

Les cahiers d'expertises

FERROVIAIRE



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

Un partenariat vertueux au bénéfice du service public ferroviaire

En Europe, les chemins de fer nationaux, régionaux et suburbains occupent une place primordiale sur le marché des déplacements, avec plus de 9 milliards de voyageurs transportés chaque année.

Pour les habitants des territoires desservis, le train est avant tout synonyme de temps gagné, de temps utile et d'économies. Pour les Autorités Organisatrices de Transports, le mode ferroviaire est un levier socio-économique majeur avec pas moins de 164 000 emplois pour la filière rail en France. Il apporte une contribution essentielle à la mobilité durable, tout en réduisant la congestion du trafic.

Au milieu des années 1990, le mouvement d'ouverture des marchés ferroviaires européens s'est amplifié. La Suède, très en avance sur les autres pays européens, a commencé à libéraliser son système ferroviaire dès 1988, suivie par l'Allemagne en 1994 et le Royaume-Uni en 1996.



Une ouverture progressive en France

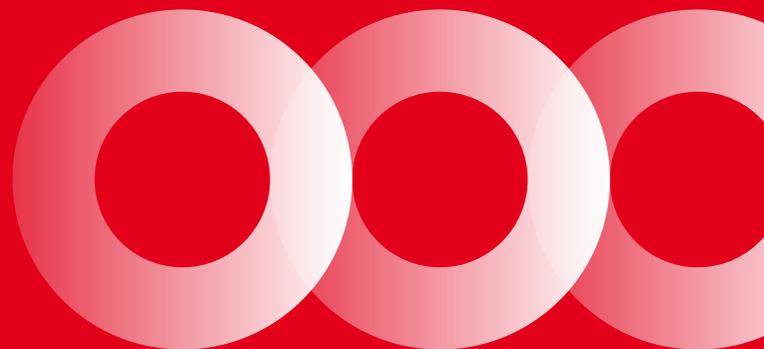
- › Le troisième « paquet ferroviaire » a permis l'ouverture des lignes internationales avec possibilité de cabotage intérieur depuis le 1^{er} janvier 2010.
- › Le quatrième « paquet ferroviaire » permettra d'achever la construction d'un espace ferroviaire européen et de libérer pleinement le potentiel des services ferroviaires en Europe. Ainsi, le règlement dit « obligations de service

public » (OSP) qui en découle offre la possibilité aux Autorités Organisatrices – les Conseils régionaux en France – de choisir leurs opérateurs de transport ferroviaire par voie d'appels d'offres. Il prévoit l'ouverture à la concurrence de toutes les lignes domestiques dès décembre 2019, mais favorise dès à présent les expérimentations sur des lots significatifs et représentatifs de la diversité des enjeux des lignes intérieures. Tous les acteurs du système ferroviaire français participeront ainsi à la pleine réussite d'une concurrence régulée et respectueuse du service public.

Présent de longue date dans l'activité ferroviaire, Transdev opère dans cinq pays et dispose de solides références en Europe et sur d'autres continents. Fort d'une grande diversité d'exploitations – lignes longue distance internationales et interrégionales, services suburbains ou ruraux, lignes touristiques – Transdev est aujourd'hui prêt à accompagner les Autorités Organisatrices dans la mise en œuvre de l'exploitation de leurs services ferroviaires par un opérateur alternatif.



Les bonnes raisons de choisir Transdev



Partenariat

Au service de vos projets

Par la diversité de son expérience, Transdev accompagne les Autorités Organisatrices dans la définition de leurs services ferroviaires : arbitrage sur les choix techniques et technologiques, conseil en innovation, échange de bonnes pratiques au sein de notre Groupe.

Transdev maîtrise et privilégie les contrats de gestion déléguée : conférant proximité, réactivité et clarification des rôles, elle garantit aux Autorités Organisatrices une meilleure maîtrise des charges et une plus grande transparence.

Proximité

Au plus près de vos attentes

Par son maillage national, sa connaissance fine des territoires et des régions, et son mode de fonctionnement décentralisé, Transdev met à disposition des équipes motivées, proactives et impliquées dans le développement local. L'action de proximité de Transdev se nourrit du dialogue avec les collectivités locales et les voyageurs pour apporter des solutions adaptées qui répondent à leurs attentes et anticipent leurs besoins.

Intermodalité

La fluidité du voyage

Maîtrisant l'ensemble de la chaîne de déplacements, Transdev a développé des expertises pour gérer les interfaces entre les différents modes de transport (pôles d'échanges multimodaux, parcs-relais, parcs à vélos) et mieux coordonner les offres entre elles (correspondances optimisées, offres combinées, billettique...). Forts de notre expérience intermodale, comme à Malmö, en Suède, nous sommes capables d'opérer des services intégrant des trains régionaux, des services urbains et des services interurbains.

Transparence

Pour une relation de confiance

Les outils de gestion et d'analyse proposés par Transdev permettent de produire pour l'Autorité Organisatrice et l'exploitant les indicateurs opérationnels du réseau les plus pertinents. Ils assurent à tout moment la mise à disposition d'informations fiables témoignant de l'optimisation commerciale et économique des prestations de transport ainsi que de leur conformité contractuelle.

Sécurité et qualité

« Avant tout »

En France, Transdev est titulaire d'une licence d'entreprise ferroviaire et d'un certificat de sécurité délivrés par l'État. Notre système de management de la sécurité couvre l'ensemble des exigences des autorités en matière de sécurité des personnes et des circulations, en termes d'organisation, de documentation et de contrôles. Le centre de formation ferroviaire agréé par l'EPSF, autorité nationale de sécurité ferroviaire, assure la formation et l'évaluation en continu des collaborateurs, garantissant le maintien au plus haut niveau de qualité de service et de sécurité.



Responsabilité

Des services accessibles et durables

Transdev exploite le potentiel des transports collectifs, plus économes en énergie que la voiture individuelle. Les dispositifs d'éco-conduite déployés en Suède ont permis une réduction des consommations d'énergie située entre 5 % et 15 % selon le réseau, tout en améliorant la ponctualité des trains. Notre approche s'attache également à améliorer l'accessibilité technique et humaine : aménagement des véhicules et points d'arrêt, formation des personnels, dialogue avec les associations, accompagnement dans l'élaboration des schémas d'accessibilité aux transports... Transdev met en œuvre toutes ses compétences pour permettre un déplacement facilité pour tous les voyageurs.

Compétences

Conjuguer pertinence locale et compétence globale

La formation du personnel ferroviaire de Transdev bénéficie de l'expérience et du professionnalisme d'équipes pédagogiques et de moyens technologiques de haut niveau, incluant l'utilisation de simulateurs de conduite. Les apprentis profitent de formations personnalisées et complètes, assurant l'alternance entre acquisition des connaissances théoriques et expérience pratique.

Performance

Des trains attractifs, des services compétitifs

Nous développons avec succès la fréquentation de nos lignes. En Suède, nos trains Malmö-Stockholm ont vu leur fréquentation augmenter de 73 % entre 2011 et 2017. En Allemagne, nous contribuons à rouvrir des lignes précédemment abandonnées. Dans la région de Stuttgart, la ligne régionale Böblingen-Dettenhausen, rouverte en 1996, a vu sa fréquentation plus que doubler en dix ans. Expertise, marketing ciblé et systèmes intégrés sont notre réponse aux attentes de nos clients.

Culture client

Des voyageurs satisfaits

Offrir un service de qualité permettant une expérience de voyage positive du premier au dernier kilomètre est l'ambition de Transdev. L'activité ferroviaire bénéficie des avancées et des innovations réalisées par le Groupe dans ce domaine : mesure et suivi de la satisfaction, gestion des réclamations, formation à l'excellence de la relation client, centrales de mobilité performantes.

