

Les cahiers d'expertises

# FERRIES



# 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**

# Développement et exploitation de services de ferries

Pour répondre aux défis de densification du trafic et d'expansion urbaine, les collectivités locales et autorités organisatrices de mobilité sont en quête de solutions de mobilité efficaces et durables. Les services de ferries constituent en cela un mode de transport alternatif de plus en plus plébiscité. Grâce à des services maritimes et fluviaux pleinement intégrés au maillage général du réseau de transport public, les ferries offrent aux voyageurs de nouvelles voies de circulation assurant la fluidité de leurs déplacements.



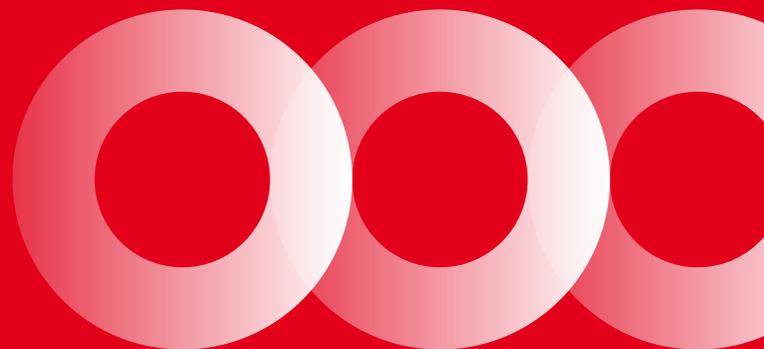
Les résultats parlent d'eux-mêmes : l'intégration de services de ferries à un système de transport régional ou urbain encourage les personnes qui voyagent au quotidien, autant que les visiteurs, à se passer de leur véhicule, décongestionnant à la fois le trafic routier et les parkings urbains. Pourvoyeurs d'emplois et d'opportunités, les ferries améliorent également la mobilité des insulaires, tout en contribuant à l'économie et à l'amélioration de la qualité de vie. Un service de ferries bien géré et exploité constitue en soi un mode de transport efficace, sûr et agréable, dont l'impact sur l'environnement est très faible et les retombées socio-économiques locales comme régionales nombreuses.

Consciente de ces évolutions et des avantages compétitifs qu'elle peut en tirer, l'industrie maritime s'emploie à opérer les mutations nécessaires pour relever les défis de demain. Elle doit repenser son activité et concevoir une nouvelle génération de bateaux en tenant compte d'un critère devenu incontournable : l'empreinte environnementale. Quant aux services maritimes et fluviaux, ils se réinventent chaque jour: s'intégrer plus étroitement aux modes de transport préexistants, répondre aux besoins individuels des insulaires ou des riverains qui empruntent régulièrement le ferry, prendre en compte les préoccupations des touristes... Autant de défis, autant de réponses !

Transdev est un acteur légitime et expérimenté dans ce secteur. Notre expertise d'opérateur intermodal nous permet de proposer une expérience fluide pour le passager et de renforcer le lien entre le ferry et toutes les autres formes de transport terrestre. La diversité des environnements dans lesquels nous opérons nos activités maritimes et fluviales nous permet d'apporter des solutions de mobilité sûres, durables et réalistes et d'accroître leur fréquentation. C'est avec ambition que Transdev participe aux côtés des autorités organisatrices à la révolution des services de ferries qui, de simples connexions vitales, deviennent désormais un maillon cohérent et séduisant de la chaîne de mobilité.



# Les bonnes raisons de choisir Transdev



## 1 Confiance

### Un partenaire solide

Le groupe Caisse des Dépôts et Consignations (CDC) est l'actionnaire majoritaire de Transdev. En tant qu'investisseur de long terme au service de l'attractivité économique des territoires, le groupe CDC apporte un appui pérenne à Transdev. Nous partageons la même ambition de contribuer au développement harmonieux des territoires et bénéficions des expertises stratégiques du groupe CDC pour identifier de nouvelles possibilités d'investissements ou de plans de financement des flottes.

## 2 Synergies

### Un capital multiple à faire fructifier

Nos multiples opérations de services de ferries en France et à l'international sont autant d'atouts mis à la disposition des AOT dans le domaine de l'assurance, de l'optimisation des flottes, de la commande et de l'achat de bateaux, ainsi que de la couverture des risques en approvisionnement de carburant. La participation de Transdev et de ses clients AOT aux Fêtes maritimes internationales de Brest 2016 est un engagement de plus à faire progresser les enjeux de la mobilité sur le littoral.

## 3 Compétence

### Un ancrage local doublé d'une expertise internationale

Des équipes de management locales expérimentées, soutenues par une organisation internationale, veillent à ce que la culture, l'environnement, les exigences et les besoins propres à chaque opération soient respectés. En tant qu'opérateur de transport public implanté dans 19 pays, Transdev est aussi en capacité de rapidement transférer ses avancées les plus notables en matière d'excellence opérationnelle, de développement des compétences et des services à la clientèle.

## 4 Environnement

### Des outils de mesure des impacts environnementaux

Transdev est un acteur engagé en faveur de la protection de l'environnement. Signataire du Pacte mondial des Nations unies et partenaire officiel de la COP21, le Groupe a mis en œuvre un système de gestion environnementale pour aider les autorités locales à faire face aux défis tels que le dérèglement climatique, la maîtrise énergétique et la pollution des mers/rivières. Ainsi, le contrôle en temps réel de la performance de navigation est un système de gestion issu des technologies les plus avancées du Groupe. Certifié ISO 9001, un label innovant, il est le gage de notre engagement à offrir la meilleure qualité d'expertise à nos opérations locales.

## 5 Fiabilité

### Une expertise prouvée

Rompu à l'exploitation de services de ferries de différentes tailles, de différents types de bateaux et dans différents environnements opérationnels (Australie, France, Pays-Bas, Suède et États-Unis), Transdev jouit d'une notoriété d'expert. Notre compétence technique, tout comme nos normes exigeantes de sécurité, sont reconnues par des certifications ISO et des accréditations de qualité internationales, à l'instar de Styröbolaget à Göteborg, triplement certifié ISO 14001:2004, ISO 9001:2008 et AFS 2001:1.

## 6 Intermodalité

### Une mobilité fluide sur terre comme sur l'eau

La priorité de Transdev est de répondre aux besoins de mobilité des habitants des territoires desservis en intégrant harmonieusement les différents modes de transport train, bus, tramway et bien sûr ferry. Qu'il s'agisse d'un insulaire utilisant nos services dans son quotidien ou d'un touriste en quête d'une excursion mémorable, notre engagement reste le même : faire de chaque déplacement une expérience de mobilité agréable.



