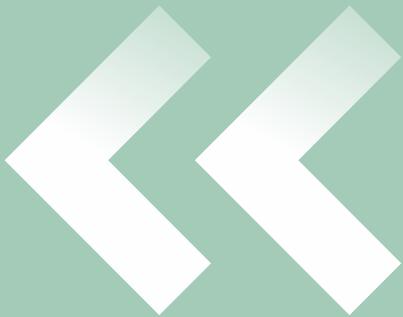


Les cahiers d'expertises

BUS À HAUT NIVEAU DE SERVICE



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 pour les transports urbains

Inspiré de la conception nord et sud-américaine des lignes express de bus à très grande capacité utilisant des voies réservées sur autoroute, le système bus à haut niveau de service (BHNS) mérite bien son nom, alliant qualité du rail et souplesse du bus pour satisfaire les besoins de mobilité des citoyens tout en décongestionnant l'espace public. Pour l'Europe, cette approche « système » a tout d'abord été mise en œuvre pour le tramway avant d'être appliquée aux bus et trolleybus. C'est cette dernière application qui a entraîné la définition du concept de BHNS comme système structurant dans un réseau totalement intégré, permettant à la fois d'optimiser l'utilisation des infrastructures, d'améliorer confort et vitesse commerciale, et de développer des services associés au bénéfice des clients.



À chaque contexte, une solution

En France, la plupart des villes de plus de 200 000 habitants étant aujourd'hui en cours d'équipement en tramway, le BHNS ouvre des alternatives innovantes et souples aux autres villes, notamment aux villes moyennes. Grâce à une combinaison de technologies de pointe, de voies de circulation dédiées ou aménagées, de priorités « intelligentes » aux feux et d'un guidage possible des véhicules (optique ou mécanique), le système BHNS est modulable et à coûts optimisés.

Voyager tout confort

Par sa fréquence, sa rapidité et son amplitude, l'offre de transport à haut niveau de service réduit les temps d'attente, en cohérence avec les rythmes de la vie urbaine. Les véhicules sont spacieux, confortables, accessibles à tous les passagers. Les services d'information et de ventes, disponibles à tout moment en temps réel et à distance, à bord et en station, facilitent les déplacements au quotidien.

Un impact environnemental positif

De grande capacité, les BHNS accueillent davantage de passagers, ce qui minimise les émissions de CO₂ et de polluants par voyageur. La mise en service de véhicules roulant aux énergies électriques et « vertes » (GNV, bus hybrides...) et la formation des conducteurs à l'« éco-conduite » contribuent également à améliorer le bilan environnemental, y compris à diminuer les nuisances sonores.

Des valeurs ajoutées pour la collectivité locale

Un BHNS représente un levier efficace pour revitaliser un cœur de ville ou reconfigurer des espaces périurbains. Par le design, la qualité des équipements et des aménagements paysagers, il concourt à valoriser l'image de la ville et des territoires qu'il dessert.

Précurseur en France et fort d'une expérience unique acquise dans des contextes aussi différents que Rouen, Nantes, Bogotá ou l'Île-de-France, Transdev met tout son savoir-faire en ingénierie de projet et maîtrise du système de transport au service de chaque collectivité, pour développer une solution BHNS sur mesure, à la fois pérenne et évolutive, et toujours de très haute qualité.



Les bonnes raisons de choisir Transdev



Réseaux intégrés

Des solutions performantes au service de la mobilité

Transdev intègre les solutions de BHNS aux réseaux multimodaux de transports publics en créant des couloirs à haute capacité, interconnectés avec les lignes principales et secondaires des modes existants. Le Groupe apporte son expérience aussi bien dans l'analyse du besoin et sa capacité d'accompagnement des décideurs locaux que dans la construction et l'exploitation optimales du réseau, enfin, dans la qualité de l'accueil et du service offert aux voyageurs.

Expérience client

L'envie de voyager

Pour que les véhicules soient aussi performants qu'attractifs, Transdev collabore étroitement avec les constructeurs et assiste les autorités locales dans le choix du matériel roulant optimal. Éclairage de plafond aux tonalités apaisantes, écrans d'information, accessibilité garantie et très haut niveau de confort ne sont que quelques-uns des atouts des lignes de BHNS de Transdev. À Rouen, où le bus et le tramway se complètent, des enquêtes menées auprès de passagers révèlent que la perception et la satisfaction sont équivalentes pour les deux modes de transport.

