

Les cahiers d'expertises

MOBILITÉS DU DERNIER KILOMÈTRE



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

Mobilités du premier ou dernier kilomètre : l'avènement d'une nouvelle ère

Les transports publics traditionnels (bus, tramway et métro) fonctionnent de manière optimale dans les centres-villes denses et la proche banlieue. Aujourd'hui, souvent moins bien desservis, les quartiers à plus faible densité imposent à leurs habitants d'avoir recours à leur véhicule personnel ou à marcher sur de longues distances pour rejoindre leur destination ou leur point de départ, ou pour relier le réseau de transports en commun.

Cette desserte insuffisante du premier ou dernier kilomètre a un impact direct sur le choix du mode. Selon une étude menée aux États-Unis, devoir marcher plus de 0,8 kilomètre pour rejoindre son arrêt de transports en commun le plus proche réduit les déplacements en transports en commun d'environ 90 %. Pour les autorités organisatrices, le choix est cornélien : étendre l'offre de transport à des coûts élevés et des fréquences faibles ou accepter une desserte partielle des zones à faible densité.



Rendre le pouvoir aux passagers

Les contraintes d'horaire et de distance appartiennent désormais au passé. Les passagers ont maintenant le choix : choix de l'horaire, choix du mode de déplacement, et tout cela en quelques « clics » sur leur smartphone. Grâce à de nouvelles pratiques d'usage fondées sur le partage – des maisons aux vélos – la mobilité se conçoit et se vit donc différemment. Cette tendance a entraîné une explosion de modes de déplacement combinant véhicules partagés, transport à la demande dynamique, etc., base de nouvelles opportunités pour desservir le premier comme le dernier kilomètre. Cela commence par le transport à la demande dynamique, en voiture ou en minibus, avec une capacité variable allant de 4 à 15 passagers, voire plus. Puisqu'ils sont plus petits que des bus, ces véhicules peuvent effectuer des trajets plus fréquents entraînant un double avantage : réduction des coûts pour les AOT, simplicité et praticité pour les passagers. Plus récemment, les progrès technologiques réalisés en matière de véhicules autonomes permettent également d'envisager cette solution pour parcourir le premier ou le dernier kilomètre. Les nouveaux services d'auto-partage jouent également un rôle majeur. Un grand nombre de systèmes permettent aux utilisateurs de récupérer une voiture là où ils en ont besoin, de rejoindre leur destination et d'y laisser le véhicule pour le prochain client. Enfin, les solutions de vélos en libre service sont idéales pour permettre aux passagers de se rendre aux arrêts

de transports en commun. Des centaines de villes dans le monde disposent désormais de systèmes de vélos en libre service que des centaines de millions de personnes utilisent chaque année. Ensemble, ces solutions offrent aux villes de nouvelles opportunités pour repenser la mobilité sur leur territoire et, plus précisément, la desserte du premier ou du dernier kilomètre. S'il n'y a pas de solution toute faite, la combinatoire bien pensée des modes structurants et des solutions de transport à la demande permettra de respecter les souhaits et besoins des communautés locales, tout en s'adaptant à l'infrastructure du territoire, à ses contraintes météorologiques comme géographiques.

Transdev, intégrateur de toutes les mobilités

Transdev est l'opérateur de transport qui gère le plus grand nombre de modes de transport (des bus aux vélos en libre service) et de services (des centres d'appels aux plateformes technologiques) dans le plus grand nombre de pays (20 en 2018). Nos opérations s'étendent des zones urbaines denses aux communautés rurales. Cette diversité d'expertises associée à une ambition de haute qualité de service pour les voyageurs nous place en excellente position pour accompagner les AOT soucieuses d'optimisation budgétaire et en recherche d'innovations pour une meilleure desserte du premier et du dernier kilomètre.

Les bonnes raisons de choisir Transdev



Intégration

Transitions sans friction

En tant que spécialiste de la mobilité intermodale, Transdev dispose d'une large expertise de planification et d'organisation des transports publics dans 20 pays. Nous avons étudié en profondeur les solutions de premier/dernier kilomètre pour qu'elles s'intègrent avec fluidité dans les réseaux de transports, quel que soit l'environnement. À Avignon, notre plateforme de covoiturage Popcar fonctionne sur deux itinéraires qui amènent les passagers vers les arrêts de transports en commun les plus fréquentés, ainsi que vers les pôles d'activités regroupant plus de 300 entreprises, non desservis par les transports en commun.

Flexibilité

2

Des véhicules de toutes formes et de toutes tailles

Covoiturage, vélos ou voitures en libre service, transport à la demande, etc., tout est pensé pour s'adapter au plus près des besoins des communautés. Nos offres de TAD connecté pour le premier ou le dernier kilomètre utilisent une variété de véhicules : voitures quatre portes standard, véhicules autonomes sans oublier les minibus de 15 passagers. En raison de notre implantation internationale, chaque projet, quel que soit le type de véhicule utilisé, bénéficie des avancées et des retours d'expérience des différents pays, le tout coordonné par une équipe Transdev dédiée.