## 7 Satisfaction

### Au service de chaque client

Un personnel dédié et expérimenté s'emploie, au travers des programmes exclusifs de Transdev, à satisfaire le client au-delà de ses attentes et à faire preuve d'un service attentionné. Des systèmes de mesure systématique de la satisfaction client, des améliorations régulières en termes d'horaires, de facilité de réservation et de paiement, ainsi que d'accès à l'information viennent compléter les efforts engagés en matière de confort de la traversée.

## 8 Partenariat

### Un cadre contractuel responsabilisant

Dans l'exercice de sa mission de Délégation de Service Public, Transdev met son expertise et son expérience au service du bien public. L'autorité organisatrice conserve le contrôle de la politique de transport et délègue la gestion et l'exploitation de tout ou partie de son infrastructure à Transdev. À la demande des AOT et grâce à notre expérience riche en matière de pratiques de passation de marchés déclinées à tous les modes de transport, nous sommes à même d'accompagner nos AOT dans la rédaction de cahiers des charges concernant les services de ferries et autres navettes fluviales.

## 9 Adaptabilité

### Évolution des besoins du marché

Par son implantation internationale et la diversité de ses opérations, Transdev est en mesure d'adapter et de mobiliser rapidement une flotte et de créer de nouveaux services en fonction des exigences du marché. Une coopération qui se voit encore renforcée par les actions menées pour mobiliser les équipes, les syndicats et les parties prenantes en général.

## 10 Expérience

### Une maîtrise parfaite des procédures d'appels d'offres

Opérateur d'un grand nombre de contrats à travers le monde, Transdev jouit d'une expérience approfondie des politiques et des pratiques de passation de marchés, y compris pour les services de ferries et autres navettes fluviales. Nous avons l'ambition d'agir en tant que partenaire de long terme des autorités organisatrices qui nous octroient leur confiance.

# Göteborg : une collaboration dans la durée pour un service de ferries intégré et modernisé

Trop souvent les communautés de riverains ou d'insulaires pâtissent de l'irrégularité et de l'inconfort des services de ferry dont les trajets sont assurés en fonction de besoins ponctuels. Pour nombre de ces communautés, repenser le service autour de solutions pratiques et fiables devient une exigence vitale à laquelle les gouvernements locaux accordent de plus en plus d'attention.



Accompagner les collectivités locales dans cette mission et délivrer des services en phase avec les besoins de ces communautés est l'une des missions dont Transdev s'acquitte partout dans le monde. Depuis 1922 à Göteborg, en Suède, notre filiale Styröbolaget opère, entre l'archipel et le centre-ville, l'un des nombreux services de ferries pleinement intégrés. Nous avons pu mettre à profit notre expérience en matière d'intermodalité et de services aux voyageurs et développer de nouveaux services qui ont permis d'améliorer les interconnexions et diminuer les temps d'attente.

À Göteborg, les services sont raccordés au réseau de bus et de train de la ville, qui alimentent à leur tour le service de transport public régional, soit 1,5 million d'habitants répartis dans 49 municipalités, 22 000 points d'interconnexion et 1 700 véhicules de transport public. Le système de billettique intégrée a popularisé les services de ferries auprès des usagers quotidiens autant qu'auprès des touristes. Fort de sa capacité d'adaptation aux besoins

et aux attentes d'aujourd'hui, Transdev a introduit d'autres améliorations en termes de fréquence, de temps de transport, d'amplitude géographique et horaire, y compris de nuit. Sur cet archipel peuplé de 5 000 habitants et relativement proche du continent, ces actions ont amélioré la mobilité, augmenté le nombre de passagers et leur taux de satisfaction. En 2015, il s'élevait à 98 %, un chiffre qui parle de lui-même !

Mû par la volonté d'améliorer encore le service, Transdev est par ailleurs à l'initiative de la procédure d'appels d'offres pour le renouvellement de la flotte. Deux nouveaux catamarans NGV en fibre de carbone, deux fois plus rapides que les bateaux d'aujourd'hui, mais aussi plus confortables, moins gourmands en carburant et peu générateurs de sillage, ont fait entrer le service de ferries de Styröbolaget de plain-pied dans le XXI<sup>e</sup> siècle. Le premier bateau de dernière génération a été livré en avril 2010 et le second en août de la même année, et leur exploitation est depuis un succès.



**E**n 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'ancre 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.**



# Brisbane (Australie)

BRISBANE FERRIES  
Une ville, un fleuve et de nombreuses options de mobilité



## Données contractuelles

**AUTORITÉ ORGANISATRICE**  
Municipalité de Brisbane

**NOM DU RÉSEAU**  
Brisbane Ferries

**OPÉRATEUR**  
Transdev Brisbane Ferries Pty Ltd

**DÉBUT DU CONTRAT**  
2003, renouvelé en 2010

**DURÉE DU CONTRAT**  
10 ans

## Chiffres clés

**POPULATION DESSERVIE**  
3,4 millions d'habitants dans la région  
5,5 millions de visiteurs/an

**FRÉQUENTATION**  
Environ 13 500 usagers par jour  
5,1 millions de passagers/an

**RÉSEAU**  
Distance : 21 km  
Lignes : 3 (CityCat, CityHopper, Cross River Ferry)  
Ports/quais : 26  
Heures de fonctionnement : 111 715 heures/an  
Services programmés : 4 944 services/semaine

**FLOTTE**  
30 bateaux

**EFFECTIFS**  
228 collaborateurs

## Le contexte

Le Brisbane est un fleuve qui traverse la ville éponyme et qui en forge depuis toujours l'identité. En plus de constituer un précieux atout en termes d'environnement naturel, ce fleuve est un fantastique vecteur de mobilité. Les autorités locales souhaitent développer l'activité économique et la vie des communautés sur les deux versants de la ville en misant sur un service de ferries modernes pour tous les résidents, les étudiants et les touristes au sein d'un réseau de transport plus performant.

## La réponse de Transdev

### Exemplarité

Les prestations de Transdev pour les ferries de Brisbane ont été qualifiées d'« exemplaires » par le Forum International des Transports de l'OCDE en termes de service et de relation client. Parmi les points notables :

- › équipement de toute la flotte CityCat en Wifi;
- › mise en accessibilité de la flotte CityCat et des terminaux implantés le long du fleuve;
- › engagement à développer le transport maritime par l'introduction de nouveaux terminaux et bateaux;
- › nouveaux horaires, avec fréquence accrue et services express complémentaires;
- › intégration des systèmes de billetterie et d'information aux passagers en collaboration avec TransLink.

### Ouverture et dialogue

La politique de ressources humaines de Brisbane Ferries est fondée sur le dialogue, la reconnaissance des collaborateurs à tous les échelons et la flexibilité pour le personnel à temps plein et partiel.