Le rail de A à Z

Des services intégrés

Transdev possède une connaissance approfondie du système ferroviaire, du projet à l'exploitation. Préventive comme curative, la maintenance du parc de matériel roulant est réalisée dans les ateliers Transdev par des techniciens spécialisés. Transdev effectue également l'entretien des infrastructures utilisées, comme en Bretagne sur les lignes Carhaix-Guingamp et Guingamp-Paimpol. Transdev s'appuie sur l'expertise technique de sa filiale Transamo en matière de transports ferrés, de leur exploitation et de leur maintenance (conception de plans de maintenance, programmation fonctionnelle d'ateliers, intégration de systèmes de maintenance prédictive, pilotage de grand programme de renouvellement, etc.).

Nous sommes prêts

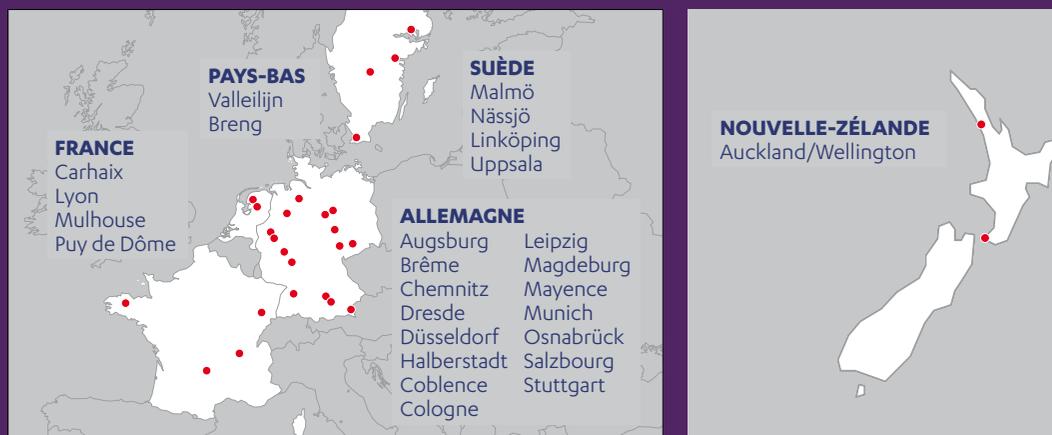
Partenaire des régions françaises

Transdev possède et déploie toutes ses compétences techniques, organisationnelles et contractuelles pour accompagner les régions dans leur volonté d'ouverture du transport ferroviaire. Premier opérateur interurbain en France, Transdev est prêt à apporter son savoir-faire et sa compréhension des enjeux de mobilité des territoires pour définir et mettre en œuvre des exploitations adaptées aux besoins de déplacements locaux et traduisant la volonté de l'Autorité Organisatrice. Filiale de la Caisse des Dépôts, investisseur de long terme au service du développement économique des territoires, nous défendons un service public de qualité.

Transdev, une référence ferroviaire européenne

Les principaux réseaux ferroviaires dans le monde

En tant que filiale Mobilité de la Caisse des dépôts, Transdev souhaite accompagner les régions françaises dans l'amélioration de leurs services ferroviaires. Présent dans le secteur ferroviaire depuis plus de vingt ans, Transdev gère trente-trois réseaux dans quatre pays en Europe ainsi qu'en Nouvelle-Zélande.



Transdev, opérateur solidement implanté en Europe

Transdev opère aujourd'hui une grande diversité d'exploitations ferroviaires en Europe (lignes longue distance, lignes régionales, services suburbains ou ruraux, lignes touristiques). Grâce à l'ouverture à la concurrence et à la régionalisation ferroviaire en Allemagne, Transdev est devenu un partenaire privilégié des autorités organisatrices allemandes avec seize contrats majeurs actuellement opérés dans neuf Länder. Transdev est ainsi devenu le premier exploitant privé de services ferroviaires régionaux avec 7% du marché. Les Länder, en faisant appel aux compétences de Transdev, ont pu redynamiser la desserte des territoires, développer la part de marché du transport ferroviaire régional, rouvrir des lignes précédemment abandonnées, tout en optimisant l'utilisation des fonds publics. Entre 2014 et 2016, l'offre de transport ferroviaire régional de passagers a augmenté de 3% en Allemagne, passant de 651 millions à 673 millions de trains-kilomètres.

Un opérateur alternatif au service du maintien et de l'optimisation de réseaux ferroviaires régionaux

Transdev a par le passé montré son habileté et son savoir-faire à travailler aux côtés des Autorités Organisatrices afin de trouver les solutions les plus appropriées pour optimiser, dynamiser et pérenniser les dessertes fines du territoire ainsi que des réseaux régionaux de plus grande taille.

Allemagne, exemple de la ligne Böblingen-Dettenhausen, opérée par la Württembergische Eisenbahn-Gesellschaft (WEG)

Située dans le Land de Bade-Wurtemberg, elle relie Böblingen (4 800 habitants) à Dettenhausen (5 500 habitants). Elle

s'étend sur 17 kilomètres et traverse une zone regroupant environ 76 500 habitants. Suite à l'abandon de la ligne par l'opérateur historique, l'Autorité Organisatrice a eu la volonté de relancer et optimiser les opérations de transport de voyageurs. La Württembergische Eisenbahn-Gesellschaft (WEG), filiale de Transdev, devient ainsi l'opérateur en 1996. Un concept moderne est appliqué à ce réseau avec un service client amélioré, de nouvelles rames et une fréquence d'un train toutes les trente minutes. Grâce à une réorganisation de la ligne, la fréquentation journalière est passée de 3 700 passagers en 1996 à 10 000 en 2015, ce qui représente une augmentation de 170%. Avec 406 000 trains-kilomètres produits par an, la ligne affiche un taux de ponctualité de 98,7%. Depuis 2016, l'Autorité Organisatrice investit dans l'électrification de la ligne afin de réduire les temps de déplacement et d'améliorer l'impact environnemental du réseau.

Suède, exemple du réseau d'Öresundståg opéré par Transdev Suède

Opéré par Transdev depuis 2011, ce réseau de 840 kilomètres a la particularité d'être le plus grand réseau binational de trains régionaux d'Europe, faisant la liaison entre la région métropolitaine de Copenhague au Danemark et les six grandes régions du sud de la Suède, desservant notamment les villes de Malmö et de Göteborg. Signe du bon fonctionnement de la ligne, la satisfaction des voyageurs s'établissait à 7,12 points en 2017 contre 6,77 en 2011, au moment de la transition du contrat. Les autres indices de satisfaction vis-à-vis de l'information aux voyageurs ou de la ponctualité atteignent également des niveaux élevés.

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.

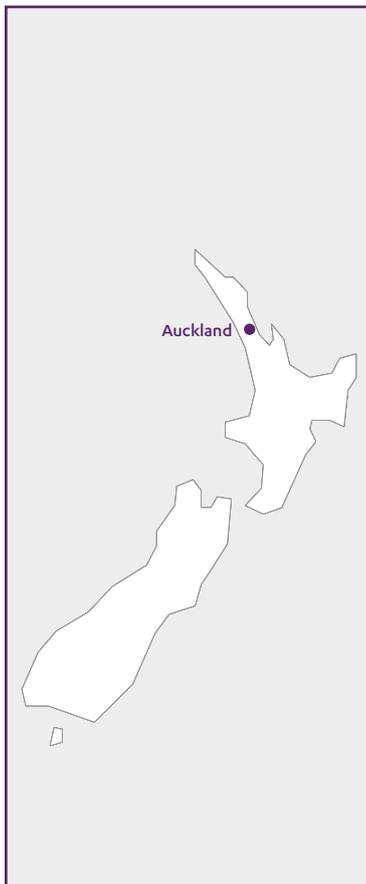
Transdev, ce sont des femmes et des hommes au service des autres, avec un métier : la mobilité.

Nous sommes the mobility company.