Sur mesure

Pour une desserte et un service optimisés

Face à une demande en plein essor pour la desserte du premier/dernier kilomètre et des contextes d'opérations très variés, il est crucial de faire les bons choix et de trouver le juste équilibre entre technologies performantes, confort et praticité d'usage, coûts et investissements. Par ses déploiements récents, Transdev accompagne les arbitrages des AOT. À Sydney, en Australie, par exemple, deux projets pilotes sont en cours d'expérimentation desservant deux quartiers bien différents, l'un avec un service de « point à hub », l'autre de « point à point ».

Accessibilité

Un service pour tous

Offrir cette mobilité du premier et dernier kilomètre à tous, y compris aux personnes à mobilité réduite et à ceux qui ne possèdent pas de smartphone, est au cœur des préoccupations de Transdev. Un grand nombre de nos solutions permettent un service de qualité égale. Par exemple, notre service HyperLINK à Tampa, en Floride, propose un service à destination et en provenance des arrêts de bus. Ce service est totalement accessible aux personnes à mobilité réduite, et nous proposons plusieurs canaux de réservation par appel au centre de service client ou directement via l'application.

Autonome

La course en tête

Les véhicules autonomes sont tout à fait adaptés aux déploiements de premier ou dernier kilomètre. Ils peuvent circuler tout au long de la journée, effectuer des trajets courts, y compris en trafic mixte avec d'autres véhicules. Et les AOT le conçoivent ainsi. Interrogées en 2018 par Transdev sur leurs priorités, les autorités organisatrices de plusieurs pays classent en premier les véhicules autonomes comme solution du premier et dernier kilomètre : pour 61% d'entre elles en Australie et Nouvelle-Zélande, 52% aux États-Unis et 43% au Canada.



Technologies propriétaires

Personnalisation et performance

Avec trois centres technologiques – France, États-Unis, Pays-Bas – qui collaborent étroitement, les AOT sont sûres de disposer de la technologie la mieux adaptée à leur projet de premier/dernier kilomètre. De l'habillage de l'application au logiciel d'optimisation des trajets pour assurer la ponctualité du service, toutes les composantes digitales sont développées pour assurer personnalisation et performance.

Données intelligentes

Les analyses dont vous avez besoin

Pour que les villes construisent des réseaux de mobilité efficaces, conçus autour de l'analyse des données de déplacement, il est stratégique pour Transdev de les collecter, les exploiter tout en laissant la pleine propriété à l'AOT. À Toronto, au Canada, nous avons conçu l'application Triplinx, qui agrège les données de douze agences de transport, proposant de l'information en temps réel et un calculateur d'itinéraire. L'application intègre les solutions de desserte du premier/dernier kilomètre, ainsi que les vélos en libre service. Dans tous les cas, les autorités organisatrices restent propriétaires de toutes leurs données.

Expérience intuitive

Acheter et s'informer tout simplement

La technologie est faite pour simplifier la vie. Les applications de Transdev sont conviviales et intuitives, offrent des fonctionnalités de réservation et de paiement, permettent la consultation de son compte et le suivi des véhicules en temps réel. Le passager bénéficie ainsi d'une expérience numérique intégrée. Aux États-Unis, en Australie et aux Pays-Bas, la note attribuée par les utilisateurs à nos applications de premier/dernier kilomètre est de 4,85/5 ou plus.

Agir aujourd'hui pour un avenir meilleur

Services de transport autonome pour le premier/dernier kilomètre



Pionnier dans l'opération de services de mobilité autonome partagée

Transdev exploite des services de transport en véhicules autonomes depuis 2005, date du lancement de ParkShuttle, un service totalement innovant, à Rotterdam. Une flotte de six véhicules autonomes y effectue des trajets avec itinéraires fixes sur une voie réservée. La technologie autonome a connu depuis de grands progrès, et Transdev a conservé sa longueur d'avance, devenant désormais le leader mondial dans l'opération de services de mobilité autonome partagée.

Depuis 2005, ce sont plus de 2 millions de passagers qui ont été transportés et 350 000 kilomètres parcourus avec des véhicules sans volant ni pédales opérés par Transdev. Notre expérience montre que les services de transport autonome sont particulièrement bien adaptés à la desserte du premier/dernier kilomètre, entre une station ou un arrêt et un centre d'affaires, une université ou un pôle d'activités. Tel est le cas à Rungis, dans le cadre du premier contrat commercial pour un service de transport en navettes autonomes sur route ouverte en Europe, qui permet aux employés du parc d'affaires Icade Orly-Rungis de se rendre sur les différents points de restauration du site.

Partenariats internationaux

Nous reconnaissons l'importance de nouer des partenariats avec les meilleurs, surtout dans un domaine qui connaît une évolution rapide. C'est la raison pour laquelle nous nous sommes associés aux entreprises technologiques et instituts de recherche les plus importants au monde, tout comme nous coopérons avec l'alliance Renault-Nissan-Mitsubishi, le

premier constructeur mondial de véhicules légers, pionnier dans les véhicules électriques. Ces partenariats portent déjà leurs fruits et amènent de la valeur ajoutée à nos clients. En France, le projet «Rouen Normandy Autonomous Lab», coordonné par Transdev, est composé de six partenaires publics et privés. Premier service de mobilité autonome à la demande en Europe, utilisant une flotte sur route ouverte de cinq véhicules électriques – quatre véhicules ZOE Renault et une navette i-Cristal Lohr –, il propose un service en zone urbaine, permettant aux voyageurs de relier le technopôle du Madrillet à la station de tramway. Le passager pourra réserver son trajet directement via une application.