- › Enquêtes régulières de satisfaction du personnel.
- › Systématisation des actions de « boîtes à idées » qui ont conduit à :
  - un renouvellement de la signalétique des interconnexions;
  - l'introduction de télévisions en circuit fermé au niveau des terminaux.
- › Sur le réseau de ferries CityHoppers ont été mis en place des portes d'embarquement ergonomiques, le rééquipement des timoneries et l'amélioration des programmes de formation.

## Les objectifs

- › Fournir un service de transport fluvial rapide et efficace, parfaitement intégré à l'offre de mobilité de Brisbane.
- › Assurer la mise à disposition, l'entretien et la performance d'une flotte en expansion.
- › Améliorer les standards en termes de service client, de gestion environnementale et de sécurité.

### Excellence opérationnelle

#### La sécurité, exigence de tous les instants

- › Campagne « Be Ferry Safe » – pour entretenir et consolider au quotidien notre culture de la sécurité.
- › Programmes de formation continue pour les capitaines, matelots et préposés au service client des flottes CityCat et CityFerry.
- › Reconnaissance des exercices de sécurité, qualifiés d'« exemplaires » par l'autorité de sécurité maritime australienne AMSA.

#### Maintenance et rénovation

- › Mise à disposition de vastes installations de maintenance et d'un personnel hautement qualifié pour entretenir les bateaux et assurer efficacité et continuité du service.
- › Reconditionnement de bateaux dans le cadre d'un programme entrepris ces deux dernières années sur la flotte originale de CityCat, afin de donner une nouvelle vie à des bijoux du transport maritime de la ville.

#### L'environnement comme source d'inspiration

- Protéger les écosystèmes, dont les peuplements survivants de la mangrove, et travailler en harmonie avec le fleuve sont des dimensions importantes de l'action de Brisbane Ferries :
- achat de fournitures de bureau écologiques et politique proactive de recyclage;
  - réduction substantielle de la quantité d'eau utilisée pour le nettoyage des bateaux;
  - octroi du label « Marina Propre » au port et chantier naval par l'association australienne Marina Industries.

## Résultats

- › Service client consacré par le Customer Service Institute of Australia (CSIA) en 2015.
- › Hausse moyenne de 9 % de la fréquentation annuelle.
- › Fiabilité opérationnelle de 99,94 % en 2015.
- › Service de ferries entièrement certifié ISO 9001, cherchant à satisfaire aux plus hautes normes, avec toutes les parties prenantes et dans tous les aspects de l'activité.

# Sydney (Australie)

## HARBOUR CITY FERRIES

Un modèle d'intégration des services de ferries en plein cœur de la ville



### Données contractuelles

#### AUTORITÉ ORGANISATRICE

Transport for New South Wales (NSW)

#### OPÉRATEUR :

Harbour City Ferries – partenariat 50/50 entre Transdev et Broadspectrum

#### NOM DU RÉSEAU

Sydney Ferries

#### DÉBUT DU CONTRAT

2012

#### DURÉE DU CONTRAT

7 ans

### Chiffres clés

#### POPULATION DESSERVIE

5,25 millions d'habitants dans la région

12 millions de visiteurs/an

#### FRÉQUENTATION

44 000 passagers/jour

16 millions de passagers/an

#### RÉSEAU

Distance : 37 km

Lignes : 7

Ports/quais : 39

Chantier naval : 1

Heures de fonctionnement :

81 000 heures/an

#### FLOTTE

32 bateaux (28 ferries en propriété + 4 en location)

#### EFFECTIFS

650 collaborateurs

## Le contexte

Le port de Sydney est le poumon de la plus grande ville d'Australie. Des ferries y effectuent des traversées depuis 140 ans. Service aussi emblématique que nécessaire pour les habitants, les ferries constituent un maillon essentiel du système de transport de la ville. Pour les résidents vivant dans le secteur du port ou à proximité de la rivière Parramatta, le déplacement par ferry constitue le moyen le plus pratique de faire la navette au départ et à destination du quartier central d'affaires de Sydney. Les services de ferries relient les habitants et les visiteurs aux sites naturels et sont la voie d'accès à des sites d'intérêt tels que le zoo de Taronga et la plage de Manly.

## La réponse de Transdev

### Partenaire de confiance du gouvernement de l'État de Nouvelle-Galles du Sud (NSW)

En 2012, Harbour City Ferries a remporté le contrat de gestion et d'exploitation des Ferries de Sydney. Depuis cette date, Transdev est fier de collaborer avec le gouvernement de NSW dans ses différentes missions que sont :

- › la sauvegarde d'une marque emblématique;
- › la valorisation d'un service financé par le contribuable;
- › la réforme et le renouvellement de la flotte;
- › l'amélioration du réseau et son intégration plus forte au sein du système de transport public de Sydney.

### La sécurité sans compromis

Harbour City Ferries incarne l'engagement du Groupe Transdev, celui d'une sécurité sans compromis avec une ambition de « zéro

## Les objectifs

En choisissant de franchiser le service de ferry et de confier sa gestion à un partenaire privé, le gouvernement souhaitait :

- › assurer des services de ferries rentables, efficaces et financièrement durables dans de bonnes conditions de sécurité et de fiabilité;
- › accroître la fréquentation des ferries et des transports publics et réduire le recours aux véhicules privés;
- › offrir un service de ferries de classe mondiale et une expérience client positive et marquante.

dommage ». Tous les agents du service sont formés et préparés à devenir des champions de la sécurité. Mission numéro un : ne laisser subsister aucun doute quant à la priorité absolue donnée à la sécurité de nos collaborateurs et de celle de nos voyageurs.

### Une attention constante portée au client

Le client est au cœur de toutes les initiatives et modalités d'opération. Grâce à l'expérience d'opérateur de transport public de Harbour City Ferries, la transition s'est faite avec succès. Le personnel de Harbour City Ferries est solidaire et collaboratif et continue de placer la barre toujours plus haut en termes de satisfaction client, de fiabilité, de ponctualité, de sûreté, de sécurité, d'entretien et de propreté, atteignant l'ambition de faire du ferry à Sydney un service de classe mondiale.

## Résultats

- › Taux de satisfaction client de 97 %.
- › Taux de ponctualité de 99,1 %.
- › Taux de fiabilité des services de 99,8 %.
- › Le rapport 2015 de l'auditeur général de NSW conclut que le passage sous franchise des Ferries de Sydney a été judicieux en ce qu'il a entraîné des économies de coûts, une amélioration de la performance des services et un transfert effectif des risques des pouvoirs publics au secteur privé.