2

Capitalisation

Un retour d'expérience continu

Au sein du Groupe, la mutualisation des savoir-faire et références constitue une réelle valeur ajoutée en matière de conception, planification, intégration et exploitation. La plateforme collaborative de knowledge management Expert.net est un support d'échange de bonnes pratiques et de retours d'expériences. Elle forme un véritable levier d'amélioration continue du savoir-faire que Transdev développe de Bogotà à Rouen, au service de tous les projets.

Rénovation urbaine

Redécouvrir la ville

Le lancement d'un BHNS est l'occasion de mettre en place un projet de requalification urbaine, visant à reconquérir un centre-ville, à revitaliser des quartiers enclavés ou à stimuler l'émergence de nouveaux pôles économiques. Par la qualité des infrastructures, des équipements et des aménagements paysagers ou piétons, Transdev contribue aussi à embellir la ville et ses transports en leur donnant une image de modernité et d'innovation.

Rapport qualité/prix

Optimiser les ressources

Par définition, le BHNS est moins coûteux que la solution tramway et, atout supplémentaire, les délais de livraison de l'infrastructure sont plus courts. La longue liste de projets livrés par Transdev dans le respect des délais et du budget parle d'elle-même. Transdev intègre l'analyse des coûts et la gestion budgétaire à chaque phase du projet, de la conception à l'exploitation d'un réseau de BHNS. En outre, la diversité de l'expérience contractuelle de Transdev, notamment sa maîtrise des partenariats public-privé, garantit la mise en œuvre d'une solution de transport adaptée aux besoins de mobilité.



Simplicité

Des voyageurs plus mobiles, car mieux informés

Tout au long du trajet, Transdev accompagne le voyageur et l'informe en temps réel, garantissant un voyage efficace et détendu. Les informations disponibles à bord, aux arrêts et durant les correspondances font du BHNS un facilitateur de leur mobilité. À Nantes, cette technologie de l'information, associée à la simplicité d'utilisation du ticket unique, a permis d'augmenter la fréquentation du Busway® de 7% sur l'ensemble du secteur sud-ouest de la ville dès la première année d'exploitation.

Performance environnementale

Croissance verte

Face aux enjeux du changement climatique, de la maîtrise de l'énergie et de la qualité de l'air, Transdev s'engage et innove grâce à son expertise environnementale. Fort d'une expérience de pointe en matière de carburants, d'énergies nouvelles et de suivi des performances environnementales, Transdev permet aux collectivités locales de valoriser leur politique en faveur de la mobilité durable et de la transition énergétique.

Technologies de pointe

Faire avancer la mobilité

Transdev élabore des solutions destinées à optimiser les performances des modes de transport. À titre d'exemple, le logiciel BusLab et ses interfaces complémentaires enregistrent la vitesse commerciale, les temps de trajet et la ponctualité, permettant au réseau d'exploiter ces données en temps réel. À Rouen, 68 véhicules sont équipés d'un système de guidage optique et d'un système de suspension électrique, assurant ainsi une accessibilité sans égale.

Transamo, vingt ans à vos côtés

Une expérience unique dans l'assistance à maîtrise d'ouvrage et le management de projets complexes en transports publics.

Partenaire privilégié des maîtres d'œuvre et des collectivités, Transamo, société du groupe Transdev, se distingue par sa capacité à accompagner les projets de transport de A à Z. Depuis sa création en 1994, Transamo a non seulement soutenu, mais parfois initié des changements essentiels en matière de mobilité : de la renaissance du tramway au développement du BHNS, ses équipes ont aidé les villes à bouger, à évoluer et à transformer leur environnement.



Faire émerger les projets

La diversité des projets de transport, de leurs contextes et de leurs enjeux, a conduit Transamo à former une équipe multidisciplinaire et expérimentée. Composée d'ingénieurs, géographes, urbanistes, experts dans des domaines aussi variés que la planification, l'analyse de données, la modélisation, l'insertion urbaine, l'exploitation ou l'analyse financière, l'équipe des études générales réalise l'ensemble des études et investigations nécessaires en amont d'un projet.

Transformer une idée en actions

Avec la conduite globale d'opérations d'envergure, Transamo s'est forgé une culture unique de la maîtrise des projets. Parmi ses plus belles références, son savoir-faire s'illustre avec des exemples tels que Mettis, le BHNS de Metz, ou encore les tramways de Montpellier, le tram-train de Mulhouse, le métro automatique de Turin. Le management de projets, cœur de métier de Transamo, s'exerce en fonction des exigences de ses clients. Par

exemple, non seulement Transamo s'est vu confier l'assistance à maîtrise d'ouvrage auprès du STIF sur de nombreux projets T Zen, mais aussi la mise au point de la charte T Zen qui en définit le concept. Parfois, enfin, il peut s'agir d'accompagner le management de la sécurité du TransRegio en Allemagne.