Des véhicules adaptés à chaque territoire

Nous avons un positionnement multiconstructeurs qui permet de proposer à chaque client le véhicule adapté à son besoin au sein d'un large catalogue de véhicules autonomes. La navette autonome i-Cristal, née de notre collaboration avec le constructeur français Lohr, bénéficiera de l'expertise de Transdev en tant qu'opérateur de services de mobilité pour un véhicule dont l'accessibilité, l'aménagement intérieur et les interfaces avec le voyageur ont été optimisés. Avec son implantation internationale et la diversité des projets en cours aux États-Unis, aux Pays-Bas, en Australie, en France, au Canada et bientôt en Allemagne, Transdev est bien le pionnier des solutions clé en main de mobilité autonome partagée : de l'accompagnement sur le choix du service et du parcours au déploiement et à l'exploitation, en passant par la gestion des autorisations et sans oublier la mesure de la satisfaction des passagers.

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'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.



Sydney (Australie)

PROJETS PILOTES DE TRANSPORT À LA DEMANDE - Favoriser de nouveaux modèles de mobilité



Données contractuelles

AUTORITÉ ORGANISATRICE
Transport for New South Wales

OPÉRATEUR
Transdev

DÉBUT DU CONTRAT
Novembre 2017

DURÉE DU CONTRAT
Pilotes revus tous les six mois et durée maximale de deux ans

Chiffres clés

RÉSEAU

2 pilotes :

- > Manly : service de point à hub. Deux zones, Manly/Bondi
- > Comté de Sutherland : service de point à point. Quatre zones

VÉHICULES

10 navettes Mercedes Sprinter

EFFECTIFS

33 collaborateurs, dont 30 conducteurs

OPTIONS DE RÉSERVATION

Application et site Web ou par téléphone via notre centre d'appels

Le contexte

En 2016, Transport for New South Wales (TfNSW) a publié sa stratégie « Transport du futur et technologie », reposant sur cinq piliers et visant à placer la Nouvelle-Galles du Sud au premier plan en matière d'adoption de nouvelles technologies et de nouveaux modèles de transports. En 2017, l'un de ses piliers portant sur les services partagés à la demande, TfNSW a attribué huit projets pilotes à des opérateurs privés dans la région de Sydney. Chaque projet sera évalué tous les six mois et renouvelé ou ajusté selon son succès, permettant ainsi à TfNSW de mesurer l'intérêt des voyageurs pour ces nouvelles formes de mobilité.

La réponse de Transdev

Transdev a été retenu par TfNSW pour mener deux projets pilotes dans la région de Sydney. Le premier projet RIDE Plus sert les célèbres banlieues de Manly et Bondi – renforçant la fréquence de transfert entre les quais de ferry et les gares. Le deuxième projet Transdev Link propose un service de « point à point » dans le Comté de Sutherland, en connectant les gares et arrêts de bus. Dans les deux cas, la priorité est donnée à une technologie pionnière pour une excellente efficacité opérationnelle.

Ambition « Innovation »

- > Nous avons créé une application et un site Web sur mesure de premier plan pour les pilotes de Sydney.
- > L'application et le site Web collectent un volume important de données sur les comportements des voyageurs, ce qui permet d'évaluer et d'adapter le service au plus près des besoins des passagers et des exigences de TfNSW.
- > Le modèle de management des deux pilotes est agile et adaptatif, puisqu'il permet de restructurer le service, de revoir l'intégration aux autres modes de transports et de déployer de nouvelles options de paiement.

Intermodalité et proximité

- > Les deux pilotes s'intègrent aux services de bus et ferry opérés par Transdev à Sydney, pour un bénéfice mutuel en matière de croissance de la

Les objectifs

- > Comprendre la portée et la capacité de nouveaux modèles de transports à améliorer l'expérience voyageur et l'efficacité de l'exploitation.
- > Garantir une période de mobilisation fluide et un démarrage rapide du service, dans des délais serrés.
- > Offrir aux passagers un service personnalisé et premium.

- fréquentation et une expérience « sans couture » pour les passagers qui passent facilement d'un mode de transport à l'autre.
- > Une collaboration étroite avec les conseils locaux et parties prenantes a permis une mobilisation pour organiser l'exploitation en douze semaines, et se poursuit maintenant pour adapter les services aux besoins de la communauté.

Un service pour tous

- > Nos services Transdev Link sont entièrement accessibles aux personnes à mobilité réduite. Les navettes sont équipées d'une rampe électrique et d'un espace à bord réservé aux fauteuils roulants.
- > Les clients ne possédant pas de smartphone ou de carte bancaire peuvent réserver par téléphone en appelant notre centre de contact et peuvent régler en espèces auprès de nos conducteurs.