# La Nouvelle-Orléans (États-Unis)

## NEW ORLEANS FERRIES

Le puissant Mississippi, un mythe à franchir



### Données contractuelles

**AUTORITÉ ORGANISATRICE**  
Autorité de transport régionale de La Nouvelle-Orléans

**OPÉRATEUR**  
Transdev Services, Inc.

**NOM DU RÉSEAU**  
New Orleans Ferries

**DÉBUT DU CONTRAT**  
2014

**DURÉE DU CONTRAT**  
4 ans, renouvelables pour une durée de deux fois 5 ans

### Chiffres clés

**POPULATION DESSERVIE**  
345 000 habitants de La Nouvelle-Orléans, 1,6 million d'habitants dans la région

**FRÉQUENTATION**  
1 million de passagers/an

**VÉHICULES ET MARCHANDISES TRANSPORTÉS**  
300 000 véhicules/an

**RÉSEAU**  
Lignes : 2  
Algiers Point-Canal : 0,8 km  
Lower Algiers-Chalmette : 0,8 km  
Port/quais : 4  
Heures de fonctionnement : 11 856 heures/an  
Départs programmés : 47 424 départs/an

**FLOTTE**  
5 bateaux

**EFFECTIFS**  
55 collaborateurs à plein temps

### Le contexte

Le fleuve Mississippi, souvent baptisé « puissant Mississippi », est une voie de transit majeure pour le commerce aux États-Unis. Des ferries y assurent la traversée de passagers, de véhicules et même de wagons depuis près de trois cents ans. Le premier pont à franchir le Mississippi à La Nouvelle-Orléans n'a été ouvert au public qu'en 1958. De nouveaux modes de transport public se sont développés, en particulier les services de bus assurant la traversée du pont de la rive est à la rive ouest du fleuve, détournant des passagers de l'usage du ferry. Aujourd'hui, l'ambition majeure est celle d'une intégration croissante du ferry au système de mobilité de la ville, et la sauvegarde d'un moyen de transport historique ancré au cœur de l'identité locale.

### La réponse de Transdev

#### Priorité à l'expérience client

- › Faciliter les transactions.
- Une billetterie intermodale valable sur les ferries, bus et tramway est déjà déployée sur une partie du système.
- Un système de billetterie digitale via application portable et permettant au voyageur de régler son trajet sera bientôt disponible.
- Un système de prépaiement des billets est en développement via des guichets en libre service, ce qui supprimerait toute manipulation d'espèces au point d'embarquement.
- › Améliorer l'accueil au terminal.
- › Le terminal de Canal Street va bénéficier d'un vaste chantier de réhabilitation qui passera par sa démolition complète et la construction de nouvelles installations. Ce chantier s'inscrit dans le cadre d'un projet de rénovation urbaine de la zone riveraine du centre-ville. Il doit être finalisé pour les célébrations du trois centième anniversaire de la ville.
- › Informer en temps réel.
- › Un suivi du trafic des ferries en temps réel opérationnel dès 2017.

#### Gestion d'une flotte vieillissante

- › Le deuxième bateau le plus ancien a récemment été équipé d'un nouveau système de propulsion.
- › Les deux plus grands bateaux de la flotte, acquis dans les années 1970, sont en cours de rénovation, avec également la remise en état du système de propulsion.

### Les objectifs

- › Offrir aux passagers un service de transport fluvial sûr et efficace et intégrer le ferry au système de transport multimodal de la ville, qui inclut des services de bus, tramway et TPMR.
- › Assurer la disponibilité, l'entretien et la performance de la flotte.
- › Garantir la pérennité du financement du service par une augmentation des recettes et une diminution des coûts d'exploitation.

- › Des plans de construction de deux nouveaux bateaux destinés à desservir le passage piétonnier de Canal Street sont en cours.

#### Une recherche active de financements

- › La collaboration active avec les autorités locales et l'État autour de la question de sources de financements additionnels a permis l'octroi de financements du fonds Tiger et de subventions de la Federal Transit Administration.
- › De nouvelles sources de revenus hors billetterie ont été identifiées : exploitation des installations qui entourent les services de ferries, création d'espaces commerciaux, location de propriétés en leasing, publicité sur les bateaux...

#### Une meilleure rentabilité

- › L'optimisation du rendement énergétique des bateaux réduira les coûts d'exploitation. La remise en état du mécanisme de propulsion d'un bateau a entraîné une amélioration de 24 % de la consommation de carburant. Les travaux opérés sur les deux autres bateaux devraient se traduire par des gains similaires. Les moteurs de dernière génération permettront également de réduire la consommation d'huile. Les deux nouveaux bateaux seront dotés de moteurs plus écologiques dès leur conception.
- › La réhabilitation du terminal de Canal Street entraînera une baisse des coûts d'assurance, de sécurité, de nettoyage et d'électricité.

### Résultats

- › Introduction de cartes de transport illimité mensuelles, hebdomadaires et journalières valables exclusivement sur les ferries, et d'une carte de transport intermodale permettant d'effectuer les transferts entre le ferry, le bus et le tramway.
- › Augmentation de 40 % des heures de service afin d'améliorer l'accès entre les deux rives du fleuve.
- › Levée de 10,3 millions de dollars du fonds Tiger en 2015 et de 5 millions de dollars de subvention de la Federal Transit Administration pour la conception et la construction d'un nouveau terminal.

# Rotterdam (Pays-Bas)

VEERDIENST MAASSLUIJ -  
ROZENBURG ZH – Un service de  
car-ferries pratique et efficace



## Données contractuelles

**AUTORITÉ ORGANISATRICE**  
Province de Hollande-Méridionale

**OPÉRATEUR**  
Connexion Water

**NOM DU RÉSEAU**  
Veerdienst Maassluis –  
Rozenburg ZH

**DÉBUT DU CONTRAT**  
Janvier 2008

**DURÉE DU CONTRAT**  
10 ans

## Chiffres clés

**POPULATION DESSERVIE**  
Plus de 600 000 habitants  
dans la région de Rotterdam  
12 672 habitants à Rozenburg  
32 080 habitants à Maassluis

**FRÉQUENTATION**  
4 700 de passagers/  
jour ouvrable  
+ 1 million de passagers/an

**VÉHICULES ET  
MARCHANDISES  
TRANSPORTÉS**  
1 million de véhicules/an  
(voitures, camions, motos  
et bicyclettes)

**RÉSEAU**  
Distance : 0,5 km  
Ligne : 1  
Ports/quais : 2  
Heures de fonctionnement :  
8 840 heures/an

**FLOTTE**  
2 bateaux

**EFFECTIFS**  
19 collaborateurs  
à plein temps  
3,5 collaborateurs  
à temps partiel

## Le contexte

Depuis 2008, Connexion Water exploite deux ferries en Hollande-Méridionale, qui assurent la traversée du canal de Nieuwe Waterweg dans la zone du Grand Rotterdam, entre Rozenburg et Maassluis. Les services de ferries déployés dans cette région remontent aux années 1890, époque à laquelle la province a introduit un service de bateau à vapeur resté opérationnel jusqu'au milieu du siècle suivant. L'ouverture du tunnel du Benelux en 1967, du tunnel de Botlek en 1980 et du pont provincial franchissant le lac de Brielle ont considérablement changé les schémas de déplacement. Aujourd'hui, les services de ferries sont essentiellement utilisés par les habitants et les étudiants cherchant à contourner les embouteillages aux heures de pointe.