Au global, Transamo a apporté son expertise à une trentaine de projets BHNS et à la réalisation de près de 90 kilomètres de sites dédiés.

Demain, on y pense aujourd'hui

La mobilité urbaine ne peut plus s'envisager de manière univoque, en se concentrant sur le déploiement d'un nouveau mode, d'une nouvelle ligne. L'évolution de la conjoncture, les préoccupations environnementales, la dilatation croissante des territoires, l'allongement des trajets quotidiens changent la donne. Plus que jamais, il s'agit de tenir compte de l'existant, dans une logique d'optimisation, mais aussi d'apporter une vision globale et lucide des problématiques de mobilité. C'est cela être un partenaire de A à Z.

Dans le cadre du Grenelle de l'environnement, l'État français a pris l'engagement d'investir 2,5 milliards d'euros dans la construction d'infrastructures pour transports en commun sur site propre (TCSP). Trois appels à projets ont été lancés entre 2007 et 2013, avec près de 200 projets BHNS retenus. Si près de 50 % sont encore en phase d'émergence, plus de 130 mises en service s'échelonneraient d'ici 2020.

La moitié des projets BHNS concernent des agglomérations de moins de 200 000 habitants, et 80 % d'entre eux représentent moins de 70 millions d'euros d'investissement.

En tant qu'opérateur et intégrateur global de mobilités,
**chaque jour nous voulons vous permettre de vous
déplacer plus librement.**

Nous sommes fiers de faire voyager 11 millions de personnes au quotidien grâce à des services de transport efficaces, simples et respectueux de l'environnement, qui connectent les individus et les communautés.

Notre approche s'ancree dans une collaboration durable avec les collectivités et les entreprises, et dans la recherche constante des solutions de mobilité les plus sûres et innovantes.

Transdev, ce sont des femmes et des hommes au service des autres, avec un métier : la mobilité.

Nous sommes the mobility company.



Nantes (France)

Le Busway®, une incitation à la mobilité, propre et efficace



Données contractuelles

AUTORITÉ ORGANISATRICE

Communauté Urbaine de Nantes Métropole

OPÉRATEUR

SEMITAN (Société d'économie mixte des transports de l'agglomération nantaise)

DURÉE DU CONTRAT

Renouvelé en 2010 (7 ans)

DÉBUT DU CONTRAT

2010 (renouvellement)

ACTIVITÉS GÉRÉES

Bus
Tramway
BHNS Busway®
Chronobus
Navette fluviale

Chiffres clés

RÉSEAU (2013)

24 communes desservies
593 000 habitants, 524 km²

FRÉQUENTATION

126,6 millions de passagers

EFFECTIFS

1 793 collaborateurs,
dont 1 134 conducteurs

SYSTÈME BUSWAY®

Mise en service :
6 novembre 2006
1 ligne – 15 stations
7 km, dont 6,7 km de doubles
voies en site propre
6 parcs-relais offrant
1 280 places de parking

SERVICE

4 h 45 à minuit 45
(à 2 h 45 le samedi soir)
Fréquence moyenne :
3 min. heures de pointe,
6 à 7 min. heures creuses

FRÉQUENTATION

34 750 passagers/jour

DISTANCE PARCOURUE

944 000 km en 2013

VÉHICULES BUSWAY®

22 bus Citaro GN articulés
120 passagers chacun

Le contexte

Depuis près de trente ans, la ville de Nantes est reconnue comme le chef de file du transport durable et joue un rôle moteur dans la renaissance du tramway urbain. L'enjeu du plan de déplacements urbains 2000-2010 de Nantes Métropole consistait à planifier et développer un BHNS pour l'intégrer au système de transport nantais et démontrer qu'il pouvait rivaliser avec le tramway en termes d'efficacité et d'attractivité. Le succès de l'intégration et de l'exploitation de la nouvelle ligne Busway® était un des axes clés de ce plan pour faire passer la part modale des véhicules individuels sous la barre des 50%.

La réponse de Transdev

Expertise technique

Transamo, filiale de Transdev et société de conseil et d'assistance à la maîtrise d'ouvrage, a mis au service de la collectivité l'ensemble de ses compétences spécifiques à la gestion de projet (délais, risques, qualité, budget, performance) ainsi que sa maîtrise technique et organisationnelle en amont et dans chaque phase de mise en œuvre du système de BHNS; Transamo a également géré les appels d'offres pour l'achat des véhicules

Performance

Le Busway® s'impose comme une ligne structurante dans la hiérarchie du réseau TAN, fournissant le même niveau de service qu'un tramway, alliant les caractéristiques suivantes :

- › fiabilité de temps de parcours grâce à une infrastructure dédiée;
- › fréquence de passage élevée sur une très large amplitude journalière;
- › accessibilité complète au PMR;
- › qualité de service client certifiée NF, avec notamment des stations spécifiques munies d'équipements d'information et de vente;
- › Busway® est une marque déposée du Groupe Transdev.

