage (+80 % par rapport aux passagers transportés en 2012, première année d'exploitation du cabotage par Eurolines).
- > Soit 10 % du total des passagers nationaux transportés sur le réseau international.



DONNÉES CONTRACTUELLES

AUTORITÉ ORGANISATRICE

STIF
(Syndicat des Transports d'Île-de-France)

- Ligne A14 : liaison pôle à pôle : Mantes - La Défense, via les autoroutes A13 et A14
- Ligne 95-18 : liaison pôle à pôle : Cergy-Pontoise - Aéroport Roissy CDG, via La Francilienne

OPÉRATEUR

Transdev

CHIFFRES CLÉS

LIGNE A14

- Lancement : 1997
- 5 arrêts
- 1 ligne de 51 km dont 45 sur A13/A14
- 923 000 voyages en 2013

LIGNE 95-18

- Lancement : 2002
- 12 points d'arrêt
- 1 ligne de 49 km
- 400 000 voyageurs en 2013
- Qualifiée de ligne express par le STIF en 2006

Le contexte

Parmi les principales dispositions du PDU d'Île-de-France figure l'inscription d'un réseau principal de lignes de bus d'intérêt régional. Pour la grande couronne, les lignes de pôle à pôle ont une vocation de lignes express ou de rabattement vers le réseau ferré.

Proposer une alternative routière compétitive et crédible et assurer des liaisons transversales, rapides et sûres entre pôles constituent des enjeux majeurs pour répondre à la demande de mobilité des actifs et des étudiants des départements franciliens.

La réponse de Transdev

Écoute et anticipation

Grâce à une volonté forte de comprendre les motifs de déplacements et les usages et d'offrir de nouveaux services aux passagers, Transdev a pu satisfaire et fidéliser une clientèle nouvelle pour le transport public.

- > Horaires de passage adaptés pour mieux répondre, notamment, aux besoins des étudiants et des actifs.
- > Qualité et services à bord, en fonction des lignes et de leur typologie de clientèle : distribution de la presse mensuelle, club utilisateurs, service de dépôt de courrier, racks à bagages, information en temps réel par SMS, wifi à bord...
- > Information en temps réel tout au long du parcours, aux points d'arrêts et à bord des véhicules.

Une offre évolutive, sans cesse adaptée aux besoins des voyageurs

Une analyse des données de fréquentation et des résultats des enquêtes clients est réalisée régulièrement et permet d'être moteur et force de proposition dans l'adaptation régulière de l'offre auprès du STIF. L'Express A14 a ainsi été progressivement adaptée aux besoins réels de mobilité :

- > intervalle réduit à 5 minutes en heures de pointe et à 60 minutes en heures creuses ;

Les objectifs

- > Repenser l'offre de mobilité pour toujours mieux répondre aux besoins des clients et accompagner le dynamisme démographique et économique des territoires, notamment des moyenne et grande couronnes franciliennes.
- > Faciliter les déplacements entre les différents pôles de la Région Île-de-France.
- > Garantir un haut niveau de qualité de service et de sécurité.
- > Encourager l'utilisation du transport public routier pour les déplacements tangentiels, là où la voiture occupe (encore) une place prépondérante.
- > Proposer aux voyageurs des lignes accessibles aux personnes à mobilité réduite.

- > augmentation de l'amplitude : actuellement à plus de 16 heures par jour ;
- > nombre de véhicules passé de 3 à 23 en 16 ans d'exploitation.

Une véritable connaissance des voyageurs de la ligne 95-18 et du territoire a également permis à Transdev de proposer des évolutions quantitatives :

- > intervalle multiplié par 4 en 2012 ;
- > amplitude de la ligne augmentée de 4 heures à minuit ;
- > nombre de véhicules passé de 5 à 13 en 11 années d'exploitation.

La conduite sécuritaire sous tunnel

La ligne Express A14 est particulièrement exposée du fait de son itinéraire sous tunnels autoroutiers. Pour minimiser les risques d'accidents, une formation conducteurs spécifique, portant sur la conduite sécuritaire sous tunnel, a été conçue et mise en place. L'objectif est de transformer les conducteurs en acteurs avisés de la sécurisation de l'A14.

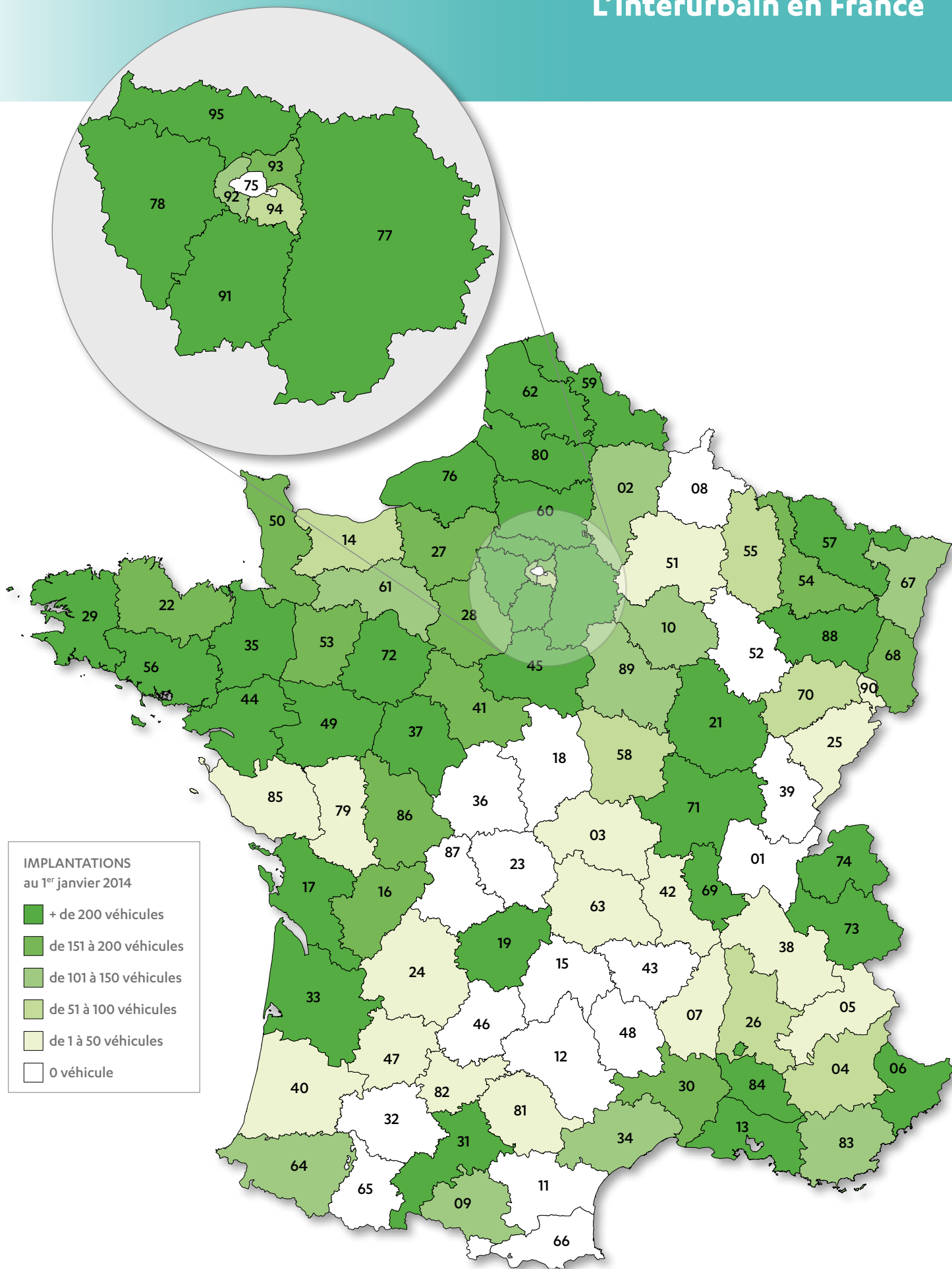
La première ligne entièrement accessible aux PMR en Île-de-France