## La réponse de Transdev

Une stratégie fondée sur deux piliers :

### Excellence opérationnelle

- › Introduction de programmes et de procédures de maintenance améliorés afin d'assurer la fiabilité et la qualité du service malgré des bateaux vieillissants.
- › Renforcement des pratiques de performance opérationnelle afin de proposer un service de qualité axé sur la sécurité, l'efficacité, la durabilité et le bien-être.
- › Obtention de l'accréditation environnementale ISO 14001:2004.

## Les objectifs

- › Offrir à moindre coût un service fiable et efficace, accessible toutes les 20 minutes et opérationnel 365 jours par an et 18 heures par jour.
- › Délester les autoroutes A15 et A20 de part et d'autre du canal.
- › Trouver un moyen d'entretenir un excellent niveau de service malgré une flotte vieillissante.

### Amélioration des services aux passagers

- › Augmentation du volume de trafic et de la vitesse commerciale dans le respect des règles et exigences légales et opérationnelles afin de faciliter la traversée et de la rendre plus pratique.
- › Mise en place d'un système de billettique simplifié proposant des tarifs attractifs et dégressifs, ainsi que d'une solution technique de nature à faciliter l'embarquement et le débarquement.
- › Obtention de l'accréditation du système de gestion de la qualité ISO 9001:2008.

## Résultats

- › Taux de fiabilité de 99,8 % en 2015 (aucune interruption de service due à un incident technique, seulement pour cause d'intempéries).

# Flessingue (Pays-Bas)

VLISSINGEN BRESKENS

Un service de ferries intégré,  
vecteur de sociabilité



## Données contractuelles

**AUTORITÉ ORGANISATRICE**  
Province de Zélande

**OPÉRATEUR**  
Westerschelde Ferry BV, filiale de la province de Zélande sous gestion de Transdev Pays-Bas

**NOM DU RÉSEAU**  
Veerverbinding Vlissingen-Breskens

**DÉBUT DU CONTRAT**  
2015

**DURÉE DU CONTRAT**  
2 ans

## Chiffres clés

**POPULATION DESSERVIE**  
120 000 habitants dans la région

**FRÉQUENTATION**  
1 000 à 5 000 passagers/jour  
630 000 passagers/an

**RÉSEAU**  
Distance : 6 km  
Lignes : 2  
Ports/quais : 2  
Heures de fonctionnement :  
9 000 heures/an  
Départs programmés :  
15 200 départs/an

**FLOTTE**  
2 bateaux

**EFFECTIFS**  
36 collaborateurs  
à plein temps  
+ 6 saisonniers

## Le contexte

L'autorité organisatrice de la province de Zélande souhaitait assurer la stabilité et la fiabilité des opérations avec pour principaux défis, de préserver un haut niveau de service alors même que les deux SWATH (catamarans) présentaient des signes d'instabilité dus au vieillissement, et de respecter le Code international de gestion de la sécurité (code ISM) qui impose des normes élevées en termes de sécurité des bateaux et de qualité environnementale.

## La réponse de Transdev

### Gestion opérationnelle

Apport d'une expertise technique et nautique afin d'aider l'autorité organisatrice, propriétaire des bateaux, à choisir le système d'évacuation le plus sûr et le plus pratique à installer à bord.

### Développement de fréquentation

Promotion des services auprès des habitants de la région en introduisant des offres attractives : des tickets combinés à tarif réduit bateau + bus et des points d'intérêt ou attractions touristiques dans la région.

## Les objectifs

- › Maintenir voire augmenter le nombre de passagers en coopérant avec le réseau de bus Transdev dans la province maritime de Zélande.
- › Améliorer constamment la qualité de service en introduisant de nouveaux modes de paiement.
- › Synchroniser la programmation des horaires avec le système de transport régional multimodal intégrant des services de bus, trains et ferries.

### Amélioration de l'information voyageurs

La mise en place d'un service d'information SMS en temps réel pour les retards et annulations éventuels a contribué à l'amélioration de la satisfaction.

## Résultats

- › Fiabilité de service de 98 % sur l'ensemble de l'année 2015 et de 100 % au cours de l'été 2015.
- › Hausse de la satisfaction des passagers, passée à 7,7 (contre 7,6 en 2014).
- › Économie de carburant de 15 % grâce à un léger ajustement de la vitesse de déplacement.

# Göteborg (suède)

## STYRSÖBOLAGET

Un service de ferries intégré à haute performance



### Données contractuelles

#### AUTORITÉ ORGANISATRICE

Transport de marchandises -  
Trafikkontoret  
Transport de passagers -  
Västrafik

#### OPÉRATEUR

AB Göteborg-Styrsö  
Skärgårdstrafik

#### NOM DU RÉSEAU

Styrsöbolaget

#### DÉBUT DU CONTRAT

Transport de marchandises :  
2005, renouvelé en 2012  
Transport de passagers :  
2004, renouvelé en 2014

#### DURÉE DU CONTRAT

Transport de passagers :  
étendu à 11 ans  
Transport de marchandises :  
étendu à 7 ans

### Chiffres clés

#### POPULATION DESSERVIE

510 000 habitants dans la région  
5 000 résidents insulaires

#### FRÉQUENTATION

12 500 passagers/jour en été  
11 500 passagers/jour en hiver  
4,6 millions par/an

#### VÉHICULES ET MARCHANDISES TRANSPORTÉS

6 700 véhicules/an  
8 000 tonnes de marchandises/an

#### RÉSEAU

Distance : 45 km  
Lignes : 6  
Ports/quais : 26  
Heures de fonctionnement :  
45 800 heures/an

#### FLOTTE

16 bateaux (14 bateaux en propre + 2 bateaux fournis par l'Autorité Organisatrice)

#### EFFECTIFS

99 collaborateurs à plein temps  
+ 40 saisonniers

## Le contexte

Styrsöbolaget assure un service de ferries entre le continent (Göteborg) et l'archipel depuis 1922. Ce service fait partie intégrante du réseau de transport public de la ville. L'un des enjeux consiste à maintenir un excellent niveau de service et de satisfaction client malgré des conditions météorologiques rigoureuses et des variations saisonnières de la demande. Plus de 5 000 insulaires comptent sur ce service pour leurs déplacements quotidiens et l'archipel est une destination touristique populaire.