Les objectifs

- › Donner un nouvel élan à la mobilité nantaise tout en offrant un service complémentaire aux services multimodaux de la ville : bus et tramways.
- › Créer une nouvelle ligne à haute fréquence desservant le sud de la ville et pouvant servir de base à un programme plus large de restructuration du réseau.
- › Offrir, à coûts d'investissement réduits, des services fiables et attractifs qui inspirent confiance.

Un service confortable, attractif et respectueux de l'environnement

- › Tous les bus Citaro du parc roulent au gaz naturel comprimé (GNC), d'où leurs faibles niveaux d'émissions polluantes et de pollution sonore.
- › Les portes automatiques, les rampes d'accès, les fenêtres à double vitrage et l'éclairage naturel garantissent un confort optimal.
- › 1 280 places de parking réparties sur quatre sites directement reliés aux lignes Busway® réduisent la congestion et la pollution urbaine.
- › Un système de vidéosurveillance, étendu aux parcs-relais, garantit une sécurité optimale.

Information en temps réel

- › À tous les arrêts : information dynamique en temps réel sur écran affichant les temps d'attente, points d'information audio et bouton pour actionner les feux avec signal sonore pour les malvoyants.
- › À bord : information audio et vidéo, localisation sur la ligne, correspondances en temps réel.
- › Aux pôles d'échanges : informations sur l'évolution du trafic et correspondances garanties grâce au système d'information vidéo des conducteurs.

Résultats

- › 92,5% de clients satisfaits.
- › De 2000 à 2008, le trafic automobile de la ville de Nantes a reculé de 12% et la fréquentation des transports publics a augmenté de 26%.

Bogotá (Colombie)

TransMilenio – Un réseau au service de la qualité de vie



Données contractuelles

AUTORITÉ ORGANISATRICE
Municipalité de Bogotá

NOM DU RÉSEAU
TransMilenio

DÉBUT DU CONTRAT
2000

DURÉE DU CONTRAT
Jusqu'en 2018 environ

Chiffres clés

RÉSEAU
115,5 km de couloirs réservés
136 stations
9 dépôts
11 lignes
Vitesse commerciale
de 24 km/h

FRÉQUENTATION
2,1 millions de passagers/jour

VÉHICULES
Environ 1 600 bus articulés,
dont 350 exploités par Transdev

Le contexte

À Bogotá, 80% des habitants utilisent les transports en commun pour se déplacer. Le service était autrefois assuré par 28 000 bus ordinaires, affichant une vitesse commerciale de 8 kilomètres à l'heure et un triste record de 3 000 accidents de la circulation et 800 morts chaque année. Pour mettre un terme à cette situation chaotique, la municipalité de Bogotá a fait appel à un consortium d'opérateurs pour mettre en place un grand réseau en vue de structurer et rationaliser les transports publics de la ville.

La réponse de Transdev

En partenariat avec la municipalité de Bogotá, Transdev, membre du consortium d'opérateurs, a mis ses connaissances et son expertise internationales au service de l'autorité organisatrice pour l'accompagner dans l'exploitation du réseau de bus à haut niveau de service (BHNS).

La construction de couloirs réservés

- › Construction au sol d'un couloir central à quatre voies, réservé à la circulation de bus articulés.
- › Création de stations comportant un quai central fermé, uniquement accessible aux piétons par des passages dédiés.
- › Système d'affichage automatique en temps réel informant les passagers des destinations desservies et des bus à l'approche.

Un environnement urbain redessiné

- › Réalisation de 230 kilomètres de pistes cyclables.
- › Réhabilitation de 300 000 mètres carrés de trottoirs.
- › Plantation de milliers d'arbres.
- › Restriction de la circulation des voitures privées aux heures de pointe.

Un rôle pionnier, une qualité de service sans cesse améliorée

Acteur de la conception et du développement de ce réseau de BHNS de renommée mondiale,

Les objectifs

- › Mettre en place un nouveau réseau de transports en commun.
- › Désengorger un environnement urbain saturé.
- › Augmenter la fréquentation des transports en commun.
- › Améliorer l'image et la performance du réseau.

inauguré en 2000, Transdev vient d'introduire de nouveaux bus biarticulés pour en augmenter la capacité.