Auckland (Nouvelle-Zélande)

AUCKLAND COMMUTER RAIL NETWORK - Un partenaire de long terme pour la modernisation du réseau



Données contractuelles

AUTORITÉ ORGANISATRICE
Auckland Transport

OPÉRATEUR
Transdev Auckland

DÉBUT DE L'EXPLOITATION
2004

Chiffres clés

RÉSEAU
96 km de voies
38 gares

LIAISONS HEBDOMADAIRES
3 715 services

FRÉQUENTATION
20 millions de voyages/an

KILOMÈTRES PARCOURUS
5,1 millions de km/an

VÉHICULES
57-3 EMU
8 trains DMU

EFFECTIFS
583 collaborateurs

Le contexte

Depuis 2006, les autorités régionales et le gouvernement central ont matérialisé leur ambition d'amélioration du réseau ferroviaire d'Auckland par d'importants investissements afin de développer un réseau électrifié à haute fréquence de desserte. Opérateur du réseau ferroviaire périurbain, Transdev a accompagné ces évolutions et préparé l'intégration d'un nouveau système de billettique et le passage à un parc de rames électriques.

Les objectifs

Augmenter la fréquentation et l'offre de services par :

- › un service ferroviaire à haut niveau de fiabilité et de ponctualité;
- › offrir un service de qualité aux passagers effectuant des trajets pendulaires domicile-travail au quotidien;
- › minimiser les disruptions de service pendant la phase d'électrification de la ligne;
- › être le réseau pilote dans le déploiement de la billettique intégrée « AT Hop » choisi par l'AO;
- › assurer un rapport qualité/prix des services allant au-delà des attentes des parties prenantes;
- › répondre aux pics d'activité lors d'événements spéciaux en assurant une qualité de service continue et des capacités de transport supplémentaires.

La réponse de Transdev

Amélioration du service par la reconfiguration du réseau

- › Recours à des experts internationaux pour gérer l'introduction des nouvelles rames électriques.
- › Optimisation des performances opérationnelles du réseau par l'analyse et l'amélioration des systèmes et processus, déploiement d'un système automatique de protection des trains pour accroître la sécurité des liaisons.
- › Collaboration avec Auckland Transport dans la mise en œuvre de mesures de modernisation telles que l'information en temps réel, l'automatisation des annonces ou un système de billettique intégrée.
- › Un service de bus de remplacement lors de l'électrification du réseau.

Stratégie orientée client

L'organisation a été repensée pour être encore plus centrée sur les attentes des clients.

Service à la clientèle

- › Tout le personnel a suivi la formation Transdev « Objectif Client », permettant de répondre aux nouvelles attentes des clients d'un réseau électrifié et modernisé, et favoriser la communication en cas de service perturbé.

- › Les stages sont animés par notre équipe interne de formateurs qui peut s'adapter rapidement aux évolutions.
- › Des modules spécifiques complémentaires ont été organisés pour préparer de grands événements tels que la Coupe du monde de rugby.

Amélioration continue

- › Des journées « Parlons-en » sont régulièrement organisées avec Auckland Transport et KiwiRail pour dialoguer avec nos voyageurs dans les principales gares et à bord des trains; elles permettent d'identifier des points d'amélioration.

Respect de toutes les communautés

- › Une collaboration est organisée avec le corps des gardes maoris pour renforcer la sécurité de nos passagers, de notre personnel et de nos trains. Ces gardes sont des volontaires du Waitemata Maori Wardens Trust, une organisation caritative qui a pour mission d'améliorer les conditions de vie des Maoris.
- › Depuis 2004, le personnel reçoit des formations à la sensibilisation au handicap, et pour la première fois en 2013 une formation du personnel à la sensibilisation à la surdité a été organisée en collaboration avec Deaf Aotearoa.

Résultats

- › Amélioration continue de la satisfaction voyageurs : de 79% à 93,7% entre 2007 et 2017.
- › Taux de ponctualité passé de 77,2% en 2004 à 97,55% en 2017.
- › Fréquentation en hausse constante depuis le début du contrat pour atteindre le chiffre record de plus de 20 millions de voyages en 2018 contre 2,7 millions en 2004.

- › Remontées voyageurs : 7,8/100K en 2017 contre 22,3 en 2012.
- › Le nombre d'accidents du travail par millions d'heures travaillées est descendu de 77,22 en septembre 2015 à 19,00 en juillet 2018.
- › Signaux fermés franchis sans autorisation : passage de 6,93 par million de kilomètres parcourus en septembre 2013 à 1,24 en juillet 2018.

Wellington (Nouvelle-Zélande)

RÉSEAU DE TRAINS DE BANLIEUE DE WELLINGTON - Partenariat du développement et de l'extension du réseau ferroviaire



Données contractuelles

AUTORITÉ ORGANISATRICE
Greater Wellington Regional Council

EXPLOITANT
Transdev Wellington

OPÉRATEUR
Transdev

DÉBUT D'EXPLOITATION
Juillet 2016

Chiffres clés

RÉSEAU
154 km de voies
49 stations

SERVICE
Plus de 2 000 services hebdomadaires

FRÉQUENTATION
1,3 million de trajets par an

KILOMÈTRES PARCOURUS
3,22 millions de km/an

VÉHICULES
83 EMU, 24 Diesel

PERSONNEL
430 employés

Le contexte

En 2016, Transdev Wellington (TDW) a commencé à exploiter le réseau ferroviaire de transport de voyageurs pour le compte du Conseil régional du Grand Wellington (GWRC), sous la marque Metlink. Les activités de TDW constituent le premier exemple d'un nouveau modèle d'exploitation des réseaux de transport public dans lequel TDW, GWRC et KiwiRail (propriétaire des infrastructures) adoptent une approche de partenariale dans la planification et la prestation de services.

La réponse de Transdev

Amélioration de la qualité de service et transparence

- › Création d'un centre de contrôle, avec un espace dédié au suivi du service et au contrôle des voies en contact direct avec l'équipe de sécurité.
- › Amélioration continue des KPI et mesures de performance liées à l'exploitation.

Amélioration du service client

- › Instauration des événements « Parlons-en » pour une interaction directe entre les clients, l'équipe de direction et le client GWRC.

Implication du personnel

- › Séances mensuelles d'information du personnel, pour communiquer les derniers développements aux employés et leur donner l'occasion d'échanger en face à face avec la direction.
- › Présentation de la feuille de route à l'ensemble du personnel avec deux chefs d'équipe chargés

Les objectifs

- › Réussir la transition de plus de 400 employés et actifs de l'exploitant sortant KiwiRail.
- › Afficher des performances constantes en matière de ponctualité, fixées contractuellement par l'AOT à 95 %.
- › Planifier et mettre en œuvre un tableau de service du personnel pour accroître la fréquence des services.
- › Minimiser la fraude.
- › Observer les principes de partenariat établis et validés par TDW, GWRC et KiwiRail.
- › Communiquer sur les horaires et améliorations du réseau en partenariat avec GWRC.

d'exposer l'activité, notre contrat, et la façon dont chaque membre de l'équipe contribue à notre réussite.

Modernisation de nos activités

- › Le lancement d'une application Transdev, My Transdev, un nouvel outil permettant d'être en contact avec le personnel géographiquement dispersé, sans téléphone de bureau ni accès régulier à un ordinateur. TDW interagit avec eux et les informe 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 : tableaux de service, renseignements opérationnels, communication relative aux perturbations et manuel de l'employé.
- › Centre de formation flambant neuf, organisé autour d'un simulateur de conduite et d'une interface de formation en ligne.
- › Obtention des certifications ISO 9001 (qualité), 14001 (environnement), 18001 (systèmes de management de la santé et de la sécurité).

Résultats

- › 80 % se déclarent globalement satisfaits du service et 83 % des voyageurs se déclarent satisfaits de l'attitude du personnel de bord.
- › 83 % des voyageurs sont susceptibles de recommander le service à d'autres personnes.
- › Plus de 1 000 places assises aux heures de pointe.
- › Application numérique de gestion des horaires pour améliorer la ponctualité.
- › KPI en hausse, y compris dans la lutte contre la fraude.
- › Excellent taux de rétention du personnel et parité hommes/femmes.