## La réponse de Transdev

### Objectif : respect de l'environnement

- › Introduction de deux nouveaux catamarans NGV en fibre de carbone en 2010 afin d'améliorer les services rendus aux habitants résidant sur l'archipel, en augmentant la vitesse commerciale de 12-13 nœuds à près de 30 nœuds.
- › Amélioration de la durabilité environnementale grâce à une flotte de bateaux plus légère équipée de la Technologie BlueFlow, moins consommatrice de carburant et moins génératrice de sillage.
- › Développement d'un nouveau type de ferry dédié à la traversée du fleuve à fort profil écologique et conçu pour transporter des vélos en grande quantité.
- › Obtention de l'accréditation environnementale ISO 14001:2004.

### Une offre de service plus développée

- › Extension de l'offre de services de ferries en proposant à l'autorité organisatrice de renforcer les connexions entre l'archipel et la ville.
- › Obtention de l'Accréditation du Système de Gestion de la Qualité ISO 9001:2008.

## Les objectifs

- › Accroître la fréquentation sans sacrifier la qualité de service et en mettant l'accent sur la sécurité, l'efficacité, l'environnement et la santé.
- › Développer un service de ferries et une expérience du voyage qui soient attractifs pour les passagers et valorisants pour l'autorité organisatrice.
- › Trouver des solutions à l'intensification du trafic portuaire en proposant des ferries respectueux de l'environnement.

### Politique de ressources humaines engageante

- › Mise en place d'un Programme d'Avancement Professionnel.  
Des collaborateurs, avec ou sans expérience antérieure, peuvent acquérir des compétences et une expérience dans le domaine maritime. Ce programme unique leur offre la possibilité de développer leur carrière en gravissant les échelons jusqu'au rang de capitaine, en leur libérant du temps pour obtenir leur licence, se former et accumuler les heures de navigation requises au sein de l'entreprise.
- › Système de Gestion de la Santé et de la Sécurité au Travail : AFS 2001:1.

## Résultats

- › En 2015, réduction globale de la consommation de carburant de 16 % et de 25 % pour le trafic portuaire.
- › Enquête de satisfaction client 2015 – service jugé excellent/très bon par 98 % des sondés.
- › Satisfaction élevée du personnel et peu de turnover : l'indice environnement de travail fondé sur l'enquête annuelle de satisfaction du personnel est passé de 93 en 2014 à 99 en 2015.

# Toulon (France)

RÉSEAU MISTRAL – Un service de ferries intégré, vecteur de sociabilité



## Données contractuelles

**AUTORITÉ ORGANISATRICE**  
Communauté d'Agglomération  
Toulon Provence Méditerranée

**OPÉRATEUR**  
Régie Mixte des Transports  
Toulonnais (RMTT SA)

**NOM DU RÉSEAU**  
Réseau Mistral

**DÉBUT DU CONTRAT**  
2004, renouvelé en 2013

**DURÉE DU CONTRAT**  
8 ans

## Chiffres clés

**POPULATION DESSERVIE**  
430 000 habitants

**FRÉQUENTATION**  
4 600 passagers/jour  
1 700 000 passagers/an

**RÉSEAU**  
Distance : 17 km  
Lignes : 3  
Ports/quais : 8  
Heures de fonctionnement :  
31 500 heures/an

**FLOTTE**  
12 bateaux (10 à propulsion  
classique et 2 navettes hybrides)

**EFFECTIFS**  
52 collaborateurs

## Le contexte

Les navettes maritimes du Réseau Mistral font partie intégrante du réseau de transport en commun de Toulon. Elles assurent un service important en reliant le centre-ville aux communautés environnantes via la baie de Toulon, dite « Petite Rade ». L'autorité organisatrice souhaitait améliorer la qualité de service, accroître la fréquentation et renforcer l'intégration de ce mode de transport en misant notamment sur la sécurité, la fiabilité et la participation active et directe de l'opérateur et de ses effectifs.

## La réponse de Transdev

### Expertise technique

- › Accompagnement de l'AOT dans le domaine de la construction navale à travers l'élaboration de cahiers des charges pour l'achat de deux nouveaux bateaux hybrides plus performants.
- › Assistance technique pour améliorer la durabilité environnementale, notamment sur les techniques de propulsion, les bateaux hybrides et les carburants et matériaux de construction alternatifs.

### Maintenance maritime

- Instauration d'une station de maintenance maritime, qui concentre 70 % des activités de maintenance et a produit des résultats :
- amélioration de la maintenance grâce à l'emploi de matériel plus adapté ;
  - périodes de maintenance ininterrompues ;
  - couverture des risques carburant conforme aux règles de sécurité internationales en vigueur ;
  - diminution des coûts de maintenance et accroissement de l'efficacité.

### Démarche qualité

- › Implication active du personnel grâce à des sessions de réflexion visant à créer une approche globale de la qualité à l'échelle de l'entreprise.

## Les objectifs

- › Répondre aux attentes des passagers en leur offrant un service fiable et de haute qualité pleinement intégré aux modes de déplacement terrestres du réseau de transport.
- › Atteindre des indicateurs de qualité clés dans les domaines suivants :
  - disponibilité de la flotte ;
  - propreté des bateaux ;
  - mise à disposition et inspections des équipements de sécurité ;
  - information des passagers à bord et à quai ;
  - satisfaction client.

### Mise en œuvre du credo de Transdev « La sécurité avant tout »

- › Organisation régulière d'exercices préparatoires de simulations d'évacuation grandeur nature : ces opérations impliquent une étroite collaboration avec la Marine française, les forces de police et les organismes de premiers secours, et nous permettent d'atteindre un haut niveau de préparation.

### Amélioration de l'offre de service

- › Une quatrième ligne est proposée avec augmentation progressive des horaires de service, et la mise en place de traversées de nuit sur toutes les lignes de ferries tous les week-ends (du vendredi au dimanche).
- › Un programme de mise à disposition de navires est développé pour répondre à la demande saisonnière, aux variations de capacité, aux besoins de remplacement temporaires afin d'éviter toute interruption de service.
- › Expansion de la zone de service maritime par la conclusion d'un accord avec la Marine française visant à desservir le centre d'instruction navale de Saint-Mandrier (outre cet accord qui débutera courant 2016, Transdev exploitera un service de bus dans l'enceinte de la base navale).

## Résultats

- › Depuis 2013, le réseau maritime est pleinement intégré au réseau de transport urbain de la ville et bénéficie d'un nouveau système de gestion opérationnelle et d'un nouveau système d'information voyageur.
- › La consommation moyenne de carburant à l'heure est inférieure de 35 % sur les modèles hybrides comparativement aux bateaux standard à moteur diesel.
- › En 2015, le taux de satisfaction client a gagné un point et atteint 8/10.