L'accès au service a également été facilité grâce à :

- › une hiérarchie claire des types de station : depuis les arrêts situés tous les 500 mètres aux stations d'interconnexion BHNS assurant les correspondances au sein du réseau TransMilenio ;
- › des pôles d'échanges aux abords de la ville, où convergent lignes secondaires, BHNS, lignes de bus métropolitains, piétons et cyclistes, qui facilitent les correspondances tout en décongestionnant la ville ;
- › un affichage électronique en temps réel dans toutes les stations, annonçant l'heure d'arrivée estimée des prochains bus, bien que la fréquence élevée dispense habituellement de vérifier le temps d'attente ;
- › des agents, pour orienter et informer les passagers.

TransMilenio CDM (Clean Development Mechanism) est le premier projet de transport à grande échelle dans le monde basé sur une méthodologie agréée depuis 2006 par l'ONU dans le cadre du protocole de Kyoto pour la réduction des gaz à effet de serre. Le contrôle de la qualité de l'air effectué par TransMilenio SA a pour objectif de respecter des normes strictes de réduction des émissions de gaz à effet de serre dans l'exploitation de ce réseau de transport à grande échelle de Bogotá.

Résultats

- › Le temps de transport moyen est passé de 1 heure 30 à 35 minutes.
- › 5% des déplacements à Bogotá se font à vélo. Aux deux terminus de chaque ligne, les stations BHNS disposent de parkings à vélos de grande capacité pour encourager la multimodalité.
- › 9 parkings à vélos totalisant 2 187 places sont actuellement en service.
- › Une réduction de près de 95 000 tonnes d'émissions polluantes a été enregistrée depuis le lancement du service fin 2012.

Rouen (France)

TEOR

Une réussite technique de référence



Données contractuelles

AUTORITÉ ORGANISATRICE
Communauté de l'Agglomération
Rouen-Elbeuf-Austreberthe
(CREA)

OPÉRATEUR
Transports en Commun de
l'Agglomération de Rouen
(TCAR), filiale de Transdev

DÉBUT DU CONTRAT
1994

DURÉE DU CONTRAT
30 ans + 1

Chiffres clés

POPULATION DESSERVIE
413 000 habitants

SYSTÈME
3 lignes de BHNS
2 lignes de tramway
23 lignes régulières de bus
2 lignes de nuit
4 lignes de taxi
33 lignes à vocation scolaire

BHNS
76 km de lignes
50 stations

FRÉQUENTATION BHNS
63 000 passagers/jour
15,8 millions de voyages en 2013

**FRÉQUENTATION TOTALE
EN 2012 (bus et tramway)**
51 millions de voyages

**DISTANCE PARCOURUE
(bus et tramway)**
13,9 millions de km/an

VÉHICULES
222 bus
68 BHNS articulés
à guidage optique
27 rames de tramway

EFFECTIFS
1 148 collaborateurs,
dont 688 conducteurs

Le contexte

La CREA (autorité organisatrice de transport) a décidé de construire trois lignes de bus articulés à guidage optique en site propre afin d'améliorer le système de déplacement et de faciliter la mobilité des résidents et des salariés au sein de la ville. La collectivité locale s'est donné pour but de revitaliser la fréquentation de son réseau et de s'appuyer sur le métro léger et le BHNS pour réorganiser ses espaces urbains et améliorer la cohésion entre les deux rives de la Seine.

La réponse de Transdev

Accessibilité et performance

- › Le dispositif de guidage optique assure la précision et la régularité de l'accostage en station pour une bonne accessibilité des voyageurs.
- › L'aménagement de carrefours avec un système de priorité aux feux augmente la vitesse commerciale de 15 %.
- › L'utilisation des biocarburants permet de réduire de 30 % la consommation annuelle de gazole et de 15 % les émissions de gaz à effet de serre.

L'information et le service aux passagers

- › Un système tarifaire simplifié et une carte sans contact entièrement intégrée pour la validation de tous les services de mobilité.
- › Des services en ligne accessibles sur Internet et téléphone mobile. Un espace Web personnalisé permet de gérer les cartes de transport et les choix tarifaires.
- › Des horaires et informations sur les perturbations en temps réel et un logiciel de planification d'itinéraire de dernière génération.

Les objectifs

- › Assurer l'exploitation du métro léger et des lignes de bus guidés grâce à une technologie de pointe.
- › Veiller à la qualité de service sur les lignes de transports collectifs et attirer une nouvelle clientèle.
- › Anticiper les attentes des clients et non-clients en menant régulièrement des enquêtes.

› Une agence commerciale multiservice en centre-ville.

› « Listen », la solution exclusive de Transdev de gestion de la relation client (demandes d'information, réclamations, objets trouvés).