Tous les véhicules de la ligne 95-18 sont adaptés : autocars à plancher surbaissé, zone d'ancrage privilégié pour fauteuil.

RÉSULTATS

Entre 2007 et 2013 :

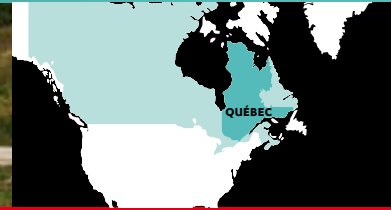
- > 54 % de voyages supplémentaires sur la ligne express A14.
- > La fréquentation de la ligne express 95-18 a été multipliée par 2.





Québec – CANADA

Limocar – La qualité de service au cœur de l'interurbain



DONNÉES CONTRACTUELLES

AUTORITÉ ORGANISATRICE
Transdev

OPÉRATEUR
Transdev Québec Inc.

DÉBUT DU CONTRAT
2002

DURÉE DU CONTRAT
Propriétaire d'un permis exclusif à vie

ACTIVITÉS GÉRÉES
Ligne de bus interurbaine – transport de groupe en bus – transport de colis

CHIFFRES CLÉS

SYSTÈME

- 1 ligne express Montréal < > Sherbrooke (170 km)
- 1 ligne interurbaine locale qui dessert 20 communes
- 1 navette de transport régional en rabattement sur la ligne interurbaine
- 18 agences de vente et une plate-forme de ventes en ligne (<https://limocar.ca>)

SERVICES
20 départs/jour minimum dans chaque direction (18 express et 2 locales)

FRÉQUENTATION
300 000 passagers/an

DISTANCE PARCOURUE
1 900 000 km/an

VÉHICULES

- 15 autocars de luxe dont 4 autocars accessibles aux personnes à mobilité réduite
- capacité moyenne de 52 passagers

EFFECTIFS
42 personnes

Le contexte

La ligne express interurbaine reliant Montréal à Sherbrooke est empruntée à près de 68 % par des voyageurs occasionnels, dont 52 % de salariés et 34 % d'étudiants. 60 % des clients choisissent Limocar alors qu'ils ont accès à une voiture dans leur foyer. Faire renoncer à ce mode individuel et promouvoir le transport collectif, dans un pays comme le Canada où la voiture est reine, et ce pour des déplacements réguliers et contraints, est un véritable défi.

La réponse de Transdev

Limocar, un service adapté à la mobilité de ses voyageurs

- > Une ligne express à haute fréquence, partiellement sur voie réservée en entrée et sortie de Montréal.
- > Une ligne locale dessert également les habitants de 20 communes entre Sherbrooke et Montréal.

Des solutions de mobilité ajustées aux besoins des habitants desservis

- > Une tarification ciblée permet d'organiser ses trajets en fonction de ses besoins : le billet Flex 365*, pour les voyageurs occasionnels, ne nécessite plus de réservation, il est valable pendant un an à partir de la date d'achat, le billet « écono » offre, lui, une tarification avantageuse aux personnes voyageant en dehors des heures d'affluence, etc.
- > La possibilité de réserver son billet où l'on veut quand on veut sur Internet ou sur mobile.
- > La possibilité de présenter tous ses billets (unitaires, pass mensuel, livret de 10 billets) depuis son smartphone.
- > Quatre autocars accessibles sont en service pour garantir à tous l'accès aux transports en commun.

Les objectifs

- > Fournir un service rapide, fiable, ponctuel et fréquent, ajusté au rythme de vie et aux besoins de mobilité de tous les voyageurs.
- > Proposer un service client de grande qualité pour faciliter la mobilité de chacun.
- > Engager une politique de transports publics incitative, pour faciliter ou permettre le passage du mode individuel au mode collectif.
- > Enrichir l'expérience du voyageur.

Informers les voyageurs pour rendre le voyage plus sûr

Promouvoir l'attractivité du service en instaurant une relation client individualisée :

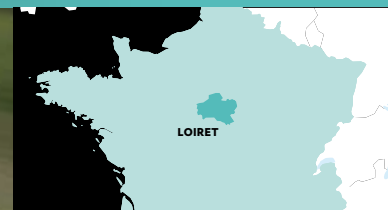
- > via un compte Twitter, @Limocar, les passagers peuvent s'informer des changements d'horaires, des conditions de circulation, des retards occasionnels. Ainsi, en mars 2012, lorsqu'une forte tempête de neige a touché la région, Limocar a rassuré ses clients sur Twitter en leur indiquant le maintien du service malgré des conditions météorologiques extrêmes ;
- > via un compte Facebook, la communauté Limocar humanise la marque et entretient des liens plus personnels avec les utilisateurs, en plus de les fidéliser, et ce, en temps réel ;
- > via un service client haut de gamme, polyvalent, proactif, équipé d'outils informatiques performants et adaptés, constamment renouvelés.

Faire des transports en commun un plaisir

- > Des places de stationnement gratuites pour les clients de Limocar sont proposées dans les stations clés et 200 nouvelles places sont en projet pour 2015 afin de faciliter l'accès au service.
- > La flotte de véhicules de luxe, avec accès wifi gratuit, est renouvelée très régulièrement (60 % ces trois dernières années).