Qualité de l'expérience client

- > Le profil de nos conducteurs se distingue de ceux du transport public traditionnel. Véritables « Journey Makers », ils ont une réelle posture de service et une forte orientation client. À noter une proportion élevée de conductrices.
- > L'expérience à bord est de haute qualité : Wifi gratuit, ports USB, vidéosurveillance, grande hauteur sous plafond, vitres teintées, portes coulissantes électriques et finitions intérieures modernes.

Résultats

Après deux mois d'exploitation :

- > croissance de la fréquentation : 20 % d'augmentation par semaine depuis le début de l'exploitation ;
- > service client d'excellence : 100 % de nos conducteurs obtiennent une note de 4 ou 5 étoiles ;
- > satisfaction client élevée : nos deux pilotes obtiennent au minimum la note de 4,84/5.

Pays-Bas

BrengFlex, BravoFlex et AMLFlex
Intégrer des services à la demande
aux réseaux de transports



Données contractuelles

AUTORITÉ ORGANISATRICE

- > Agglomération d'Arnhem-Nimègue : BrengFlex
- > Helmond : BravoFlex
- > Agglomération d'Amsterdam : AMLFlex

OPÉRATEUR

Transdev Pays-Bas
(Connexion)

DÉBUT DU CONTRAT ET DURÉE

- > BrengFlex : décembre 2016 à fin 2018
- > BravoFlex et AMLFlex : sur la durée de la concession de transport public

Chiffres clés

CLIENTS PAR MOIS

- > BrengFlex : 12 000
- > BravoFlex : 3 000
- > AMLFlex : 9 000

VÉHICULES

- > BrengFlex : 18. Flotte mixte de navettes Hyundai Ioniq et Mercedes Sprinter
- > BravoFlex : 10. Flotte mixte de navettes Hyundai Ioniq et Mercedes Sprinter
- > AMLFlex : 10. Flotte mixte de navettes Nissan Leaf et Mercedes Sprinter

OPTIONS DE RÉSERVATION

Application ou téléphone
via notre centre d'appels

Le contexte

Transdev a engagé des discussions avec plusieurs autorités organisatrices aux Pays-Bas afin d'intégrer des services de transport à la demande dynamique aux réseaux de transports publics, avec pour objectif principal de proposer une desserte du premier/dernier kilomètre.

En 2016, Transdev a lancé BrengFlex, la solution de transport à la demande connecté pour la province de Gueldre et son réseau Breng. Élément clé de la stratégie de mobilité à long terme de Gueldre, BrengFlex a été conçu pour compléter le réseau existant.

Suite au succès de BrengFlex, le concept a été déployé dans deux autres concessions de transports publics aux Pays-Bas.

La réponse de Transdev

Nos solutions Flex répondent aux besoins et au caractère de chaque ville. BrengFlex transporte des passagers dans des véhicules à faible émission au sein de deux zones de l'agglomération d'Arnhem-Nimègue, afin de permettre aux passagers de rejoindre les arrêts de bus. Le service BravoFlex circule entre les arrêts de bus et d'autres destinations dans la ville d'Helmond. Enfin, AMLFlex dessert principalement les gares de l'agglomération d'Amsterdam.

Technologie d'excellence développée en interne

- > Les trois services Flex utilisent une technologie de pointe pour planifier et optimiser les itinéraires, une application et un site Web développés par Transdev Pays-Bas.
- > La plupart des réservations sont effectuées via l'application dédiée.
- > Cette technologie est également utilisée pour le transport à la demande connecté du premier/dernier kilomètre en Australie et aux États-Unis.

Une desserte du premier/dernier kilomètre adaptée aux besoins locaux

- > Flex a prouvé son adaptabilité à compléter les réseaux de transports publics locaux, quel que soit l'environnement.

Les objectifs

- > Offrir aux autorités organisatrices des solutions à la demande pour la desserte du premier/dernier kilomètre, parfaitement adaptées aux besoins locaux.
- > Réduire le coût par kilomètre et par passager pour les autorités organisatrices dans les zones à faible densité.
- > Garantir la fluidité des trajets.

- > Pour tous les réseaux, l'utilisation d'une double marque (Flex accolé au nom du réseau) permet d'assurer cohérence et intégration tout en mettant en valeur le nouveau service.

Données clients de qualité

- > Nous collectons des données clients structurées et segmentées qui permettent d'ajuster finement le service aux besoins des passagers et de cibler nos actions vers des profils réceptifs à nos offres.
- > Des retours et avis réguliers de nos passagers permettent de comprendre ce qui fonctionne ou pas, afin de pouvoir apporter rapidement les modifications nécessaires.

Accessible à tous

- > Tous les services Flex ont des navettes équipées d'une rampe électrique et d'un espace à bord réservé aux fauteuils roulants.
- > Les clients ne possédant pas de smartphone ou de carte bancaire peuvent réserver par téléphone et payer à l'aide des cartes à puce du service de transports publics.
- > Nous portons une attention particulière à échanger avec des communautés aux besoins spécifiques lors de rencontres dans les maisons de repos et maisons de retraite.