Lyon (France)

RHÔNEXPRESS – Le tram-train
reliant la ville au monde



Données contractuelles

AUTORITÉ ORGANISATRICE
SYTRAL

OPÉRATEUR
Transdev

CONSORTIUM
28 % Transdev
35 % Vinci
37 % Caisse des Dépôts
et Consignations

DÉBUT DU CONTRAT
Août 2010

DURÉE DU CONTRAT
30 ans

ACTIVITÉS GÉRÉES
Développement du projet
Exploitation et maintenance
Relation client
Billetterie
Marketing et service
commercial

Chiffres clés

RÉSEAU
22 km de voies
4 stations

SERVICE
7 j/7, de 5 h à minuit
Toutes les 15 minutes aux heures
de pointe (6 h-21 h)
Toutes les 30 minutes
aux heures creuses

FRÉQUENTATION
3 600 voyages/jour

VÉHICULES
6 Stadler Tango pouvant
atteindre 100 km/h

EFFECTIFS
76 employés

Le contexte

Lyon, métropole de 1,35 million d'habitants, au cœur d'une importante région touristique et économique, souhaitait améliorer les transferts vers et depuis l'aéroport international de Lyon-Saint-Exupéry. Par ailleurs, il devenait primordial d'alléger la pression sur la gare ferroviaire centrale de Lyon en encourageant l'accès aux liaisons ferroviaires nationales et régionales au départ de la gare TGV de l'aéroport Saint-Exupéry.

La réponse de Transdev

Une « solution transport » inventive

Premier service en France de liaison ferroviaire express directe du centre-ville vers un aéroport, le tram-train Rhônexpress est un « train » capable d'atteindre des vitesses commerciales élevées (jusqu'à 100 km/h) et un « tram » qui peut circuler sur le réseau tramway urbain existant pour rejoindre le cœur de la ville. Ainsi, seuls 7 des 22 kilomètres de la ligne ont dû être aménagés, et le centre de contrôle est partagé avec le réseau de tramway urbain.

Une coordination intégrée du flux de voyageurs

Une partie des voies étant partagée entre le tramway urbain et Rhônexpress, le poste de commandement centralisé assure la régulation commune des deux systèmes permettant de garantir le temps de parcours grâce à des départs coordonnés des circulations et la gestion de trois zones d'évitement par sens.

Un service confortable et pratique

Les besoins du voyageur ont été pris en compte à chaque étape de la conception du service :

- › départs planifiés de 5 heures à minuit. Des circulations supplémentaires sont assurées en cas de retard d'arrivée des derniers vols de la soirée;
- › rames spécialement conçues pour le voyageur aérien : confort des sièges, prises électriques pour chargeurs et ordinateurs portables, casiers et espaces bagages, Wifi gratuit;
- › accès aux réseaux de TGV, bus, métro, tramway et aux vols depuis les arrêts Rhônexpress simple

Les objectifs

- › Donner vie au projet avec un partenariat public-privé flexible et inventif.
- › Créer une solution de transfert rapide, attrayante et efficace par le choix du tram-train.
- › Apporter au projet toute l'expertise de Transdev en matière de conception, construction, exploitation et service totalement dédié au client.

et rapide. Ainsi, 67% des passagers ont réalisé une correspondance avec le réseau urbain;

- › titres de transport vendus via une multitude de canaux : à bord, aux distributeurs automatiques en station, sur site mobile, sur site Internet classique ou auprès de nombreux partenaires;
- › bouquet de services offert à bord des rames : réservation de taxis, presse numérique, magazines, nouvelles littéraires, sorties, Lyon City Card...

Le client au cœur de notre démarche

Un agent commercial Rhônexpress est toujours présent à bord pour informer et orienter la clientèle.

- › Le personnel bénéficie de la formation Transdev « Objectif Client » axée sur l'accueil et l'excellence relationnelle.
- › « Listen », le programme de gestion des réclamations et des remontées client de Transdev, permet de répondre de façon personnalisée aux demandes des voyageurs.
- › La méthodologie « Score d'Effort » Transdev a été déployée en 2015 afin d'évaluer l'aisance du voyageur.

L'information des voyageurs en temps réel

À bord, des écrans d'information permettent aux voyageurs de suivre à la minute près les départs et les arrivées des lignes TGV ou des vols. Un système d'alerte par SMS permet aux clients d'être avertis d'éventuels problèmes et perturbations de trafic.

Résultats

- › Un taux de satisfaction élevé : 95 %.
- › Une croissance de la fréquentation de 34 % entre 2011 et 2017, soit 1,39 million de voyageurs par an.
- › Une pointe de trafic à plus de 7 500 voyageurs par jour lors de la fête des Lumières.

Mulhouse (France)

SOLÉA - Une solution tram-train innovante



Données contractuelles

AUTORITÉ ORGANISATRICE
M2A Mulhouse Alsace
Agglomération Région Grand Est

OPÉRATEUR
Soléa, Société d'Économie Mixte

ACTIVITÉS GÉRÉES
Tram-train
Réseau urbain bus et tramway
Transdev (80 %)
Contrat SMTP

DÉBUT DE L'EXPLOITATION
Décembre 2010

Chiffres clés

33 communes
252 000 habitants

RÉSEAU
1 ligne de tram-train
21 km de voies
11 stations

SERVICES
73 rotations par jour

DISTANCE PARCOURUE
0,47 million km/an

VÉHICULES
12 trams-trains pouvant atteindre
100 km/h et transporter
230 passagers chacun

EFFECTIFS (tram-train)
27 collaborateurs,
dont 15 conducteurs

Le contexte

La vallée de la Thur, située dans le sud de la région Alsace, relie une multitude de villes et de villages dispersés. Depuis 2011, la circulation routière y est très dense en raison de l'attractivité de l'agglomération de Mulhouse, qui attire 80 % des déplacements quotidiens locaux. Les collectivités locales se sont donc fixé l'objectif ambitieux de déployer une solution de transport efficace et performante afin de relier et de dynamiser les communautés, les entreprises et les services de la vallée tout en réduisant considérablement les embouteillages et les émissions de CO₂.

La réponse de Transdev

Le premier tram-train interconnecté de France

Les différents acteurs du projet ont contribué à la réussite de ses nombreuses innovations techniques et contractuelles. Parallèlement à la vision et au soutien apportés par les autorités régionales et municipales, Transdev a travaillé en étroite collaboration avec des partenaires tels que la SNCF Mobilités, exploitant ferroviaire public, SNCF Réseau, gestionnaire des infrastructures, et EDF, fournisseur d'énergie. Les experts techniques de Transamo, société de conseil et d'ingénierie, filiale de Transdev, sont intervenus dès la phase de pré-projet.

› Transamo, à qui l'on doit déjà le développement technique et le succès d'exploitation du tramway urbain, s'est chargé de définir la conception, les procédures opérationnelles et l'intégration de l'infrastructure urbaine et du réseau ferré.

› Les formateurs et les conducteurs de Soléa ont collaboré avec leurs homologues de la SNCF pour garantir une parfaite maîtrise des procédures de conduite du train et du tramway et pour superviser conjointement le déroulement du service à partir des deux centres de contrôle.

› Via le programme énergétique « Équilibre », Transdev s'est associé à EDF sur l'ensemble du réseau tram et tram-train afin de l'alimenter en électricité issue de sources entièrement renouvelables.

Les objectifs

- › Ouvrir un nouveau couloir de transport rapide et intégré, doté de connexions intermodales reliant les secteurs résidentiels et commerciaux, ainsi que les espaces naturels remarquables du parc des Vosges.
- › Optimiser l'utilisation du réseau ferré existant afin de réduire les coûts pour la collectivité et introduire de nouvelles synergies en termes de tarification, d'exploitation et d'énergie.
- › Réduire l'engorgement routier et améliorer les performances environnementales.