RÉSULTATS

- > + 27 % de voyageurs supplémentaires en 5 ans.
- > Ventes en ligne multipliées par 10 sur les derniers mois de 2013.
- > 88 % des clients très satisfaits par la ponctualité et les horaires proposés par Transdev Limocar (avril 2013).



DONNÉES CONTRACTUELLES

AUTORITÉ ORGANISATRICE
Conseil général du Loiret (45)

ACTIONNAIRES
Rapides Val de Loire (Transdev, actionnaire majoritaire) - Dunois (RATP DEV) - Darbier

CONTRAT
Début 2009 - 2015
option 1 : 2015 - 2018
option 2 : 2018 - 2021

OPÉRATEURS
10 opérateurs du Loiret dont les 3 actionnaires

CHIFFRES CLÉS

POPULATION DU DÉPARTEMENT
656 141 habitants

RÉSEAU DÉPARTEMENTAL
25 lignes régulières, 350 circuits scolaires et 23 services de TAD

FRÉQUENTATION
+ de 7 millions de voyages en 2013

SYSTÈME
Un groupement de transporteurs pour gérer le réseau départemental

Le contexte

En 2009, le Conseil général du Loiret renouvelle sa délégation de service public en constituant un lot unique. Il attend des opérateurs de transport implantés sur son territoire une réponse responsable et novatrice aux besoins de mobilité de ses habitants, assurant cohérence et performance de l'offre. De plus, dans le contexte de contraintes budgétaires, les moyens mis en œuvre doivent montrer une optimisation pertinente du réseau.

La réponse de Transdev

Une réflexion économique et sociale avant tout

La réponse à l'appel d'offres devait satisfaire les ambitions du Conseil général du Loiret, tout en maintenant la diversité et la richesse de l'offre proposée aux habitants du territoire par les divers opérateurs de transport déjà implantés. Il s'agissait des Rapides Val de Loire (filiale de Transdev) et de 10 autres petites et moyennes entreprises (PME). La préservation du tissu économique local était un prérequis.

Un rôle d'ensemblier

Les Rapides Val de Loire ont pris en charge la coordination des actions à mener et ont fédéré l'ensemble des transporteurs locaux en place autour du projet. Tous ensemble, ils composent une SAS qui prend le nom d'ODULYS – contraction d'ODYSSEE et d'ULYS, le nom attribué par le Conseil général à son réseau départemental.

Cette solution permet au Conseil général de maintenir sur son territoire les PME implantées, de garantir les emplois et de bénéficier d'une gestion contractuelle facilitée par le biais d'un interlocuteur unique et multi-opérateurs.

Les objectifs

- > Offrir un service de transports collectifs performant, équitable et économique, autant pour le Conseil général que pour les voyageurs.
- > Fédérer les acteurs pour faciliter le dialogue et coordonner l'action.
- > Optimiser les moyens mis en œuvre pour plus d'efficacité et d'économies.

Des missions centralisées pour gagner en cohérence et en efficacité

ODULYS est basé sur une structure de 10 personnes dont les missions sont en liaison permanente avec le Conseil général :

- > la coordination terrain et technique avec l'ensemble des exploitants ;
- > la gestion contractuelle et financière de la structure ;
- > l'impulsion et le suivi de la qualité de service ;
- > la définition de la politique marketing et son application ;
- > l'animation et l'organisation commerciale : depuis 2012, Odulys assure la production et la commercialisation des 20 000 cartes scolaires payantes.

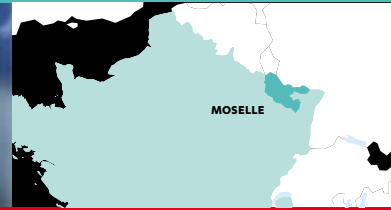
Des idées pour avancer

Cette organisation, forte d'une émulation permanente, contribue au quotidien à :

- > optimiser l'offre existante ;
- > offrir une qualité de service homogène aux clients ;
- > mener une démarche marketing commune afin de conquérir de nouveaux clients.

RÉSULTATS

- > Une offre cohérente, coordonnée et harmonisée pour le réseau départemental.
- > Un partenariat de confiance entre collectivité et transporteurs, basé sur l'efficacité et la transparence.



DONNÉES CONTRACTUELLES

AUTORITÉ ORGANISATRICE
Convention tripartite
Conseil général de Moselle (57) / SNCF / Rapides de Lorraine

OPÉRATEUR
Les Rapides de Lorraine (filiale Transdev)

CONTRAT
Une ligne atypique du Réseau TIM - 2013 - 2019

CHIFFRES CLÉS

RÉSEAU DÉPARTEMENTAL TIM

- 630 communes desservies
- 113 lignes interurbaines
- 386 circuits spéciaux
- 600 autocars
- 8 500 000 km/an
40 000 km/jour
- 47 000 élèves transportés

LA NAVETTE EXPRESS

- 118 161 kilomètres commerciaux annuels
- 40 113 voyages, tous titres confondus, en 2013
- Les titres les plus vendus : combiné TGV/navette à 70 % vendus par la SNCF et 30 % de plein tarif vendus dans la navette

Le contexte

Afin de relier la gare Lorraine TGV à la ville de Metz et d'assurer la dynamique départementale, le Conseil général de Moselle a passé un contrat avec les Rapides de Lorraine pour la délégation de service public. Cette convention concerne l'exploitation de la ligne régulière interurbaine de transport public de voyageurs entre les gares Lorraine TGV à Louvigny et la gare SNCF de Metz et s'inscrit dans une démarche partenariale entre le CG57, la SNCF et les Rapides de Lorraine.

La liaison assurée par la navette, bien que revêtant un caractère d'intérêt régional, puisque anciennement organisée par le Conseil régional de Lorraine, est intégrée dans le schéma départemental de transport routier de voyageurs et permet d'afficher la cohérence des solutions de mobilité présentes sur le territoire mosellan.

La réponse de Transdev

Offrir une haute qualité de service

La navette fonctionne du lundi au dimanche, toute l'année, sur une amplitude de près de 16 heures par jour.

Tous les véhicules sont accessibles aux personnes à mobilité réduite et aménagés pour recevoir les bagages des voyageurs (deux véhicules Vectio 9 m et un grand car). Ils bénéficient d'une identité graphique spécifique.

L'information est fortement présente, avec notamment un système sonore et visuel, des écrans d'information disposés à l'approche des gares et en gare, diffusant messages d'accueil, informations pratiques et heures des correspondances SNCF.

Les groupes bénéficient d'un accueil privilégié et les passagers peuvent embarquer leur vélo sur réservation.

Le paiement par carte bancaire est disponible à bord pour les titres unitaires. Les billets combinés (TGV + navette) sont proposés, eux, sur le site internet SNCF ou en gares.