Résultats

- > Croissance de la fréquentation : les trois contrats ont affiché une croissance régulière depuis le début de leur exploitation.
- > Satisfaction client élevée : note moyenne de 4,8/5 pour BrengFlex, 4,7/5 pour BravoFlex et 4,4/5 pour AMLFlex.
- > Au total, ces services transportent environ 24 000 passagers par mois.
- > 16 % des clients de BrengFlex sont d'anciens automobilistes.

Tampa, Floride (États-Unis)

HART HyperLINK – Renforcer l'accès aux transports dans les zones mal desservies



Données contractuelles

AUTORITÉ ORGANISATRICE
Hillsborough Area
Regional Transit (HART)

OPÉRATEUR
Transdev Amérique du Nord

DÉBUT DU CONTRAT
Novembre 2016

DURÉE DU CONTRAT
Jusqu'à juin 2018

Chiffres clés

RÉSEAU

Quatre zones d'un rayon de 4,8 km chacune
Trajet en provenance et à destination des arrêts de transports en commun (0,80 €) ou de point à point au sein des zones (2,40 €)

VÉHICULES

16 véhicules, dont 4 Tesla Model X entièrement électriques

EFFECTIFS

1 directeur général et 20 conducteurs

OPTIONS DE RÉSERVATION

Application HART HyperLINK ou par téléphone via notre centre d'appels

Le contexte

L'objectif du service HART HyperLINK est de renforcer l'accès aux transports pour des zones peu denses et, par voie de conséquence, insuffisamment desservies par un service régulier. Avant LINK, des lignes de bus avaient été supprimées dans certaines de ces communautés en raison de coupes budgétaires. Un appel d'offres a été lancé pour une solution de transport à la demande dynamique de desserte du premier/dernier kilomètre. Remporté par Transdev face à de sérieux concurrents tels qu'Uber, le contrat portait sur la conception de la solution, le développement de la technologie et la gestion de l'exploitation. Transdev Amérique du Nord a conçu l'application qui a été intégrée au logiciel de planification d'itinéraires Flex développé par Transdev Pays-Bas.

La réponse de Transdev

HyperLINK dessert quatre zones d'un rayon de 5 kilomètres chacune. Les passagers peuvent se déplacer depuis et vers les arrêts de transports publics au sein de ces zones pour 0,80 euro, ou de point à point au sein des zones pour 2,40 euros. Les passagers ont le choix : réserver via une application ou par téléphone.

Redéfinir l'expérience client en matière de mobilité

- › Le service est rapide et personnalisé. Les passagers peuvent désormais réserver à la dernière minute et attendre chez eux.
- › De nombreux passagers utilisent le Tesla Model X haut de gamme, bénéficiant ainsi d'une expérience d'excellence.

Renforcer l'Innovation Place de Tampa

- › Le Tesla Model X, entièrement électrique, circule à proximité de l'Innovation Place de l'université de Floride du Sud.
- › Ce partenariat unique renforce l'intégration de la technologie dans le tissu urbain de Tampa.

Les objectifs

- › Élargir l'accès aux transports publics pour des communautés éloignées des arrêts de bus.
- › Réduire les coûts par passager, par rapport à l'exploitation de lignes régulières de bus dans les zones à faible densité.
- › Garantir l'accessibilité aux passagers en fauteuil roulant et à ceux ne possédant pas de smartphone.
- › Tester une solution pilote pour une éventuelle expansion future dans d'autres zones mal desservies.
- › Introduire les premiers véhicules électriques zéro émission dans la flotte HART.

Un service pour tous et chacun

- › HyperLINK offre un service entièrement accessible.
- › Les passagers peuvent réserver via l'application ou par téléphone en appelant le centre d'appels national.
- › Le paiement s'effectue par carte bancaire ou en espèces auprès du conducteur.

Une technologie de pointe, adaptée aux besoins locaux

- › Transdev a conçu une application sous la marque HART, spécialement adaptée aux besoins de Hillsborough.
- › L'application intègre notre technologie évolutive de planification d'itinéraires Flex développée aux Pays-Bas, une solution efficace et éprouvée.
- › Un très grand nombre d'informations sur le comportement des clients est collecté.

Résultats

- › Croissance de la fréquentation : HyperLINK transporte désormais plus de 5 000 passagers par mois. La fréquentation a connu une augmentation mensuelle moyenne de 42 % depuis le lancement.
- › Satisfaction client élevée : note moyenne des trajets dans l'application pour 2017 de 4,86/5, avec un total de 20 000 trajets évalués.