Développer la mobilité

Le tram-train assure de nouvelles liaisons avec seulement 4 kilomètres de voies supplémentaires. Dorénavant, au terminus de Thann, 6 500 élèves du secondaire ont accès au tram-train, tandis que l'autre terminus dessert 6 000 étudiants universitaires et près de 700 commerces en centre-ville. L'offre intermodale propose :

- › 600 nouvelles places de stationnement et 250 places de vélo sécurisées ;
- › 11 arrêts en correspondance directe avec le réseau de tramway ;
- › le lancement d'une troisième ligne de tram et la réorganisation de trois lignes de bus afin de favoriser les correspondances avec le réseau urbain ;
- › des correspondances vers le réseau ferré régional et national, TGV inclus.

Des titres de transport attractifs et multimodaux

Le système de billetterie a été étudié pour permettre aux passagers du tram-train d'effectuer leurs déplacements sur le réseau urbain avec un billet unique. L'offre est complètement intégrée dans le cadre du Compte Mobilité et donne également accès aux vélos en libre-service, à l'autopartage et aux parkings de la ville.

Résultats

- › Une fréquentation de 500 000 voyageurs en 2017.
- › Un temps de trajet réduit de 25 % pour les étudiants effectuant la navette entre Thann et l'université implantée en centre-ville.

- › Une réduction d'environ 5 200 tonnes de CO₂ par an.
- › Un taux de ponctualité supérieur à 98 % depuis la première année d'exploitation.

Scanie (Suède)

ÖRESUNDSTÅG - Le plus grand réseau binational de trains régionaux d'Europe



Données contractuelles

AUTORITÉ ORGANISATRICE
Öresundståg AB

OPÉRATEUR
Transdev Sverige AB

DÉBUT DU CONTRAT
2011 (renouvelé en 2014)

ACTIVITÉS GÉRÉES
Centre de contrôle opérationnel
Opérations (ingénieurs train et
personnel de bord)

Chiffres clés

RÉSEAU
840 km de lignes (un seul sens),
54 gares, 38 villes

SERVICE
3 correspondances principales
Copenhague/Malmö-Göteborg,
Kalmar et Karlskrona

FRÉQUENTATION
25 millions de trajets/an

DISTANCE PARCOURUE
12,2 millions de km-trains/an

VÉHICULES
111 (rames automatrices
Bombardier X31)

EFFECTIFS
540 collaborateurs

Le contexte

Öresundståg est l'un des réseaux de trains régionaux les plus complexes d'Europe du Nord. Il dessert deux pays (Danemark et Suède) et les grandes villes de la région, notamment Copenhague, Malmö, Göteborg, Karlskrona et Kalmar. L'exploitation du réseau est répartie entre les deux pays : au Danemark, le service est assuré par la société danoise des chemins de fer (DSB), tandis qu'en Suède le service est coordonné par une Autorité Organisatrice régionale et opéré par Transdev. Ces liaisons ferroviaires relient la région métropolitaine Copenhague-Malmö, pôle stratégique du développement économique en Scandinavie. Elles jouent donc un rôle essentiel.

La réponse de Transdev

Un cadre contractuel exigeant

La qualité et l'amélioration continue sont des critères fondamentaux pour Transdev. Le contrat conclu avec Öresundståg AB prévoit des mesures incitatives pour assurer la satisfaction des voyageurs, la ponctualité et des services de remplacement. Des pénalités sont prévues en cas de manquement de Transdev, par exemple en cas d'annulation, d'informations erronées, d'un nombre inadéquat d'employés de bord ou de rapports manquants. Des audits annuels sont également réalisés par Öresundståg sur les performances de Transdev s'agissant des procédures et de la gestion des opérations. Ceux-ci sont conformes au modèle SIQ, un modèle de qualité orienté client, qui a également été appliqué pour l'évaluation lors de la soumission de l'offre. Des pénalités sont infligées en cas d'écart constaté par rapport au modèle.

Assurer une expérience de voyage de qualité

- › Des enquêtes de satisfaction auprès des voyageurs sont menées deux fois par an en plus des évaluations de l'Autorité Organisatrice.
- › Les opérations « Parlons-en » permettent aux équipes de Transdev et de l'AO d'aller au-devant des passagers.

Les objectifs

Öresundståg AB a été créé par les six autorités organisatrices régionales, à savoir Blekingetrafiken, Hallandstrafiken, Kalmar Länstrafik, Länstrafiken Kronoberg, Skånetrafiken et Västtrafik, dans le but de :

- › faciliter les trajets d'une région à l'autre ;
- › coordonner la planification, la maintenance, la qualité, les ventes et le marketing pour l'ensemble du système Öresundståg ;
- › proposer aux voyageurs un service de grande qualité, conformément au contrat passé avec l'opérateur.

Améliorer la performance opérationnelle

- › La planification des services permet de limiter au mieux les perturbations, en augmentation depuis 2016 en raison de contrôles d'identité renforcés à la frontière entre le Danemark et la Suède. Ces contrôles, toujours réalisés au premier arrêt en Suède, peuvent retarder les trains jusqu'à sept minutes.
- › Le programme d'éco-conduite « Smart Driving » permet de réduire la consommation d'énergie tout en améliorant le confort des voyageurs et en diminuant le stress des conducteurs.
- › Des services de substitution sont proposés par Bussakuten, filiale spécialisée de Transdev.
- › Depuis 2017, Innov'box, plateforme développée par Transdev Groupe, encourage les collaborateurs à proposer de nouvelles idées au management.

Résultats

- › Satisfaction des voyageurs en 2017 s'établissant à 7,12 points contre 6,77 en 2011 au moment de la transition du contrat.
- › Les chiffres ont également été au plus haut dans d'autres domaines en 2017 depuis le début des enquêtes (2009) :
 - satisfaction vis-à-vis du personnel de bord : 7,82 points contre 7,54 en 2011 ;
 - satisfaction vis-à-vis de l'information aux voyageurs : 7,0 points contre 6,57 en 2011 ;
 - satisfaction vis-à-vis de la ponctualité : 6,89 points contre 6,18 en 2011.
- › Ponctualité : 89,93 %.

Malmö-Stockholm (Suède)

SNÄLLTÅGET - Le premier service privé de train longue distance en Suède



Données contractuelles

AUTORITÉ ORGANISATRICE

Aucune : exploitation en risque commercial

OPÉRATEUR

Transdev Sverige AB

DÉBUT DE L'EXPLOITATION

2007

Chiffres clés

RÉSEAU

1 850 km de lignes
15 stations

SERVICE

4-8 départs/jour

FRÉQUENTATION

700 000 passagers/an

DISTANCE PARCOURUE

1,2 million de km/an

VÉHICULES

5 locomotrices électriques,
43 voitures
6 voitures-restaurants

EFFECTIFS

55 collaborateurs

Le contexte

Le service ferroviaire longue distance qui relie Malmö à Stockholm, Snälltåget, fonctionne uniquement à partir des recettes issues des titres de transport et sans la moindre subvention publique. Transdev est le premier opérateur à avoir saisi l'occasion d'exploiter des services ferroviaires en risque commercial lorsque le marché ferroviaire suédois a été partiellement déréglementé le 1^{er} juillet 2007. Depuis cette date, Transdev est resté en phase avec l'ouverture du marché, mettant au fur et à mesure en place des trains de nuit, des trains le week-end et, depuis 2010, des trains circulant tous les jours. Transdev prend seul en charge la fixation des tarifs, des horaires, la définition du service à bord, du service client, des initiatives marketing et promotionnelles et de tout ce qui a trait à la planification opérationnelle pour assurer le service de transport.