# Presqu'île de Quiberon (France)

COMPAGNIE OCÉANE

Un réseau touristique d'importance historique



## Données contractuelles

**AUTORITÉ ORGANISATRICE**  
Conseil Départemental  
du Morbihan

**OPÉRATEUR**  
Compagnie Océane

**NOM DU RÉSEAU**  
Îles du Morbihan

**DÉBUT DU CONTRAT**  
2008 (renouvelé en 2015)

**DURÉE DU CONTRAT**  
6 ans

## Chiffres clés

**POPULATION DESSERVIE**  
3 millions d'habitants  
dans la région  
1,1 million de touristes  
7 500 résidents insulaires

**FRÉQUENTATION**  
4 000 passagers/jour  
1,4 million de passagers/an

**VÉHICULES ET  
MARCHANDISES  
TRANSPORTÉS**  
157 000 véhicules/an  
10 500 tonnes de  
marchandises/an

**RÉSEAU**  
Distance : 94 km  
Lignes : 5  
Ports/quais : 7  
Heures de fonctionnement :  
12 000 heures/an

**FLOTTE**  
7 bateaux

**EFFECTIFS**  
200 collaborateurs  
à plein temps  
+ 70 saisonniers

## Le contexte

Le transport maritime entre les quatre îles situées au large du golfe du Morbihan, en Bretagne, est le deuxième service public de ferries en France en termes de trafic. L'autorité organisatrice souhaitait améliorer la fiabilité du service en misant notamment sur les questions de maintenance et de sécurité pour répondre aux besoins des communautés locales et à la forte affluence de visiteurs sur les îles. La diminution de l'impact des services de ferries sur l'environnement constituait un autre enjeu de taille.

## La réponse de Transdev

### Excellence opérationnelle

- › Lancement d'un système de gestion rigoureux de la flotte et mise en œuvre de nouvelles mesures de sécurité.
- › Développement d'un système de contrôle technique prévoyant des inspections de tous les navires et des programmes clés de maintenance.
- › Automatisation et digitalisation des informations à bord pour le personnel.

### Démarche sûreté et sécurité

Mise en œuvre d'un programme d'audits de sûreté et de sécurité ISM/ISPS et d'un programme de gestion ISM informatisé afin de garantir le respect des prescriptions de l'Organisation maritime internationale en matière de sécurité.

### Gestion environnementale

- › Instauration d'un système de mesure interne fondé sur des indicateurs clés de performance environnementale.
- › Optimisation de l'empreinte environnementale des deux derniers bateaux construits sous la supervision de Transdev (design de la coque, moteurs, peinture, certifié « Bateau propre » par Bureau Veritas, une première pour ce type de bateau).

## Les objectifs

- › Entretien d'une culture centrée client et promouvoir activement l'attractivité des îles.
- › Rehausser le niveau de service et améliorer la fiabilité du service de ferries.
- › Faire appel à un partenaire pour participer activement aux activités locales et soutenir le développement économique de la région.
- › Sensibiliser aux questions environnementales afin de minimiser les impacts négatifs sur l'environnement.

- › Lancement de campagnes de sensibilisation à l'environnement de nature à promouvoir l'éco-tourisme sur les îles.

### Amélioration du service aux clients

- › Introduction de nouveaux programmes de formations du personnel sur des thèmes tels que le service client, la gestion de crises, les premiers secours, etc.
- › Optimisation de la fréquence du service afin de répondre aux fluctuations saisonnières de la demande.
- › Lancement d'un système d'information et de réservation en ligne avec options de paiement afin de faciliter la recherche d'information et l'achat de billets.

### Transparence et partenariat

- › Introduction d'un tableau de bord commun à l'opérateur et à l'AOT, afin de garantir une plus grande transparence sur les questions de maintenance des bateaux, de fréquentation et de conditions de navigation.
- › Accompagnement de l'autorité organisatrice dans la rédaction du cahier des charges pour la construction d'un nouveau roulier pour répondre à la croissance future du nombre de passagers.

# Marseille (France)

FRIOUL IF EXPRESS – Un réseau touristique d'importance historique



## Données contractuelles

**AUTORITÉ ORGANISATRICE**  
Métropole Aix Marseille  
Provence

**OPÉRATEUR**  
Frioul If Express

**NOM DU RÉSEAU**  
Frioul If Express

**DÉBUT DU CONTRAT**  
2006

**DURÉE DU CONTRAT**  
12 ans

## Chiffres clés

**POPULATION DESSERVIE**  
1,8 million d'habitants dans la région

**FRÉQUENTATION**  
468 000 passagers/an  
335 passagers/jour en basse saison  
5 240 passagers/jour en haute saison

**RÉSEAU**  
Distance : 5 km  
Lignes : 1  
Ports/quais : 3  
Heures de fonctionnement :  
6 300 heures/an

**FLOTTE**  
3 bateaux

**EFFECTIFS**  
29 collaborateurs à plein temps  
+ 14 saisonniers

## Le contexte

Situé à quelques kilomètres au large du Vieux-Port de Marseille, l'archipel du Frioul est un site historique rendu populaire par son célèbre château d'If, théâtre du roman d'Alexandre Dumas, *Le Comte de Monte-Cristo*. Pour les touristes qui souhaitent visiter le château ou passer une journée à se baigner dans une eau cristalline, comme pour les résidents de l'île du Frioul, le réseau maritime doit offrir un service toute l'année et des horaires adaptés aux besoins saisonniers.

## La réponse de Transdev

### Augmentation de la flexibilité horaire

- › Plus grand nombre de trajets aller-retour en fonction de la demande saisonnière et des manifestations locales.
- › Introduction de services flexibles pour renforcer la capacité en haute saison.

### Achat de trois nouveaux bateaux

- D'une capacité de 196 passagers, ils sont conçus pour assurer un service :
- › conforme aux directives de l'Union européenne en matière d'accessibilité ;
  - › respectueux de l'environnement : aucune pollution des eaux générée et taux de pollution atmosphérique inférieur aux normes prescrites en la matière ;
  - › équipé des technologies digitales pour l'information des voyageurs et la communication de messages de sécurité en cours de traversée.

## Les objectifs

- Offrir un service de ferries opérationnel toute l'année pour les résidents insulaires et les visiteurs, qui soit axé sur :
- › la fiabilité du service ;
  - › la ponctualité ;
  - › l'information aux passagers ;
  - › la qualité de l'expérience client ;
  - › des normes de sécurité élevées.

### Implication de la communauté locale

Organisation régulière de réunions avec les résidents insulaires afin d'évoquer leurs besoins et préoccupations et de les informer des interruptions de service prévues.