Veloway

Pédalez comme vous le voulez



Déploiements

13 AUTORITÉS ORGANISATRICES DANS TOUTE LA FRANCE

- > Dunkerque
- > Calais
- > Le Havre
- > Île-de-France Mobilités (Le Vésinet, Bezons, Argenteuil, gare de Villepinte et gare du Val d'Europe)
- > Niort
- > Rochefort
- > Villeneuve-sur-Lot
- > Montauban
- > Mont-de-Marsan
- > Montpellier
- > Avignon
- > Valence
- > Nice

VELOWAY, filiale détenue à 100 % par Transdev, exploite un service de vélos en libre service et de stationnement pour les vélos. Ce service comprend des locations à long et court termes (3 500 vélos), ainsi qu'un stationnement sécurisé pour les vélos dans les gares (1 040 places de stationnement pour les vélos dans toute la France)

OPTIONS DE RÉSERVATION

Veloway exploite des centaines de stations de vélos; les passagers débloquent les vélos facilement par un bouton ou une poussée

OPTIONS DE LOCATION

Pour les locations à long terme – souvent pour quelques mois et jusqu'à un an — l'équipe de Veloway est en contact direct avec les utilisateurs

Problématique

En ville, le vélo est le moyen de transport le plus rapide pour les déplacements de moins de 5 kilomètres. Les vélos jouent ainsi un rôle primordial dans le réseau de mobilité d'une ville, allant au-delà de la desserte du premier/dernier kilomètre pour servir de mode de transport principal à certains habitants. Grâce aux progrès technologiques, les solutions de vélos en libre service se développent rapidement. Si les nouveaux systèmes sans station ne coûtent pas cher à déployer, il peut s'avérer difficile de maîtriser la flotte de vélos : faciles à vandaliser, ils peuvent de surcroît créer une nuisance publique lorsque leur stationnement n'est pas contrôlé. Les systèmes classiques avec stations sont plus faciles à gérer, mais plus chers à installer et à exploiter.

Veloway, le vélo selon Transdev

L'approche de Veloway est simple : nous nous occupons de tout. D'opérations de systèmes de vélos en libre service avec stations à celles sans station faisant appel aux dernières technologies, Veloway reconnaît que les besoins et contextes sont différents dans chaque ville et méritent une étude préalable.

Veloway s'engage à :

- > encourager la pratique du vélo dans les villes pour réduire les embouteillages et les émissions produites par les véhicules privés;
- > accroître l'utilisation des transports publics en plaçant un système de vélos en libre service et un parc de stationnement sécurisé dans les gares;
- > promouvoir le vélo en tant que pratique bonne pour la santé.

Planification du trajet intégrée aux transports publics

- > Dans plusieurs villes, les vélos Veloway sont intégrés à l'application du réseau de transports publics. Cela permet aux passagers de décider rapidement de la meilleure façon de se déplacer, grâce à des informations en temps réel sur la localisation des bus, des tramways, etc., et de la disponibilité des vélos à proximité.

- > Par exemple, Cityway, filiale de Transdev, a mis au point une application pour toute la région Provence-Alpes-Côte d'Azur. Cette dernière intègre des informations en temps réel sur les réseaux de transports publics et d'autres modes de transport, notamment le système de vélos en libre service Vélobleu de Nice, deuxième plus grande ville de la région.

Parc de stationnement sécurisé pour les vélos privés

Notre mission est de faciliter la pratique du vélo, qu'il soit partagé ou privé. Pour beaucoup de gens, le risque de vol ou de vandalisme est un frein important à l'utilisation de leur vélo personnel. C'est pourquoi Veloway conçoit et construit des parcs de stationnement sécurisés pour les vélos près des gares. Ces sites sont bien plus évolués que de simples arceaux à vélos. Il s'agit de parcs de stationnement collectif sécurisés grâce à un pass sans contact. Dans de nombreuses villes, la carte à puce du réseau de transports publics peut être utilisée.

Performances

- > En 2017, les utilisateurs ont réalisé près de 2 millions de trajets sur des vélos en libre service Veloway.
- > Nos quatre systèmes les plus importants totalisent plus de 20 000 utilisateurs actifs par jour.

Chronopro

Beauvais, Vitrolles, Courtabœuf
et Mulhouse - FRANCE
Consultez - Commandez - Partez



Données contractuelles

AUTORITÉ ORGANISATRICE
Quatre autorités organisatrices
dans les villes de Beauvais,
Vitrolles, Courtabœuf et
Mulhouse

OPÉRATEUR
Transdev

DÉBUT DU CONTRAT
Projets pilotes lancés
en août 2016

Chiffres clés

RÉSEAU

Au sein de zones définies
dans chaque ville, les navettes
Chronopro transportent
les passagers entre un pôle
d'échanges et leur arrêt de
destination, dans une zone
prédéfinie

Ce service est conçu pour relier
des zones à faible densité où se
situent généralement emplois
et logements diffus aux lignes
de transport très fréquentées

VÉHICULES

Minibus de 12 passagers

EFFECTIFS

Variable selon les villes

OPTIONS DE RÉSERVATION

Via l'application Chronopro
ou le site Web
Possibilité de réserver plusieurs
semaines à l'avance, de planifier
des trajets réguliers ou de
réserver (s'il y a de la place)
juste avant le départ du véhicule

Le contexte

Le concept Chronopro est né d'un problème récurrent : comment aider les actifs travaillant dans des zones d'activités éloignées dans leur déplacement domicile/travail ? Comment leur éviter de longues marches vers les lignes régulières du réseau de transports ? Comment leur faire gagner en temps et en confort dans leurs trajets du quotidien ?