La réponse de Transdev

Une expérience de voyage repensée

- › Personnel de bord entièrement dévoué au confort des voyageurs.
- › Tarifs abordables : depuis que Snälltåget a établi des liaisons quotidiennes entre Malmö et Stockholm, le prix moyen du billet sur cet itinéraire a diminué, ce qui représente une économie concrète pour tous les usagers des trains.
- › Voitures-restaurants de charme, où des repas sont servis à table dans de la vaisselle.
- › Connexion Wifi gratuite ainsi que des prises pour recharger téléphones mobiles et ordinateurs.
- › Possibilité de privatiser un compartiment.
- › Site de réservation convivial, sur Internet ou depuis un smartphone.
- › Réservation de siège garantie et possibilité de choisir son siège sur le site Web.

Les objectifs

Proposer des trajets agréables et d'un bon rapport qualité/prix.

- › Mettre en place une organisation rentable.
- › Planifier le trafic pour maximiser la capacité de chaque départ.
- › Augmenter la fréquentation.
- › Maintenir une satisfaction client au-dessus de 85%.
- › Développer l'offre en augmentant le confort et le nombre de départs.

Un réseau adapté aux saisons et aux loisirs

- › Pendant les vacances d'hiver, Snälltåget met en circulation des trains de nuit au départ de Malmö via Stockholm et à destination des stations de ski d'Åre et de Vemdalen, qui se situent dans le nord de la Suède.
- › Au printemps et en été, Snälltåget relie également Malmö à Berlin (Allemagne) à la faveur d'une expérience exceptionnelle. En effet, dans le cadre de ce voyage, le train est placé sur un ferry pour effectuer la traversée de la mer Baltique entre Trelleborg et Sassnitz.
- › En 2017, Snälltåget a inauguré de nouveaux wagons reconditionnés entre Stockholm et Malmö afin d'offrir un meilleur confort aux passagers.

Résultats

- › De 2011 à 2017, la fréquentation a bondi de 73%.
- › Plus de 90% des billets sont achetés en ligne.
- › Taux de satisfaction de 90%.

Upptåget (Suède)

RÉSEAU FERROVIAIRE RÉGIONAL
D'UPPSALA - L'un des réseaux ferroviaires
régionaux les plus dynamiques de Suède



Données contractuelles

AUTORITÉ ORGANISATRICE
UL

OPÉRATEUR
Transdev

DÉBUT DE L'EXPLOITATION
2017

Chiffres clés

RÉSEAU
205 km de voies
19 stations

SERVICE
2 liaisons principales d'Uppsala
à Sala et à Tierp/Gävle

FRÉQUENTATION
4,3 millions d'usagers/an

DISTANCE PARCOURUE
3,8 millions km/an

VÉHICULES
15 (11 X50 et 4 X11)

EFFECTIFS
124 employés

Le contexte

Le réseau ferroviaire régional d'Upptåget est l'un des plus dynamiques de Suède. Upptåget traverse la région d'Uppsala et poursuit en direction d'Upplands Väsby dans la région de Stockholm et de Gävle dans la région de Gävleborgs. Depuis sa création en août 1991, Upptåget n'a jamais cessé de s'étendre. La nouvelle ligne Uppsala-Sala est entrée en service en 2012 et un tunnel à deux voies a ouvert à Uppsala en 2017. Preuve de la bonne santé du réseau, UL – l'autorité de transport public de la région d'Uppsala – a décidé d'investir dans huit nouveaux trains à étage fabriqués par l'entreprise suisse Stadler et qui seront progressivement mis en circulation à compter de fin 2019. Upptåget est également l'un des trains régionaux les plus rapides de Suède. Sur certains tronçons de voie, les trains peuvent atteindre 200 km/h. Transdev a repris l'activité et exploite Upptåget depuis septembre 2017.

La réponse de Transdev

Une exploitation de qualité

› Transdev garantit une collaboration étroite avec l'AOT, via une approche proactive et la fourniture d'une solution complète. Transdev est en contact régulier et entretient de bons rapports avec UL et l'ensemble des autres parties prenantes impliquées dans l'exploitation du train, de la maintenance aux infrastructures.

Innovation et environnement

› La qualité du partenariat repose sur une équipe locale expérimentée qui connaît bien Upptåget et jouit de prérogatives claires, ce qui permet à Transdev de suggérer

Les objectifs

› Accroître le nombre d'usagers.
Le contrat avec UL prévoit des mesures incitatives liées à l'augmentation du nombre d'usagers. La région d'Uppsala a l'objectif de doubler le nombre d'usagers de son réseau de transport public d'ici 2020, et Upptåget est tenu de contribuer à cette ambition. Chaque année, 10 à 15% des usagers optent pour Upptåget. Les premières années, 600 000 usagers utilisaient Upptåget pour leurs déplacements, ils étaient 4,3 millions en 2017. Cela s'explique en partie par les efforts entrepris ces dernières années par UL et l'exploitant en vue d'étendre l'offre en transport, mais aussi par le travail mené par l'exploitant pour garantir une satisfaction client élevée. En 2017, 9 usagers sur 10 étaient satisfaits de leur trajet avec Upptåget.

proactivement à UL des innovations conformes à ses besoins et attentes.
› Transdev a lancé, en mars 2018, l'application Transdev MinArbetsdag que les conducteurs de train et le personnel de bord peuvent consulter pour se renseigner sur leurs horaires de travail, les équipes de travail ou le train sur lequel ils seront amenés à travailler. Cette application simplifie le quotidien des employés Transdev.
› Transdev lancera à l'automne 2018 le programme Smart Driving visant à réduire la consommation d'énergie grâce à l'éco-conduite, tout en améliorant le confort des usagers et les niveaux de stress des conducteurs.

Résultats

› Satisfaction globale des clients : 9/10 en 2017.
• Personnel de bord : 9,2 ;
• Ponctualité : 95 % ;
• Maintenance : 99,9 %).

Bavière (Allemagne)

REGIONAL EXPRESS - MERIDIAN L'excellence du service client



Données contractuelles

AUTORITÉ ORGANISATRICE
BEG (Bayerische Eisenbahngesellschaft)

OPÉRATEUR
Bayerische Oberlandbahn GmbH

DÉBUT DE L'EXPLOITATION
Décembre 2013

DURÉE DU CONTRAT
12 ans

Chiffres clés

RÉSEAU
3 lignes
261 km de voies
41 gares

FRÉQUENTATION
15 millions passagers/an

KILOMÈTRES PARCOURUS
4,8 millions km/an

VÉHICULES
35 rames électriques Stadler FLIRT

EFFECTIFS
180 collaborateurs

Le contexte

Sous la nouvelle marque Meridian, Bayerische Oberlandbahn GmbH (BOB) a démarré le 15 décembre 2013 l'exploitation du réseau « E-Netz Rosenheim », en Bavière. Trois lignes au départ de Munich desservent les principales villes de Salzbourg, Kufstein, Holzkirchen et Rosenheim, ainsi qu'une trentaine d'arrêts intermédiaires, et contribuent au rayonnement régional du Land de Bavière.

Les objectifs

La nécessaire revitalisation de ce réseau ferroviaire du sud de l'Allemagne passe par des objectifs ambitieux.

- › Accroître la fréquence des dessertes et la qualité du service proposé aux voyageurs, particulièrement en termes de confort et d'information.
- › Augmenter la capacité de transport et améliorer les temps de parcours.
- › Lancer une nouvelle marque et bâtir une réputation solide.
- › Utiliser des canaux de vente innovants et efficaces.
- › Améliorer la fréquentation des services.

La réponse de Transdev

Une qualité de service améliorée

- › Des liaisons plus fréquentes et régulières, l'offre ayant été augmentée de 50 %.
- › Des accès à de nombreuses gares, notamment dans les grandes villes et les zones touristiques.
- › Des correspondances facilitées et des trains express directs et semi-directs plus nombreux.
- › Un programme de formation au service client développé pour tous les collaborateurs.
- › Des compartiments spacieux et lumineux.
- › Un bouquet de services proposé aux voyageurs avec un espace multifonctions dans la plupart des trains, des espaces pour les bagages, les poussettes et les vélos, et la possibilité de réserver ses places en ligne.