Les objectifs

Apporter des solutions de qualité au Conseil général en :

- > mutualisant les moyens ;
- > proposant un service innovant et de haut niveau ;
- > recherchant une augmentation de la fréquentation des lignes régulières du réseau interurbain TIM.

Faciliter la mobilité des voyageurs

Cette liaison routière de gare à gare – gare Lorraine TGV située en pleine campagne lorraine et gare de Metz située au centre de Metz – permet :

- > une continuité de service grâce à l'intermodalité : TGV, navette, TER, réseau TIM ;
- > une régularité de fréquence (cadencement basé sur les horaires TGV, 30 minutes de trajet) ;
- > une lisibilité pour le client : deux arrêts uniquement - deux gares en accès direct ;
- > un choix dans les titres de transport allant du titre unitaire au tarif combiné.

RÉSULTATS

- > Plus de 75 ans de partenariat avec le Département de la Moselle.
- > Hausse significative de la fréquentation par rapport aux prévisions.
- > Indice de satisfaction globale à la suite de l'enquête de satisfaction clients : 8,26/10.



DONNÉES CONTRACTUELLES

AUTORITÉ ORGANISATRICE

Conseil général de la Sarthe (72)

OPÉRATEUR

Transdev STAO 72 pour toute l'activité TAD PMR

CONTRAT

2009 - 2018

SYSTÈME

Transport de personnes à mobilité réduite

CHIFFRES CLÉS

POPULATION DU DÉPARTEMENT

581 736 habitants

RÉSEAU DÉPARTEMENTAL

14 lignes régulières, 370 circuits scolaires et un service de transport à la demande zonal (TISSEA) géré par la centrale de mobilité du réseau interurbain de la Sarthe

FRÉQUENTATION

- 363 018 clients commerciaux et 612 969 clients scolaires sur le réseau départemental TIS
- 10 177 clients pour Mobili'TIS
- + 753 accompagnants, soit un total de 10 930 clients Mobili'TIS pour 6 739 voyages réalisés

Le contexte

En février 2005, afin de lutter contre l'exclusion, de maintenir le lien social et de garantir à chacun une égalité des droits et des chances à l'échelle du territoire, le Conseil général de la Sarthe décide de déployer une offre de transport complémentaire. Un service dédié aux personnes à mobilité réduite vient alors compléter le réseau de transport départemental.

La réponse de Transdev

En lien étroit avec le Conseil général de la Sarthe, Transdev travaille à la définition et à la conception d'un service sur mesure de transport à la demande. En porte-à-porte et adapté aux besoins et attentes très spécifiques des populations ciblées, son déploiement doit leur apporter satisfaction et répondre aux exigences de proximité du Conseil général.

Un service de proximité, lien social entre les territoires

- > Un service disponible du lundi au samedi, organisé sur la base de cinq véhicules.
- > Des trajets de « porte-à-porte » entre le lieu de résidence et Le Mans Métropole.
- > Une réservation obligatoire, par téléphone, pour assurer un contact humain qui rassure une clientèle souvent en situation de fragilité.
- > Une tarification identique à celle du réseau départemental TIS, pour un service transport équitable et accessible.
- > Une concertation des associations de personnes à mobilité réduite, via une commission tripartite qui intègre le CG72 et la STAO, pour faire vivre le service et l'adapter aux besoins exprimés.

Les objectifs

- > Desservir les 180 communes du réseau départemental TIS.
- > Proposer un système de transport souple et adapté, pensé pour répondre aux besoins de ses passagers invalides à 80 %.
- > Assurer un accueil convivial et un service de qualité aux passagers.

Des hommes au service des hommes

Le personnel est recruté pour ses compétences en termes de conduite et ses qualités relationnelles. Reconnus Sauveteurs Secouristes du Travail, les membres du personnel sont constitués en équipes pour accompagner physiquement une personne en situation de handicap, comprendre les répercussions physiologiques des contraintes éventuelles, s'approprier les gestes et moyens de prévention, identifier les principales origines des situations de handicap.

Un partenariat local avec l'ADAPT a été entrepris et développé pour disposer d'une formation sur la thématique de la prise en charge et de l'accompagnement des PMR.

Un service reconnu : Mobili'TIS a été retenu dans le cadre de l'opération nationale « Recueil de belles pratiques et de bons usages en matière d'accessibilité de la cité » menée par le ministère de l'Écologie, du Développement durable, des Transports et du Logement

Le premier service de transport de personnes à mobilité réduite en France à avoir obtenu le label et la certification « NF Service » en avril 2008.

RÉSULTATS

- > Un partenariat collectivité-exploitant récompensé.
- > Une fréquentation en hausse de 30 % entre 2009 et 2013.
- > Plus de 1 500 adhérents au service, 500 utilisateurs du service en 2013.
- > Environ 500 000 kilomètres parcourus par an.
- > Une note de satisfaction de 4,43/5 en 2013 (Audit Certification) .



DONNÉES CONTRACTUELLES

AUTORITÉ ORGANISATRICE
Conseil général de Savoie (73)

OPÉRATEUR
Transdev via :
• Transavoie
• Autocars Martin
• Transports Bérard

CONTRAT
2009 - 2014

CHIFFRES CLÉS

POPULATION DU DÉPARTEMENT
411 000 habitants

RÉSEAU DÉPARTEMENTAL
• 42 lignes
• 9 gares routières
• 5 600 points d'arrêt

ACTIVITÉS GÉRÉES
Réseau de lignes départementales, majoritairement touristiques

Le contexte

Le réseau Belle Savoie Express représente une quarantaine de lignes régulières, dont 34 à vocation touristique. Les filiales de Transdev opèrent sur la majorité de ces lignes qui desservent les gares ferroviaires des vallées et les stations savoyardes.

Deux lignes spécifiques, Trans'Neige, reliant l'aéroport de Chambéry-Savoie aux stations de la Tarentaise et de Maurienne, complètent ce dispositif. La clientèle, composée à 20 % d'étrangers, peu familière du transport en autocar, est particulièrement exigeante.

La réponse de Transdev

Faciliter l'accès aux stations, pour la plus grande satisfaction des voyageurs

La continuité des trajets des voyageurs est assurée grâce à une excellente complémentarité intermodale du réseau avec les services ferroviaires et aériens de la région. Les gares routières constituent, elles aussi, un maillon essentiel de l'intermodalité savoyarde. Gérées par Trans-Fer-Route Savoie, elles sont équipées de téléaffichage et d'annonces sonores bilingues et offrent en saison l'assistance d'agents d'accueil les jours de forte affluence. Trans-Fer-Route Savoie, société d'économie mixte, a vu le jour grâce à la collaboration de Transdev avec le Conseil général de Savoie.