La réponse de Transdev

Pour répondre à ces besoins, Transdev a créé Chronopro, solution de desserte de zones peu denses qui optimise les services en temps réel en fonction des demandes des voyageurs. Ce service à la demande assure la liaison entre des zones d'activités périurbaines, les gares et autres hubs de transports, offrant des départs fréquents et des itinéraires flexibles.

Un accès amélioré à plus d'emplois

Chronopro aide les employeurs et les employés à :

- › mettre des milliers d'emplois à la portée des personnes ne disposant pas de voitures personnelles ;
- › dynamiser les parcs industriels grâce à une forme moderne et pratique de transports en commun, offrant un nouvel avantage concurrentiel aux employeurs situés à l'extérieur des centres urbains.

Correspondances garanties

› Les heures de départ du pôle d'échanges sont conçues pour être en correspondance avec la ligne Essentielle.
› Chronopro attend l'arrivée de la ligne Essentielle pour quitter le pôle d'échanges.

Les objectifs

- › Offrir un service fréquent et facile à utiliser entre un pôle d'échanges où se trouve une ligne Essentielle et les zones d'activités et quartiers à faible densité en transports publics.
- › Améliorer l'accès aux entreprises situées en périphérie des villes, en particulier pour les personnes ne disposant pas d'une voiture personnelle.
- › Réduire les coûts opérationnels par rapport à un service régulier de bus.

Simplicité de paiement

- › Les passagers peuvent payer grâce aux mêmes méthodes de paiement que le bus ou le tramway.
- › Pour la plupart des opérations avec Chronopro, les passagers peuvent donc utiliser leur carte d'abonnement ou un ticket unitaire.

Transport moins cher, réduction des embouteillages

- › Pour le même prix qu'un trajet en bus régulier, Chronopro peut offrir un service plus pratique sur une zone plus étendue.
- › En encourageant les personnes résidant dans des zones à faible densité à utiliser les transports en commun et en facilitant l'accès aux zones d'activités situées en périphérie des villes, Chronopro peut contribuer à réduire les embouteillages.