Une plus grande capacité offerte pour les Bavarois

- › 35 nouvelles rames électriques Stadler FLIRT.
- › 7 trains de 3 voitures de 59 m et offrant 158 places assises.
- › 28 trains de 6 voitures de 107 m et offrant 333 places assises.
- › Rames de 3 unités au maximum (soit 999 places assises).

Des canaux de vente innovants et efficaces

- › Une multiplicité de canaux de vente offrant différentes possibilités d'achat des billets (distributeurs automatiques, site Internet, contrôleurs à bord, centres de service client, partenaires) permet de proposer un système de distribution intégré et performant.
- › 68 distributeurs de vente de titres bénéficiant d'une interface conviviale développée par des consultants externes sont répartis sur l'ensemble du réseau et équipent toutes les gares.
- › Pour être au plus près des voyageurs, une forte présence commerciale est assurée : 10 agences commerciales, personnels de bord, un centre d'appels ouvert 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.
- › Pour répondre aux attentes tarifaires des clients, une coopération avec tous les partenaires du secteur (DB AG, ÖBB, SVV et MVV) a été mise en place.
- › Des campagnes marketing sont prévues pour promouvoir les multiples canaux de vente et des actions marketing ciblées pour toucher des groupes de clients à hauts revenus.

Résultats

- › Ponctualité 2017 : 90,5 %.
- › Satisfaction client améliorée : sur une échelle de 1 à 5 (1 étant « excellent ») :
 - la satisfaction client globale obtient 3,2;
 - l'accueil clientèle obtient le score de 2,9.

Saxe (Allemagne)

MITTELDEUTSCHE REGIOBAHN (MRB) Réinventer une marque en Saxe



Données contractuelles

AUTORITÉS ORGANISATRICES

Pour les lignes RE 6 et RB 110 :

> Zweckverband Verkehrsverbund

Mittelsachsen (ZVMS)

> Zweckverband für den

Nahverkehrsraum Leipzig (ZVNL)

Pour Elektronetz Mittelsachsen

- EMS :

> Zweckverband Verkehrsverbund Mittelsachsen

> Zweckverband Verkehrsverbund Oberelbe

> Zweckverband ÖPNV Vogtland

> Bayerische Eisenbahngesellschaft GmbH

> Land de Brandebourg

OPÉRATEUR

Transdev Regio Ost GmbH, Bayerische Oberlandbahn GmbH et Transdev Mitteldeutschland GmbH. Toutes les lignes sont exploitées sous le seul nom commercial de Transdev : Mitteldeutsche Regiobahn.

DÉBUT DU CONTRAT

RE 6 : décembre 2015

RB 110 et EMS : juin 2016

Durée moyenne de 8 ans

Chiffres clés

RÉSEAU

5 lignes, 463 km de lignes, 84 stations

DISTANCE PARCOURUE

EMS : 5,7 millions km/an

RE 6 : 1,05 million km/an

RB 110 : 950 000 km/an

VÉHICULES

EMS : 29 éléments automoteurs électriques (EMU) Coradia Continental

RE 6 : 4 motrices diesel et 21 voitures

RB 110 : 5 éléments automoteurs diesels (DMU) Talent, 5 DMU Regioshuttle et 2 DMU LINT

EFFECTIFS

210 collaborateurs

Le contexte

Mitteldeutsche Regiobahn (MRB), une marque de Transdev, est parvenue à mettre en service des trains à grande vitesse sur la ligne RE 6 Leipzig-Chemnitz en décembre 2015. Elle a ensuite étendu ses services de transport à travers tout le réseau E-Netz Mittelsachsen ainsi que sur la ligne ferroviaire RB 110. MRB renforce donc sa position en tant qu'opérateur ferroviaire privé le plus important de Saxe avec deux lignes qui partent de la gare centrale de Leipzig et quatre qui passent par la gare principale de Chemnitz, desservant Dresde, Elsterwalda, Döbeln, Zwickau et Hof.

Les objectifs

- > Modernisation de l'image de marque de Mitteldeutsche Regiobahn : les voitures circulant sur la ligne RE 6 ont plus de 25 ans alors que le réseau électrifié de Saxe centrale (EMS) dispose d'EMU neufs.
- > Exploitation optimale des trains sur l'EMS appartenant à l'Autorité Organisatrice.
- > Réalisation des objectifs ambitieux en matière de recettes imposés par le contrat.
- > Rétablir l'image de la marque dans les vastes territoires de la Saxe.
- > Coordination du partenariat entre cinq autorités organisatrices différentes dans la région d'Elektronetz Mittelsachsen EMS.

La réponse de Transdev

Un service client de haute qualité

Les objectifs ambitieux en matière de recettes sont atteints grâce :

- > à la mise en service d'EMU neufs, modernes et confortables : 29 EMU Coradia Continental neufs tout juste sortis d'usine et assurance d'un niveau de service client des plus élevés ;
- > une stratégie marketing efficace de tarifs intérieurs avantageux ;

- > une proximité commerciale et du service à bord :
 - 100 % des trains dotés en personnel de service ;
 - mise en place de quatre centres de service client Mitteldeutsche Regiobahn à partir de janvier 2017 : Chemnitz, Glauchau, Flöha, Zwickau ;
 - huit agences commerciales : Auerbach, Burgstädt, Döbeln, Grimma, Mittweida, Hohenstein-Ernstthal, Plauen et Reichenbach ;
 - utilisation de guichets automatiques modernes pour la vente de billets.

Résultats

- > Depuis la mise en service d'Elektronetz Mittelsachsen, le volume d'activités de Mitteldeutsche Regiobahn a plus que triplé.
- > Transdev Group est aujourd'hui le plus important opérateur ferroviaire privé de la Saxe.

Basse-Saxe (Allemagne)

REGIO-S-BAHN – « RER » Création de services ferroviaires d'excellence



Données contractuelles

AUTORITÉ ORGANISATRICE

- > LNVG (Autorité des transports du Land de Basse-Saxe, à Hanovre)
- > Sénat de Brême

OPÉRATEUR

NordWestBahn
(Transdev 100 %)

DÉBUT DU CONTRAT

2010

DURÉE DU CONTRAT

11 ans

Chiffres clés

RÉSEAU

4 lignes
270 km de lignes
57 stations

DISTANCE PARCOURUE

5 millions de km-trains/an

FRÉQUENTATION

18,5 millions de passagers/an

VÉHICULES

35 trains Alstom Coradia
Continental

EFFECTIFS

150 collaborateurs

Le contexte

En décembre 2010, la NordWestBahn a commencé à exploiter le Regio-S-Bahn pour le compte du Sénat de Brême et de l'Autorité des transports du Land de Basse-Saxe (LNVG). Avec ses quatre lignes, le réseau de RER couvre un rayon de 270 kilomètres autour de la zone métropolitaine de Brême. Les trains électriques Coradia Continental parcourent 5 millions de kilomètres chaque année. Ils offrent non seulement un moyen de transport fiable dans l'agglomération de Brême, mais relient également la ville à Oldenburg et Bremerhaven.

La réponse de Transdev

Faire des transports en commun une véritable alternative pour se déplacer

- > Réduire les temps de trajet à l'aide de véhicules à propulsion rapide.
- > Améliorer la ponctualité.
- > Augmenter les dessertes pendant les heures creuses.
- > Rendre certaines destinations plus attractives aux yeux des touristes : élargir le réseau d'itinéraires et simplifier les correspondances.

Atteindre un niveau élevé de satisfaction client

- > Augmenter la fréquence des départs.
- > Gérer un centre de service client à la gare principale de Brême.
- > Exploiter des autorails neufs et modernes.
- > Assurer un service par l'intermédiaire d'un personnel de service bien formé et aimable.