Adapter l'offre à la demande : souplesse, réactivité et professionnalisme

Grâce à une politique partenariale équilibrée avec les PME locales, Transdev peut adapter le nombre de véhicules circulant sur un même horaire, dans des proportions allant de 1 à 10, pendant les périodes de forte affluence (vacances scolaires et week-ends prolongés).

Être acteur de la promotion du territoire

Transdev participe activement à la promotion touristique de la Savoie en adoptant une démarche commerciale puissante : centre d'appels et site internet de réservation et de vente en ligne se complètent pour répondre aux besoins des touristes et des habitants. Ainsi, la centrale de mobilité départementale www.mobisavoie.com s'appuie-t-elle sur le site www.altibus.com géré par Transdev.

Les objectifs

- Assurer la continuité de la chaîne de mobilité.
- Offrir un service de qualité, en cohérence avec l'image départementale et régionale d'un accueil touristique attentionné.

Innover pour la performance commerciale

Le centre d'appels géré par altibus.com permet de personnaliser les informations et les conseils à la clientèle française et étrangère, grâce à des téléconseillers multilingues.

La réservation et la vente à distance, couplées au contrôle d'accès en gare routière, rendent possibles une prévision fine des moyens à mettre en œuvre et la maîtrise de flux considérables de clientèle en haute saison.

De plus, le développement du billet auto-imprimable et du M-Billet sur smartphone facilite la vie des touristes et améliore leur accueil.

Dernière innovation développée par Transdev : la vente en ligne de billets combinés train + car est désormais disponible en une seule transaction.

La qualité de service, une préoccupation constante

La démarche qualité de Transdev est régulièrement contrôlée par le Conseil général de Savoie. En parallèle, une mesure de la satisfaction clients est menée chaque année.

Afin de préparer au mieux la saison touristique à venir, l'enquête de satisfaction est adressée à une sélection d'environ 2 200 adresses mails choisies aléatoirement parmi plus de 15 000 clients inscrits dans notre base de données internationale. Un taux de retour de 30 % est régulièrement atteint, garantissant une excellente représentativité de la perception que nos clients ont du service.

RÉSULTATS

En 2013 :

- Plus de 85 % des clients jugent le service bien adapté à la demande.
- Pour 90 % des voyageurs l'information est facile à trouver.
- 81 % des clients évaluent le tarif raisonnable (plutôt et tout à fait raisonnable).



DONNÉES CONTRACTUELLES

AUTORITÉ ORGANISATRICE
Conseil général du Finistère (29)

OPÉRATEUR
Transdev CAT,
Compagnie Armoricaïne de Transport mandataire de 2 DSP sur les 5 DSP du CG29

CONTRAT
2011 - 2018

CHIFFRES CLÉS

POPULATION DU DÉPARTEMENT (2013)
931 711 habitants

RÉSEAU DÉPARTEMENTAL
• 48 lignes régulières
• 14 exploitants
• Plus de 500 véhicules, dont 390 pour les lignes scolaires

SYSTÈME
• Un réseau hiérarchisé
• Exploitation de 2 secteurs sur 5

Le contexte

Après 10 années de progression de la fréquentation à la suite de la mise en place de la tarification unique, le Conseil général du Finistère profite du renouvellement contractuel pour donner une nouvelle impulsion à son réseau départemental. Cette dynamique repose sur deux exigences : répondre aux enjeux des cinq territoires qui composent le département et respecter une enveloppe financière globale et contrainte.

La réponse de Transdev

Transdev et les transporteurs locaux se coordonnent sur deux secteurs, de façon à proposer au Conseil général une réponse unique, cohérente et mutualisée.

Un réseau hiérarchisé

Le schéma des lignes régulières se concentre sur les zones essentielles de mobilité :

- > des lignes régulières, formant l'« armature » du réseau, favorisent lisibilité et rapidité,
- > des lignes à niveau d'offre décroissant, respectant le potentiel des flux (scolaires) et les besoins en termes de capacité.

Enfin, pour assurer une desserte complète du territoire, des véhicules et services adaptés sont mis à disposition des habitants résidant en zones de faible densité.

Des services scolaires ouverts

Depuis la rentrée de septembre 2011, les lignes scolaires sont ouvertes à tous les usagers. Les tarifs appliqués sont ceux du réseau Penn-ar-Bed.

Cette initiative a été prise afin de séduire une clientèle régulière ou une clientèle occasionnelle trouvant un maillage de proximité plus fin que la ligne régulière, l'offre de transport pouvant être complétée pendant les périodes de vacances avec des services en partenariat avec la Commune, le Conseil général et le mandataire.

Les objectifs

- > Répondre de façon créative au cahier des charges ouvert établi par le Conseil général.
- > Prendre en compte un contexte financier contraint et difficile, en étant innovant dans les solutions proposées.
- > S'engager quant aux objectifs de fréquentation pour affirmer nos ambitions.

Au rythme des voyageurs

- > Les voyageurs sont rendus autonomes via l'information en temps réel qui leur est délivrée par le SAEIV (Système d'Aide à l'Exploitation et à l'Information des Voyageurs) dont la mise en œuvre a bénéficié d'un accompagnement technique et commercial.
- > Des lignes spéciales et des correspondances gratuites sont proposées au moment des grands festivals régionaux – les Vieilles charrues, Bout du monde, etc.
- > Des correspondances intelligentes ont été décidées entre les services Penn-ar-Bed et les réseaux urbains du Finistère (par exemple pour une compatibilité concertée de la billetterie).

Valoriser le réseau

- > Utilisation des temps forts pour des campagnes de promotion du réseau adaptées et pertinentes (rentrée scolaire, début d'année civile). Cette stratégie de communication est organisée et concertée pour chaque territoire en comité de direction du réseau avec le Conseil général, les mandataires et les gestionnaires de gares routières.

RÉSULTATS

- > Le réseau maintient sa tarification unique à 2 €, dont il fête les 10 ans en 2014.
- > Trois fois plus de voyages sont effectués sur le département depuis 2004.
- > Les lignes en création ont trouvé leur public, avec des fréquentations moyennes de 10 à 20 personnes par service au bout de quatre mois de fonctionnement.
- > La fréquentation des lignes régulières conserve une tendance positive à la hausse, avec une augmentation de 4,5 % en 2013.