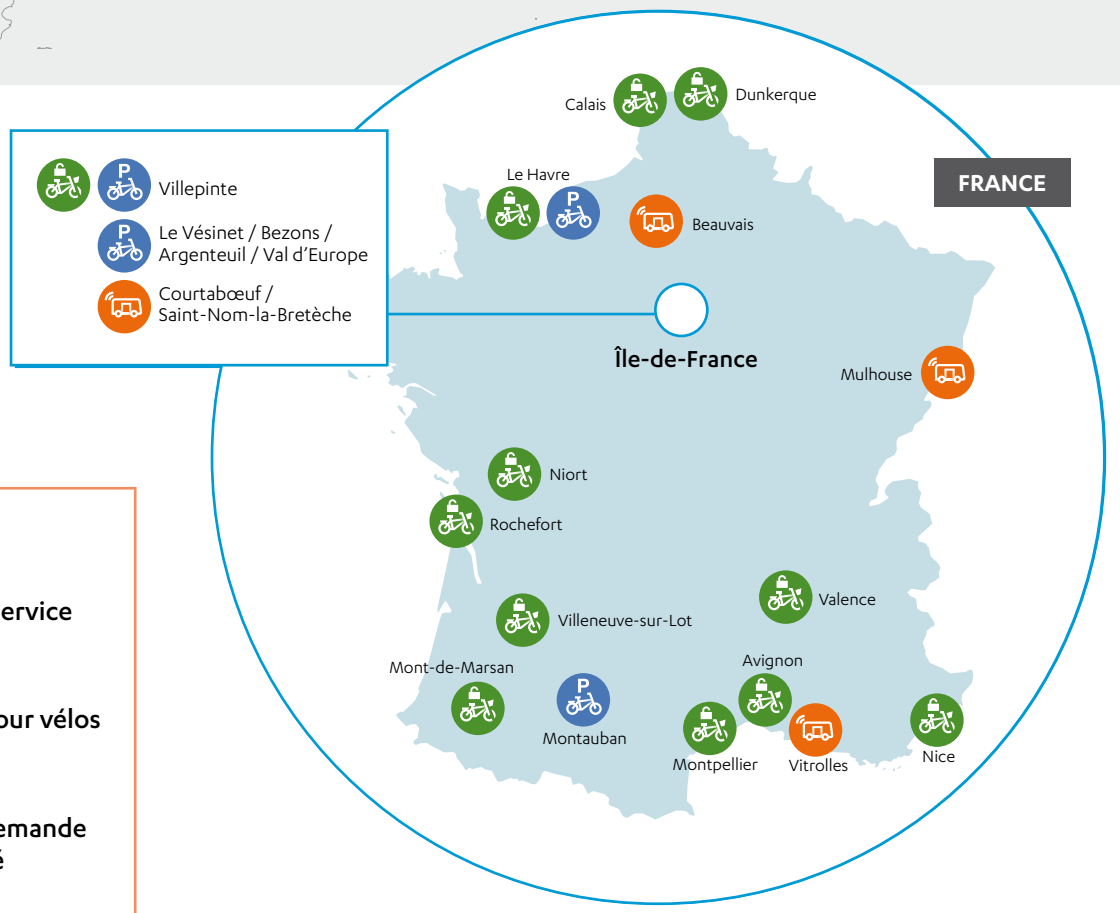
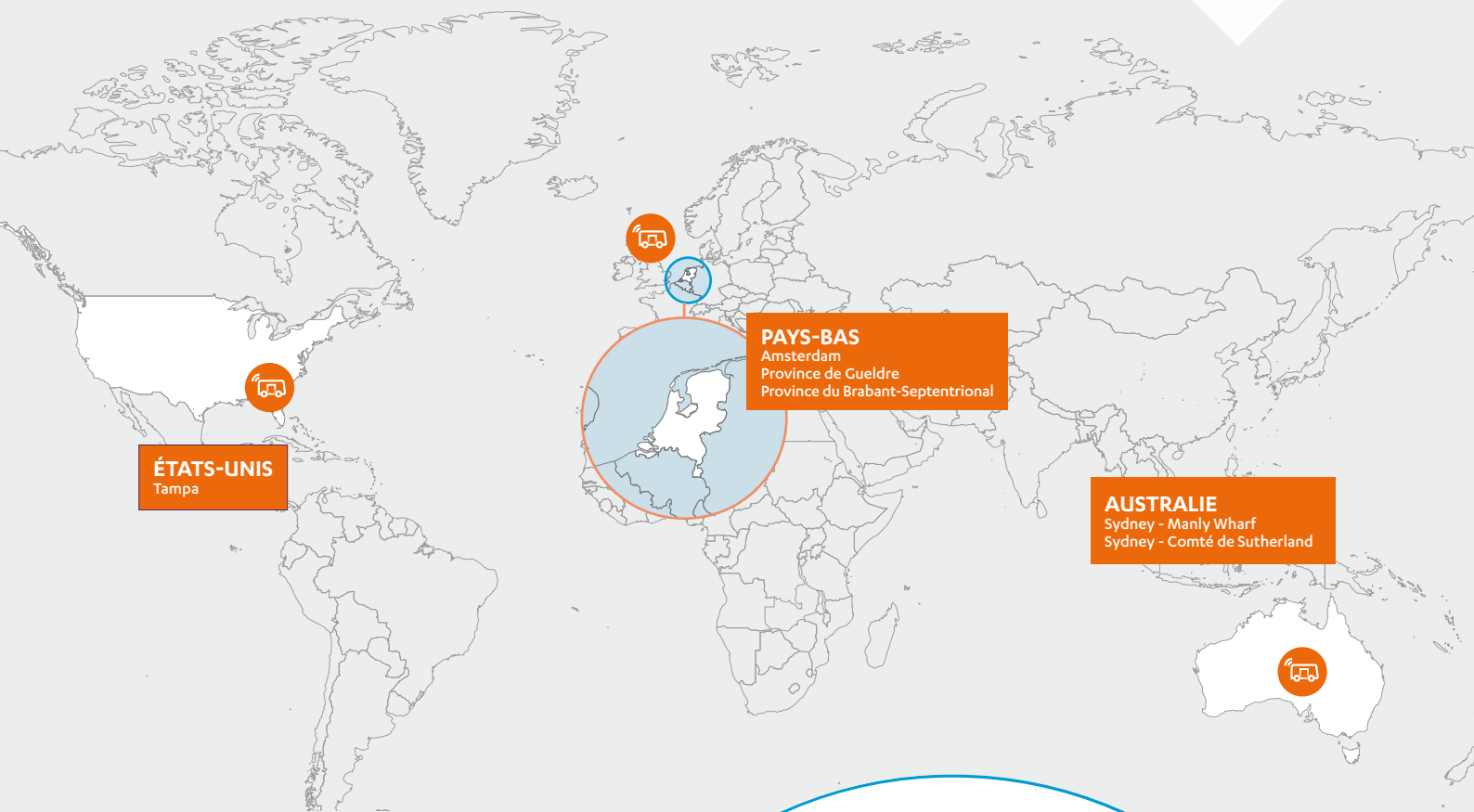
Croissance de la fréquentation

- › La fréquentation des services Chronopro a augmenté rapidement. À Vitrolles, seize mois seulement après le lancement, le nombre total de trajets a augmenté de 33 %.

Résultats

- › Accès accru aux emplois : dans les seules villes de Vitrolles et de Beauvais, Chronopro a amélioré l'accès à plus de 21 000 emplois.
- › Des trajets plus rapides garantis : à Vitrolles, la durée des trajets des passagers est 50 % plus courte qu'avant le lancement du service. Pour les personnes arrivant en gare et souhaitant se rendre dans les environs de Marseille, Chronopro est flexible.

Solutions Transdev pour la desserte du premier/dernier kilomètre



-  Vélos en libre service
-  Stationnement pour vélos
-  Transport à la demande connecté