### Amélioration du service client

- › Mise à disposition d'un personnel multilingue et d'un guichet ouvert sur une plus grande amplitude horaire.
- › Optimisation de l'information voyageurs grâce à une conception visuelle améliorée du site Internet et des supports imprimés connexes, y compris des horaires et tarifs, pour rendre le service plus visible et attirer de nouveaux clients.

## Résultats

- › Réduction de 20 % du temps d'arrêt à l'embarquement et au débarquement.
- › Diminution de 25 % du temps de trajet entre les îles et la ville de Marseille.

# Calais (France)

CALAIS MAJEST'IN – Un service de navette urbaine ultramoderne et pleinement intégré sur le canal de Calais



## Données contractuelles

**AUTORITÉ ORGANISATRICE**  
SITAC

**OPÉRATEUR**  
Société de Transports de Calais  
et Extensions (STCE)

**NOM DU RÉSEAU**  
Calais Majest'in

**DÉBUT DU CONTRAT**  
2013

**DURÉE DU CONTRAT**  
En cours de négociation

## Chiffres clés

**POPULATION DESSERVIE**  
118 000 habitants  
dans la ville de Calais

**FRÉQUENTATION**  
36 000 trajets/an

**RÉSEAU**  
Distance : 5 km  
Ligne : 1  
Ports/quais : 5  
Heures de fonctionnement :  
2 700 heures/an

**FLOTTE**  
1 bateau

**EFFECTIFS**  
5 collaborateurs  
à plein temps  
+ 5 saisonniers

## Le contexte

Calais est à la fois une ville et un grand port situé dans le département du Pas-de-Calais, dans le nord de la France. Sa position en fait un épice centre du commerce et du transport avec l'Angleterre. Calais est le quatrième port français et le plus important en termes de trafic. Un projet portuaire de 400 millions d'euros est actuellement déployé pour augmenter la capacité de trafic. Le canal de Calais relie la rivière Aa à Calais et à la mer du Nord. Le cours de l'Aa se sépare en trois branches : le canal de Guînes, le canal d'Ardres et l'affluent d'Audruicq

## La réponse de Transdev

### Un nouveau mode de transport urbain innovant et fiable

- › Faire du ferry un service permettant aux passagers de se déplacer rapidement et de s'affranchir des embouteillages.
- › Garantie de fiabilité pour les clients par la planification régulière des opérations et une efficacité accrue tout au long de l'itinéraire, ponctué de cinq arrêts.

### Une intégration réussie avec le réseau de transport

- › Mise en place d'un service « à escale » très prisé des clients pour 1 euro seulement, ainsi que d'un billet attractif à combiner avec le réseau local de transports en commun Calais Opale.
- › Instauration de connexions améliorées et gratuites avec les autres modes de transport (bus/navette fluviale, navette fluviale/bus).

## Les objectifs

- › Améliorer la mobilité pour tous et la qualité de vie urbaine.
- › Introduire un nouveau mode de déplacement quotidien pour les Calaisiens.
- › Proposer une expérience de mobilité originale aux touristes.
- › Offrir un mode de transport sécurisé, sans bruit ni embouteillages.
- › Intégrer le transport fluvial à la vie urbaine.

### Respect de l'environnement

- › Garanti par l'exploitation de bateaux à faible impact en termes de pollution du canal.

### Accroissement de la satisfaction client

- › Programmation de dîners/croisières sur le canal à certaines dates de l'année.
- › L'opération « Soirées Majest'in » prévoit un système de cartes cadeaux valables toute l'année, à convertir en dîner/spectacle à bord du bateau.

## Résultats

- › Augmentation de 20 % du nombre de départs quotidiens en 2015 en ajoutant des départs supplémentaires tôt le matin.

# Nantes (France)

LES BACS DE LOIRE  
Un service de ferry gratuit  
pour traverser la Loire



## Données contractuelles

**AUTORITÉ ORGANISATRICE**  
Conseil Général de Loire-Atlantique

**OPÉRATEUR**  
Compagnie des Bacs de Loire

**NOM DU RÉSEAU**  
Les Bacs de Loire

**DÉBUT DU CONTRAT**  
2001, renouvelé en 2009 et 2015

**DURÉE DU CONTRAT**  
6 ans

## Chiffres clés

**POPULATION DESSERVIE**  
590 000 habitants dans la région

**FRÉQUENTATION**  
2,2 millions de passagers/an

**VÉHICULES ET MARCHANDISES TRANSPORTÉS**  
1,2 million de véhicules/an

**RÉSEAU**  
Distance : 0,5 km  
Lignes : 2  
Ports/quais : 4  
12 000 heures de fonctionnement/an

**FLOTTE**  
3 bateaux

**EFFECTIFS**  
26 collaborateurs à plein temps

## Le contexte

Depuis un millier d'années, Le Pellerin est le lieu traditionnel de franchissement de la Loire. Opérant à 6 kilomètres en aval de Nantes et à 40 kilomètres en amont de Saint-Nazaire, le service des bacs de Loire assure une liaison fluviale unique entre ces deux villes. Pour compléter le réseau des 16 ponts qui franchissent la Loire dans le département, un service de bacs est mis à la disposition du public pour traverser le fleuve en deux points : entre Basse-Indre et Indret, et entre Le Pellerin et Couëron.

## Les objectifs

- › Offrir un service fiable et efficace, opérationnel 364 jours par an, 18 heures par jour et gratuit.
- › Décongestionner le centre-ville de Nantes du trafic urbain par des moyens alternatifs pour traverser le fleuve.
- › En faire la connexion unique entre les deux itinéraires cyclables « Vélocéan » et « Loire à vélo » entre Nantes et Saint-Nazaire.
- › Devenir un partenaire actif des activités locales et de la communauté.
- › Trouver une solution au vieillissement de la flotte de bateaux.

## La réponse de Transdev

### Un système amélioré de maintenance de la flotte :

- › maintenance informatisée des bateaux ;
- › contrôles en cale sèche ;
- › nouvelle procédure de contrôle technique.

### Développement ambitieux des compétences du personnel

- Mise en œuvre d'un programme allant au-delà des normes internationales :
- › accès du personnel à des niveaux de diplôme et de développement professionnel de haut niveau ;
  - › offre de solutions de mobilité professionnelle dans le cadre des services de ferries Transdev ;

- › promotion de la diversité en garantissant une égalité d'opportunités pour les femmes ;
- › instauration de liens étroits avec les Académies Régionales des Sciences et Techniques de la Mer afin de participer à l'éducation et à la formation pratique des jeunes cadets à bord.

**Démarches propres à garantir que le Code international de gestion de la sécurité (ISM)** est respecté ou surpassé dans tous les aspects du service.

## Résultats

- › Lancement d'une application pour smartphone comprenant horaires, informations relatives au service, mises à jour et alertes, ainsi qu'une couverture en temps réel par webcam de chaque ponton d'embarquement.