DONNÉES CONTRACTUELLES

AUTORITÉ ORGANISATRICE
Tisséo SMTC

OPÉRATEUR
TPMR Toulouse

CONTRAT
2013 - 2018

CHIFFRES CLÉS

POPULATION DE L'AGGLOMÉRATION TOULOUSAINE
900 000 habitants

RÉSEAU
Tisséo Mobibus qui représente, en 2013, 2 346 clients actifs pour 1 812 895 km parcourus, plus de 4 500 adhérents au service et une fréquentation en hausse de 17 % par rapport à 2012

SYSTÈME
Transport à la demande de personnes à mobilité réduite

Le contexte

Dans la continuité du réseau urbain et sur les 101 communes du territoire de l'agglomération, il s'agit de proposer un service public complémentaire offrant la même qualité d'information et une reconnaissance des besoins spécifiques des clients à mobilité réduite.

Les exigences du nouveau contrat, ayant pris effet en 2013, sont résolument axées sur la poursuite de l'amélioration du service, confortant Tisséo Mobibus dans son rôle d'intégrateur social et citoyen.

La réponse de Transdev

Des services de qualité ancrés au sein du territoire

Fort de son savoir-faire et de son expérience reconnue dans le monde interurbain, Transdev met au service des collectivités des solutions TPMR opérationnelles de qualité, adaptées à l'échelle et au contexte d'une agglomération très urbanisée.

Tisséo Mobibus est fortement engagé pour l'obtention d'une certification NF 371 et des labels FACE Qualité niveau 2, Sécurité et Environnement niveau 1.

Un bouquet de services sur mesure

Trois niveaux de services sont désormais proposés pour répondre aux besoins de chacun.

Classiquement, le service « porte-à-porte », depuis le lieu d'origine jusqu'à la destination finale, offre une prestation personnalisée qui inclut la prise en charge par le conducteur-accompagnateur, si le client en fait la demande.

Dans le cadre du nouveau contrat viennent s'ajouter deux nouveaux services :

Le service « adresse à adresse » offre une prise en charge et une dépose sur le trottoir de la voie publique, le conducteur-accompagnateur aide simplement le client à monter dans le véhicule et à en descendre.

Le service « le lien » consiste à prendre en charge un client à son domicile et à le déposer à un arrêt ou à une station du réseau urbain accessible (métro, tram, bus en site propre) le plus proche et inversement.

Les objectifs

- > Optimiser les moyens mis à disposition pour offrir un service public accessible, satisfaisant les besoins du plus grand nombre.
- > Assurer un accompagnement personnalisé et approprié.
- > Garantir un service de qualité.

Disponibilité et interactivité

Les services Tisséo Mobibus disposent d'une flotte de 53 véhicules et fonctionnent 7j/7.

La création d'une centrale d'appels, elle aussi ouverte 7j/7, au sein même des locaux de TPMR Toulouse, et la mise en place d'un service de confirmation par SMS (Mobibus Secure) complètent le dispositif.

La réservation obligatoire est accessible par téléphone ou directement depuis le site internet de Mobibus.

Une tarification adaptée à chaque niveau de service est proposée. Un assouplissement des modalités d'accès pour les handicaps temporaires est également en cours.

Un personnel à l'écoute et sensibilisé au handicap

Des comités de pilotage trimestriels réunissent TPMR Toulouse, Tisséo SMTC et 5 associations représentant les personnes à mobilité réduite, permettant ainsi un suivi précis des services et de leur amélioration continue.

Des ateliers pratiques, animés par des représentants d'associations de personnes handicapées, sont organisés à l'attention du personnel, notamment des conducteurs-accompagnateurs, leur permettant ainsi d'être sensibilisés pour mieux percevoir les attentes et le ressenti des clients Mobibus.



DONNÉES CONTRACTUELLES

AUTORITÉ ORGANISATRICE
Conseil général de Gironde (33)

OPÉRATEUR
Citram Aquitaine
270 véhicules

CONTRAT
2012 - 2019

CHIFFRES CLÉS

POPULATION DU DÉPARTEMENT
1 447 817 habitants

RÉSEAU DÉPARTEMENTAL
64 lignes régulières
1000 circuits scolaires

SYSTÈME
Un réseau hiérarchisé

Le contexte

Pour faciliter l'accès aux transports publics et leur usage dans un contexte d'essor démographique important, le Conseil général de Gironde déploie une politique de mobilité volontariste. Dès septembre 2012, le CG33 mobilise les acteurs du transport dans une nouvelle DSP dont les enjeux portent sur une montée en gamme du réseau TransGironde. Au plan national, le Conseil général est très impliqué dans les enjeux de la mobilité et exige de fait un partenaire proactif et de grande qualité.

La réponse de Transdev

Une offre segmentée pour répondre aux besoins de mobilité de tous les Girondins

- > Des lignes structurantes à fréquence élevée, reliant les principaux pôles secondaires du département à l'agglomération bordelaise.
- > Des véhicules standards accessibles aux personnes à mobilité réduite (PMR).
- > Des lignes de rabattement sur TER desservies par des véhicules de 30 places.
- > Des lignes périurbaines à fréquence élevée en heures de pointe.
- > Des lignes de transport à la demande pour desservir les secteurs à faible densité et des lignes virtuelles pour les pôles secondaires.
- > Des lignes touristiques saisonnières qui peuvent embarquer des vélos.

Bordeaux - Lège Cap Ferret et Bordeaux - Langon : 2 lignes de cars à haut niveau de service

La conceptualisation de l'offre CHNS «E-c@r» est toujours en cours, mais les principaux axes de développement sont désormais arrêtés :

- > véhicules haut de gamme (Magelys Pro) à livrée spécifique, pour une visibilité plus importante ;
- > services premium à bord : écrans de télévision, wifi, prises de courant, espace convivial avec sièges en vis-à-vis, annonce sonore des arrêts en temps réel, liseuses individuelles, repose-pieds, accoudoirs, place dédiée aux fauteuils roulants, grandes soutes à bagages.

Les objectifs

- > Développer l'offre départementale en veillant à une bonne adéquation de l'offre et de la demande.
- > Doper la fréquentation : réussir l'application de la tarification unique, diversifier les canaux de vente, être innovant.
- > Poursuivre la dynamique engagée en matière d'information voyageurs : centrale de mobilité multimodale, information en temps réel.

En plus de ces deux axes, Transdev a transmis au Conseil général un manifeste de recommandations d'aménagements ciblés de voirie en site propre, couplé à une étude de gain en temps de parcours afin d'améliorer encore le service aux passagers.

Une politique commerciale offensive

- > Tarification unique instituée par le Conseil général dès septembre 2012.
- > Modélisation de trafics et recettes grâce à l'outil GENIUS de prévision et modélisation de Transdev.
- > Pilotage fonctionnel et technique assuré par Citram Aquitaine pour l'ensemble des transporteurs du département, à travers la cellule Catrans Gironde en charge du système billettique interopérable.
- > Assistance à la mise en ligne d'une e-boutique.
- > Animation de Mobil'Info : une agence commerciale mobile pour aller à la rencontre des Girondins (minibus aménagé pour recevoir de la clientèle).