Un banc d'essai d'innovations

Transdev est le seul opérateur privé à participer au projet « Bus du Futur », initiative majeure visant à imaginer et concevoir les nouvelles générations de véhicules, d'infrastructures et de modes d'exploitation.

Le réseau de BHNS de Rouen constitue un pilote sur le thème de l'accessibilité :

- › un système de guidage optique « horizontal » pour assurer un alignement optimal au trottoir ;
- › des suspensions automatisées ajustent le niveau du bus à celui du trottoir et une minirampe assure un accès adapté aux personnes à mobilité réduite.

Résultats

- › + 60 % de fréquentation en dix ans (BHNS).
- › 95 % des clients satisfaits des services sur Internet.

Île-de-France (France)

T Zen

Réinventer le bus en Île-de-France



Données contractuelles

AUTORITÉ ORGANISATRICE
Île-de-France Mobilités

OPÉRATEUR
Transdev Île-de-France,
établissement de Lieusaint

ACTIVITÉS GÉRÉES
Réseau urbain de Sénart
Lignes interurbaines
BHNS T Zen 1
Corbeil-Essonnes – Lieusaint/
Moissy

Chiffres clés

SYSTÈME T ZEN
14,7 km de ligne,
dont 9,6 km en site propre
Sur 4 communes
et 2 départements

FRÉQUENTATION
Environ 5 000 voyageurs/jour
23 feux
14 stations, dont 2 en site propre

DISTANCE PARCOURUE
1 million de km/an

VÉHICULES
10 véhicules en ligne

EFFECTIFS
42 conducteurs
et 6 régulateurs (partagés
avec le réseau urbain)

Le contexte

Pour les 11 millions d'habitants de la région parisienne, la liberté de déplacement domicile-travail-loisirs est un critère essentiel de qualité de vie. Depuis quelques années, le STIF est confronté à une impressionnante augmentation de la demande en transports publics et à une disparité de fréquentation entre Paris, dense, bien desservi, et les banlieues où près de 40 % des trajets s'effectuent en voiture en proche périphérie et 80 % en grande couronne.

La réponse de Transdev

S'appuyant sur l'expertise de Transamo, Transdev s'est mis au service du STIF en apportant un savoir-faire en assistance à maîtrise d'ouvrage et en exploitation de BHNS : conseil sur le choix du matériel roulant, copiloteage des travaux du nouveau site de maintenance, entretien des équipements, restructuration de l'offre bus. En juillet 2011, la première ligne T Zen reliant la gare de Corbeil-Essonnes à celle de Lieusaint/Moissy, deux gares RER très fréquentées, transforme le paysage urbain le long des 9,6 kilomètres de voies dédiées sur un parcours total de 14,7 kilomètres. Ces caractéristiques lui ont valu le titre de « Superbus ».

Simplicité et confort pour tous les voyageurs

Grâce à une flotte de véhicules innovants au design spécifique et au confort supérieur, les voyageurs identifient aisément le T Zen, qui devient l'axe principal de leur réseau de transport. Au-delà des équipements classiques, des aménagements novateurs tels que la climatisation intégrale, de larges portes coulissantes et l'agencement intérieur donnent à T Zen une forte identité :

- › bornes d'information en temps réel à l'intérieur des véhicules et à chaque station ;
- › accessibilité complète : aux stations et aux véhicules pour les personnes à mobilité

Les objectifs

Pour faire évoluer ces comportements, le STIF a imaginé le « T Zen », bus à haut niveau de service innovant, pour :

- › garantir une solution de transport de haute qualité en termes de régularité, de fiabilité et de confort ;
- › proposer un mode de transport respectueux de l'environnement ;
- › optimiser les ressources publiques.

- › réduite ; à l'information (annonce sonore et visuelle adaptée) pour les malentendants et malvoyants ;
- › climatisation intégrale ;
- › portes coulissantes automatiques à ouverture latérale ;
- › système de vidéosurveillance.

Régénération urbaine

Véritable précurseur, le T Zen propose un mode de déplacement efficace. Capable d'accueillir jusqu'à 2 400 voyageurs à l'heure, ce bus surclasse en capacité les bus classiques de près de 35 %. La priorité aux feux sur tout le parcours permet d'atteindre des vitesses jusqu'à 70 kilomètres à l'heure, pour une fréquence de service importante et des horaires cadencés. Cette haute capacité de service séduit entreprises et familles sur son tracé, où les boulevards réaménagés et bien dégagés joutent de nouveaux espaces piétons.

Respect de l'environnement

Équipés de moteurs conformes aux normes Euro 5 et EEV, les bus sont accueillis dans un centre technique « vert » équipé entre autres d'un toit revêtu de panneaux solaires, de chauffage au gaz naturel et d'un système de recyclage de l'eau.

Résultats

- › 82,2 % des clients interrogés lors de l'enquête de satisfaction affirment percevoir un gain de temps (en moyenne 18,3 minutes) en prenant le T Zen.
- › Lors de l'enquête de satisfaction (OP Marketing 2013), la note moyenne obtenue pour le concept du véhicule est de 8,6/10.

Chalon-sur-Saône (France)

Flash – La haute qualité de service accessible aux villes moyennes



Données contractuelles

AUTORITÉ ORGANISATRICE
Communauté d'Agglomération
Chalon-Val de Bourgogne

OPÉRATEUR
Société des Transports de
l'Agglomération Chalonnaise
(STAC)

DÉBUT DU CONTRAT
2013

DURÉE DU CONTRAT
6 ans

Chiffres clés

POPULATION DESSERVIE
110 000 habitants

RÉSEAU ZOOM
1 ligne de BHNS
6 lignes urbaines,
dont un tiers en site propre
12 lignes périurbaines
1 navette centre-ville
1 service TPMR
Transport à la demande

FRÉQUENTATION
7,2 millions de voyages

DISTANCE PARCOURUE
3330 000 km

VÉHICULES
97 véhicules, dont
43 en sous-traitance

EFFECTIFS
112 collaborateurs,
dont 84 conducteurs

SYSTÈME BHNS
Flash
6 km de lignes
15 arrêts
6 véhicules

FRÉQUENTATION
5500 passagers/jour

DISTANCE PARCOURUE
318 554 km

Le contexte

Le Grand Chalon a souhaité moderniser son réseau de transports publics en proposant une offre de transport constituant une réelle alternative à l'utilisation de la voiture particulière. Le schéma des transports a été restructuré en septembre 2012 autour de la mise en place d'une ligne de BHNS.

La réponse de Transdev

Une offre de transport efficace et crédible

- › Un réseau de bus cadencé, dont la ligne de BHNS Flash constitue l'axe structurant, offrant une fréquence de passage des bus de 10 minutes aux heures de pointe et de 15 minutes aux heures creuses, sur une amplitude horaire étendue (de 5 heures 50 à 21 heures 15).
- › Une offre maintenue le dimanche sur la ligne Flash de 8 heures à 21 heures 15.
- › Une intermodalité renforcée avec 40 % de dessertes supplémentaires de la gare SNCF située sur l'axe Dijon-Lyon.
- › L'aménagement de sites propres et de carrefours avec un système de priorité aux feux augmente la vitesse commerciale de 25 % (17 kilomètres à l'heure contre 13,5 sur le même itinéraire avant aménagements).
- › Des arrêts 100 % accessibles aux PMR.
- › Une ligne en cohérence avec le projet de renouvellement urbain d'un quartier de 7500 habitants.

Un réseau visible et attractif

- › Une image dédiée avec des véhicules proposant une découpe spécifique et un mobilier urbain habillé aux couleurs de la ligne Flash.
- › Un accès généralisé à l'information en temps réel sur le passage des bus grâce au système d'information voyageurs « Visiotrans » déployé

Les objectifs

- › Diversifier l'usage du réseau en attirant de nouvelles cibles de voyageurs et gommer l'image d'un réseau à vocation essentiellement scolaire.
- › Intégrer la dynamique de l'offre de transport et la politique de mobilité dans les grands projets urbains et économiques de l'agglomération.
- › Promouvoir la nouvelle offre de transport par une politique commerciale ciblée.

sur des bornes d'information dynamique aux arrêts, et relayé sur téléphone mobile via QR code, SMS et applications mobiles.

- › Une gestion de la relation client avec « Listen », la solution exclusive Transdev (demandes d'information, réclamations, objets trouvés).

Une politique commerciale proactive

Une politique commerciale dynamique a été mise en œuvre pour faire connaître et valoriser le service :