Des services indispensables pour faciliter l'accès

- > Coordination de la centrale de mobilité du département : multimodalité, recherche d'itinéraires d'adresse à adresse, réservation des transports à la demande ; 10 000 appels et 200 000 visites du site internet par an.
- > Déploiement de l'information temps réel via SMS et internet mobile.

RÉSULTATS

- > En un an, une progression de 85% de la clientèle commerciale, dès les premiers mois, sur l'ensemble du réseau.
- > 10 lignes enregistrent une progression supérieure à 100%.



DONNÉES CONTRACTUELLES

AUTORITÉ ORGANISATRICE
Conseil général du Gard (30)

OPÉRATEUR
Un groupement momentané d'entreprises (GME) regroupant quatre codégataires, dont la Société des Transports Départementaux du Gard (STDG, filiale de Transdev) est mandataire

CONTRAT
2009 - 2019

CHIFFRES CLÉS

POPULATION DU DÉPARTEMENT
734 923 habitants

RÉSEAU DÉPARTEMENTAL
• 26 lignes régulières
• 52 circuits scolaires
• 5 TAD
• 3 lignes saisonnières

FRÉQUENTATION EN 2013
• 9,6 millions de voyages (14 % commerciaux, 86 % scolaires)

SYSTÈME
Un réseau hiérarchisé

Le contexte

À l'occasion de la nouvelle délégation de service public pour les lignes départementales, le Conseil général du Gard a souhaité mener une restructuration profonde de son réseau par la mise en place d'une tarification unique et un net renforcement de l'offre. En injectant des moyens supplémentaires dans son réseau interurbain, le CG 30 a affirmé son ambition de développer la fréquentation commerciale et les services sur l'ensemble du territoire, le transport étant positionné en deuxième action de l'Agenda 21 du département.

La réponse de Transdev

Une fédération de transporteurs locaux cohérente et efficace

Un GME regroupant l'ensemble des transporteurs locaux a été mis en place pour :

- offrir un interlocuteur unique au Conseil général, tout en bénéficiant d'une répartition géographique idéale sur un département aux multiples reliefs et microclimats (forte gestion des intempéries) ;
- définir les missions et exploiter au mieux les compétences de chacun des acteurs ;
- profiter de la force que représente l'unité locale.

Un marketing de conquête

- Création d'une nouvelle identité visuelle diffusée et déclinée sur l'ensemble des supports, contribuant à renforcer la visibilité du réseau auprès des voyageurs et des non-voyageurs.
- Promotion d'un nom de réseau, « Edgard », facile à mémoriser et mettant en avant l'enracinement local, la proximité et l'aspect humain au cœur des valeurs du réseau.
- Des offres personnalisées à destination des voyageurs réguliers, des estivants et des touristes.
- Un dispositif d'information voyageurs cohérent, accessible et multisupports, privilégiant la proximité (agence mobile, site internet, application smartphone...).
- Une centrale de mobilité traitant 45 000 appels par an et assurant le traitement des réclamations.

Les objectifs

- Insuffler une nouvelle dynamique au réseau pour attirer une clientèle plus diverse.
- Positionner le réseau de transport interurbain comme une véritable alternative, compétitive et crédible, au véhicule particulier.
- Déployer un réseau cohérent et coordonné avec l'ensemble des transporteurs en présence sur le territoire, pour faciliter les trajets des passagers.

Une prise en compte de la dimension touristique du territoire

- Les « Idées Balades Edgard » associent transport et découverte de sites, musées, gastronomie et artisanats locaux.
- L'offre estivale propose des services supplémentaires sur certaines lignes à vocation touristique (littoral, site du Pont du Gard, pays de l'Usège, porte-vélos...).
- Des tarifs combinés encouragent l'utilisation du réseau pour partir à la découverte des sites touristiques majeurs du département : ticket unique Edgard + site du Pont du Gard.
- Des navettes dédiées sont affectées pour desservir les grands événements comme la FERIA de Nîmes ou le Festival Live au Pont.
- Un partenariat nourri avec les professionnels du tourisme assure une large diffusion de l'information.

Un réseau efficace en amélioration continue

- Qualité/environnement : adoption d'une démarche s'appuyant sur des études régulières d'adaptation de l'offre, certification Qualité en cours pour la mission de mandataire de Groupement.
- Billettique et fréquentation : déploiement du nouveau système interopérable choisi par quatre collectivités locales, dont le Conseil général, et mise en place d'un suivi fréquentation/recettes à l'échelle du département.
- Accessibilité : étude autour de la mise en accessibilité du réseau.
- Création d'une nouvelle agence commerciale modernisée, visible et accessible.



DONNÉES CONTRACTUELLES

AUTORITÉ ORGANISATRICE
Conseil général d'Eure-et-Loir (28)

OPÉRATEUR
Eure-et-Loir Mobilités (ELM) unique délégataire, assume le risque commercial sur la fréquentation et les recettes d'exploitation et sous-traite à 5 filiales de Transdev et 3 opérateurs externes

CONTRAT
DSP 2013 - 2020, inclut :

- Gestion des gares routières de Chartres et Dreux
- Transport des élèves handicapés en sous-traitance avec 80 taxis locaux
- Entretien et maintenance de premier niveau du mobilier aux points d'arrêt

CHIFFRES CLÉS

POPULATION DU DÉPARTEMENT
425 500 habitants (2013)

FRÉQUENTATION
3,1 millions de voyages par an

KILOMETRES PARCOURUS
6,7 millions de km par an

RÉSEAU DÉPARTEMENTAL HIÉRARCHISÉ

- 25 lignes régulières dont 4 lignes majeures totalisant près de 25 % de la fréquentation
- 5 connexions gares : Chartres, Dreux et Orléans
- 18 services de proximité (lignes de marché, transport à la demande)

Le contexte

Transbeauce irrigue l'ensemble du département d'Eure-et-Loir par un maillage de dessertes hiérarchisées relativement dense. Toutefois, le réseau est essentiellement composé d'une clientèle scolaire, mis à part 4 grandes lignes régulières départementales, dont une notamment dessert la gare d'Orléans. Afin d'assumer ses engagements pris dans le cadre de la nouvelle DSP, Eure-et-Loir Mobilité doit insuffler une nouvelle dynamique au réseau.