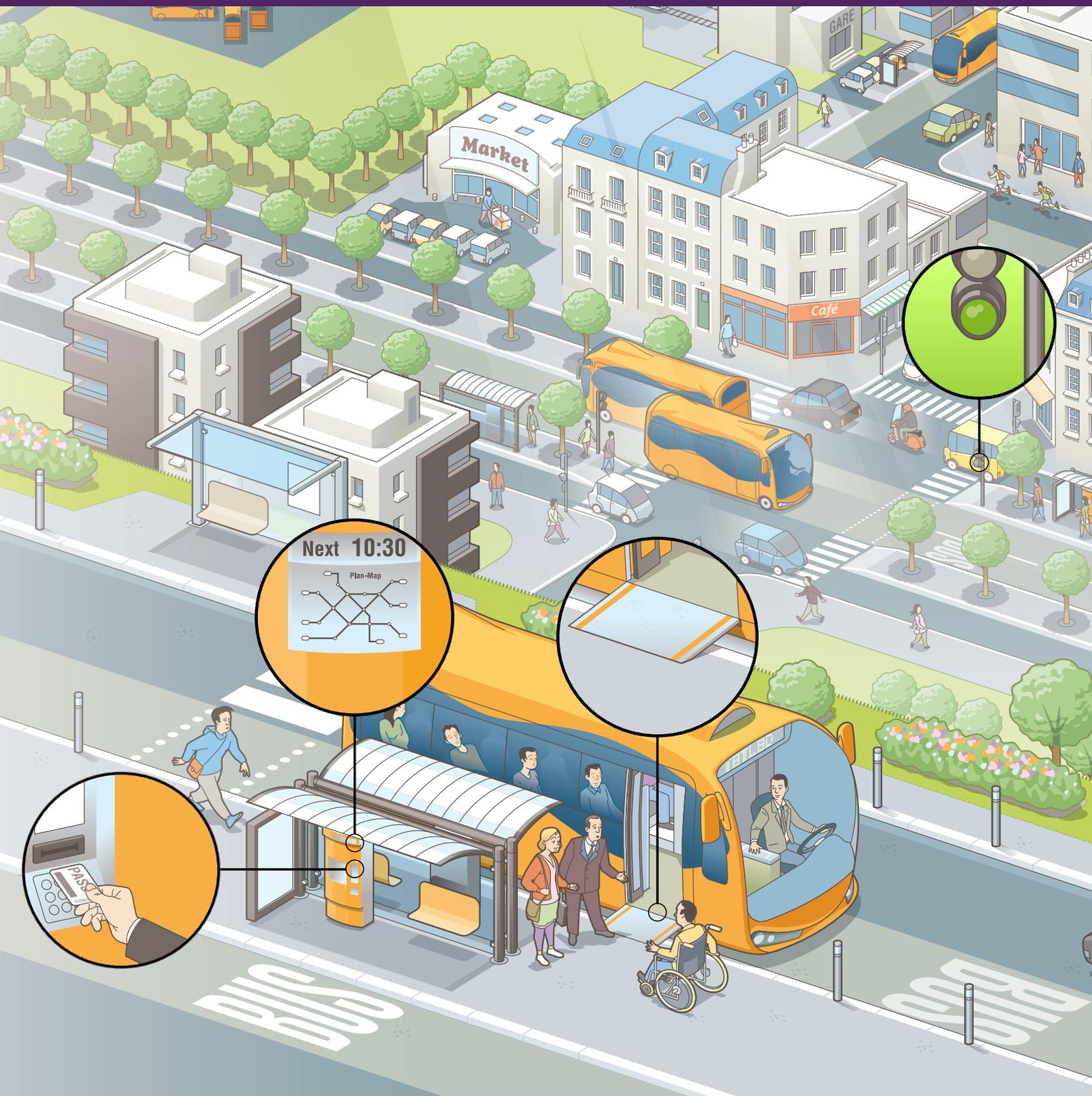
- › conquérir et fidéliser voyageurs occasionnels et réguliers : l'opération « Déclic » menée autour des deux lignes principales, dont la ligne Flash, a permis de faire découvrir le réseau à 2 000 nouveaux utilisateurs et de fidéliser 150 nouveaux abonnés ;
- › convaincre les actifs : grâce à une politique ambitieuse de déploiement de plans de déplacement entreprises (PDE), six entreprises locales ont signé une convention partenariale avec l'autorité organisatrice et la STAC ;
- › faciliter les transactions : la première phase de mise en œuvre d'un système billettique sans contact est attendue pour l'été 2014 ; une seconde phase prévoit l'ouverture d'une boutique en ligne et le rechargement à distance des titres de transport.

Résultats

- › +30 % de fréquentation sur le BHNS en 18 mois.
- › +8 % de fréquentation de la clientèle payante sur l'ensemble du réseau.
- › +25 % de vitesse commerciale.
- › Un an après la mise en service : 93 % des clients satisfaits du BHNS, 91 % sur l'ensemble du réseau (OP Marketing octobre 2013).

Nom de code BHNS

Un concept qui n'a pas fini de faire parler de lui



Performant

› Le BHNS roule majoritairement en site propre

Confortable

› Le BHNS est pensé pour le confort de ses passagers

Écologique

› Assurant le transport d'un grand nombre de passagers, le BHNS contribue à la réduction des émissions de CO₂