La réponse de Transdev

Une dynamique de partenariat

Eure-et-Loir Mobilités se présente comme l'interlocuteur unique auprès de son autorité organisatrice, le Conseil général, et se tient à sa disposition pour répondre à ses sollicitations, organiser et coordonner les systèmes de transport et garantir leur complémentarité avec le réseau urbain et périurbain Filibus (Chartres Métropole). Ainsi, une attention particulière est portée aux attentes des clients. En parallèle, le renouvellement de l'ensemble du parc est prévu sur la durée de la DSP. Eure-et-Loir Mobilités s'impose également comme partenaire économique privilégié auprès des entreprises locales qu'il sollicite pour desservir les différents établissements scolaires (taxis, transporteurs locaux).

Une dynamique commerciale

Plusieurs chantiers ont été entrepris pour être au plus près des clients et de leurs besoins, avec la planification de campagnes de communication visant à renforcer l'attractivité du réseau Transbeauce. L'offre tarifaire a également fait l'objet d'une simplification, à la fois par l'optimisation de sa structure alvéolaire ajustée aux besoins de mobilité des clients et par l'introduction du prélèvement automatique avec un billet annuel unique, pour les clients scolaires.

Les objectifs

- > Convaincre et fidéliser une clientèle plus diverse.
- > Développer ses recettes commerciales.
- > Développer la notoriété et l'image du réseau.
- > Proposer une alternative crédible à la voiture particulière.

Enfin, les canaux d'information ont été renforcés, notamment pour promouvoir et développer le transport à la demande, grâce à la mise en service d'une agence mobile, véritable ambassadeur qui parcourt le département et informe les clients potentiels (marchés, mairies...). Ce dispositif prolonge et complète le rôle de la centrale de réservation et des personnels en gare, pour garantir une relation de qualité avec la clientèle (information, réservation, vente de titres de transport et après-vente).

Une dynamique de progrès

Avec la démarche FACE, programme de labellisation qualité/sécurité/environnement du groupe Transdev, ELM s'inscrit dans une dynamique d'amélioration continue basée sur un plan d'action ambitieux, motivant et engageant. Les exigences de ce programme garantissent un réel management de proximité et une ouverture orientés clients institutionnels et voyageurs. Cela se traduit, par exemple, par des études régulières d'adaptation de l'offre, la mise en conformité des matériels et locaux pour la sécurité des salariés et des clients, ou encore la mise en place d'un système de contrôle qualité interne (accueil clientèle, ponctualité, propreté des véhicules...).

RÉSULTATS

- > Un service de Transport à la demande en croissance depuis le début de la nouvelle DSP.
- > Parc entièrement renouvelé et doublé.
- > Effectifs et amplitude de la centrale de réservation renforcés.

Les Courriers de l'Aube – FRANCE

Ligne TransChampagneArdenne

Ne voyagez pas sans elle !



DONNÉES CONTRACTUELLES

AUTORITÉ ORGANISATRICE
Conseil régional de Champagne-Ardenne par convention unissant les autorités organisatrices de transport concernées : départements de la Marne et de l'Aube, les agglomérations et villes de Châlons-en-Champagne, Reims et Troyes

OPÉRATEUR
Transdev- Les Courriers de l'Aube
CONTRAT
DSP 2013 - 2020

CHIFFRES CLÉS

POPULATION DESSERVIE
450 000 habitants répartis entre :

- Troyes : 120 000
- Châlons-en-Champagne : 75 000
- Reims : 220 000

LIGNE RÉGIONALE
reliant Troyes à Reims via Châlons-en-Champagne
6 véhicules
(Crossway Iribus)

OBJECTIF DE FRÉQUENTATION
59 000 voyages/an

OFFRE
540 000 km commerciaux/an, jusqu'à 19 trajets par jour

Le contexte

En l'absence de desserte ferroviaire entre Troyes et Châlons-en-Champagne, la liaison nord-sud est indispensable à la cohésion territoriale de la région. Pour permettre les améliorations nécessaires à la montée en gamme du service et offrir aux clients une réponse adaptée à leurs besoins et attentes, le Conseil régional a consenti un engagement financier forfaitaire annuel important.

La réponse de Transdev

Une nouvelle manière de faire la route

La simplicité d'usage du service est de mise, le confort à bord également. Je monte, je m'installe, je voyage, je surfe sur le web ou je consulte et réponds à mes mails, je lis des magazines... tout cela dans un car moderne.

Une tarification simplifiée

La tarification des voyages est très attractive, grâce aux différents dispositifs mis en place par le Conseil régional. Des abonnements, offrant près de 50 % de réduction sur le plein tarif, permettent à ceux qui voyagent régulièrement de faire des économies et peuvent être souscrits à la semaine, au mois ou à l'année.

L'ensemble des titres de transport valables sur la ligne TransChampagneArdenne sont disponibles à la vente à l'agence des Courriers de l'Aube de la gare routière de Troyes et dans les cars.

Des services haut de gamme

Les nouveaux services proposés à bord des autocars positionnent la ligne à un niveau de prestation élevé. En complément du système d'information voyageurs qui indique en temps réel les heures d'arrivée des bus au prochain

Les objectifs

Devenir l'allié de la mobilité des voyageurs au quotidien en :

- > renforçant la desserte avec des trajets plus directs, plus rapides, permettant des correspondances avec les TER, se traduisant par une augmentation de l'offre kilométrique de +40 % ;
- > concevant une tarification adaptée, notamment aux trajets domicile-travail et domicile-études. Les tarifs des titres unitaires et des abonnements ont subi une baisse de -40 % ;
- > respectant les conditions d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite ;
- > permettant l'admission de vélos à bord.

arrêt, d'autres services comme le wifi, la mise à disposition de journaux, les espaces de travail, les terminaux de carte bancaire et le module d'envoi de SMS lié à l'information en cas de perturbations du service (au cours de la période hivernale notamment) et à la diffusion d'autres informations commerciales, sont les nouveaux atouts du service.

Toujours plus de confort

Accessibles aux personnes à mobilité réduite (PMR) et usagers en fauteuil roulant (UFR), les autocars disposent de la climatisation, les sièges sont inclinables et bénéficient tous d'une tablette de travail. La billettique sans contact a également fait son apparition. Le service est donc largement modernisé pour garantir à tous un trajet dans les meilleures conditions de confort et de praticité et permettre à chacun de travailler ou de se reposer à bord !

Des arrêts adaptés aux besoins des voyageurs

De nouveaux arrêts ont été créés dans chacune des villes situées sur le parcours de la ligne et permettent de desservir plus finement le territoire. Ce sont par exemple des arrêts communs avec les réseaux urbains, les magasins d'usine, les campus...

RÉSULTATS

- > Paiement par carte bancaire : déjà 10 % des ventes à bord sont réglées ainsi.
- > Wifi embarquée :
 - 455 comptes wifi TransChampagneArdenne créés par les clients,
 - entre 100 et 350 connexions opérées chaque jour.