Les objectifs

Acteur majeur des transports publics dans la zone urbaine et régionale de Brême, NordWestBahn a dû remplir divers objectifs pour assurer ces services de transport :

- > répartir judicieusement les réseaux de transports publics régionaux et urbains et assurer leur fiabilité ;
- > promouvoir les réseaux auprès du public dans la zone métropolitaine de Brême, d'Oldenburg et de Bremerhaven ;
- > atteindre un niveau élevé de satisfaction client ;
- > augmenter la fréquentation ;
- > répondre à de nombreux critères d'accessibilité pour accueillir les voyageurs à mobilité réduite ;
- > lancer la nouvelle marque « Regio-S-Bahn ».

Accessibilité pour les voyageurs à mobilité réduite

- > Collaboration avec des organisations de défense des droits des personnes handicapées pour la conception des véhicules.
- > Toilettes accessibles, zones multifonctions spacieuses.
- > Conception des trains et du service client répondant aux besoins et au confort des passagers, y compris des familles.

Résultats

- > Taux de ponctualité moyen de 93,89 %.
- > Évaluation par les usagers (sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « excellent ») :
 - compétence du personnel de service : 1,7 ;
 - amabilité et courtoisie du personnel de service : 1,8 ;
 - satisfaction client générale : 2,2.
- > Les trains et le service client ont été élus « service familial et convivial » par le service allemand de protection de l'enfance.

Carhaix (France)

CFTA BRETAGNE -
Au service d'une région
et de son patrimoine



Données contractuelles

AUTORITÉ ORGANISATRICE
Région Bretagne

OPÉRATEUR
SNCF
CFTA Bretagne, filiale de Transdev

DÉBUT DU CONTRAT
Juin 2006

DURÉE DU CONTRAT
Contrat initial de 6 ans entre la SNCF et CFTA Bretagne, reconductible

ACTIVITÉS GÉRÉES
Exploitation commerciale
Gestion des infrastructures
Gestion des circulations
Conduite des trains
Train touristique
Fret
Distribution

CHIFFRES CLÉS

RÉSEAU
2 lignes à voie unique
90 km de voies
3 gares ouvertes au service commercial
2 gares pour la sécurité
13 arrêts intermédiaires
4 TER + 1 train touristique
3 locomotives fret

FRÉQUENTATION
Carhaix/Guingamp/Paimpol :
130 000 voyageurs/an
« La Vapeur du Trieux » :
26 000 voyageurs/an

DISTANCE PARCOURUE
312 000 km/an

VÉHICULES
2 rames X73500 de 83 places
2 rames X2100 de 70 places
3 locomotives fret

EFFECTIFS
62 collaborateurs
dont 11 conducteurs

Le contexte

Héritière de l'ancien Réseau breton, les lignes Carhaix-Guingamp et Guingamp-Paimpol jouent un rôle majeur dans l'aménagement du territoire tant pour le transport de voyageurs que pour l'activité fret.

Transdev exploite aussi le train « la Vapeur du Trieux » qui circule sur la section de ligne Pontrieux-Paimpol et contribue au développement touristique de la région.

Les objectifs

- › Dynamiser les lignes en augmentant la qualité de service.
- › Exploiter en toute sécurité sur les lignes du réseau ferré national.
- › Assurer la maintenance de l'infrastructure du réseau.
- › Valoriser le train touristique « la Vapeur du Trieux ».

La réponse de Transdev

Une offre globale, un enracinement local

À partir d'un centre de production situé à Carhaix, au cœur du territoire breton, CFTA Bretagne assure une offre de transport de voyageurs et une desserte terminale fret, est en charge de la gestion du trafic et effectue la maintenance de certains matériels roulants et de l'infrastructure (voies, abords, bâtiments et passages à niveau).

Une qualité de service au rendez-vous

Des engagements ambitieux et respectés sur le service, sa régularité et sa fiabilité :

- › la régularité est maintenue à un haut niveau et en constante progression passant de 95,3% en 2009 à 97,47% en 2015 ;
- › 34 250 traverses ont été remplacées, dont 4 500 en 2015 ;
- › les efforts des équipes bretonnes en matière de qualité de service ont été récompensés par le dépassement des objectifs qualité fixés par la région Bretagne et la SNCF, en matière d'information voyageur (97,8% pour un objectif fixé de 95,5%), de qualité dans les gares et haltes (98,2% pour un objectif fixé de 96,6%), et de qualité des trains (96,6% pour un objectif de 94,2%).

Une organisation tournée vers l'exigence de sécurité ferroviaire

- › La sécurité ferroviaire est pilotée de façon rigoureuse grâce à une gestion locale appuyée par le système global de sécurité de Transdev.
- › Une formation soutenue effectuée par Transdev : les collaborateurs sont formés aux aspects de sécurité sous la responsabilité du centre agréé Transdev Formation.

Un moteur de l'économie locale

- › « La Vapeur du Trieux » est un vecteur privilégié pour l'organisation d'animations culturelles et pour l'enrichissement de l'offre touristique des Côtes-d'Armor, notamment à Pontrieux. Quelle meilleure façon de faire découvrir le territoire breton au plus grand nombre ! Chaque année, ce sont plus de 26 000 voyageurs qui visitent des lieux encore confidentiels de Bretagne.
- › Les moyens de production sur place comptent trois locomotives fret permettant à CFTA Bretagne d'assurer des prestations de transport de marchandises au bénéfice de l'économie locale.

Résultats

Entre 2016 et 2017 :

- › des indices de qualité de service qui dépassent les objectifs fixés par la Région et la SNCF ;
- › une des meilleures fiabilités de France ;
- › des travaux conséquents de maintien de l'infrastructure.

Puy de Dôme (France)

LE PANORAMIQUE DES DÔMES
Un train à crémaillère
pour valoriser un site naturel unique



Données contractuelles

AUTORITÉ ORGANISATRICE

Conseil général
du Puy-de-Dôme

CONCESSIONNAIRE

TC Dôme

OPÉRATEUR

Transdev

DÉBUT D'EXPLOITATION

Mai 2012

DURÉE DU CONTRAT

5 ans renouvelé jusqu'en 2021

Chiffres clés

DISTANCE PARCOURUE

132 000 km/an

RÉSEAU

5 km de ligne
1 centre de maintenance dédié

VÉHICULES

4 rames Stadler GTW d'une
capacité de 200 places

EFFECTIFS

17 collaborateurs,
dont 6 conducteurs

Le contexte

Le sommet du puy de Dôme, premier site touristique naturel d'Auvergne, accueille plus de 400 000 visiteurs par an. L'accès routier, seul moyen non pédestre pour atteindre le sommet, atteignait ses limites en termes de sécurité et de respect du site. Mettre en place un accès au sommet sûr, valorisant l'environnement et permettant d'accompagner la candidature de la chaîne des Puys au patrimoine mondial de l'Unesco, devenait donc une priorité pour le Conseil Général du Puy-de-Dôme.

La réponse de Transdev

Un partenaire de confiance

Pour mener à bien cet ambitieux projet, le Conseil Général du Puy-de-Dôme a choisi TC Dôme, une société dédiée dont 49 % du capital est détenu par la Caisse des Dépôts et Consignations. À travers cette concession de 35 ans, TC Dôme a contribué au financement, conçu et construit le Panoramique des Dômes. Transdev, en tant qu'opérateur, a été choisi pour son savoir-faire et ses compétences, autant pour la réalisation de l'offre de transport que pour l'exploitation et la maintenance du matériel roulant et de l'ensemble des installations fixes, dans un cadre sécurisé et proche de la clientèle.

Les atouts du train à crémaillère

- › Le moyen de transport le plus sûr pour affronter les fortes déclivités du tracé tout en étant peu sensible aux conditions climatiques.
- › Une capacité de transport maximale de 1 200 personnes par heure et par sens : le

Les objectifs

- › Concilier préservation et mise en valeur du site avec le renforcement de son attractivité touristique.
- › Rendre possible l'accès au sommet tout au long de l'année contre seulement neuf mois sur douze auparavant.
- › Améliorer les conditions de sécurité de l'accès au site.
- › Mettre en place une solution technique compatible avec les très fortes pentes rencontrées, jusqu'à 15 % de dénivelé.

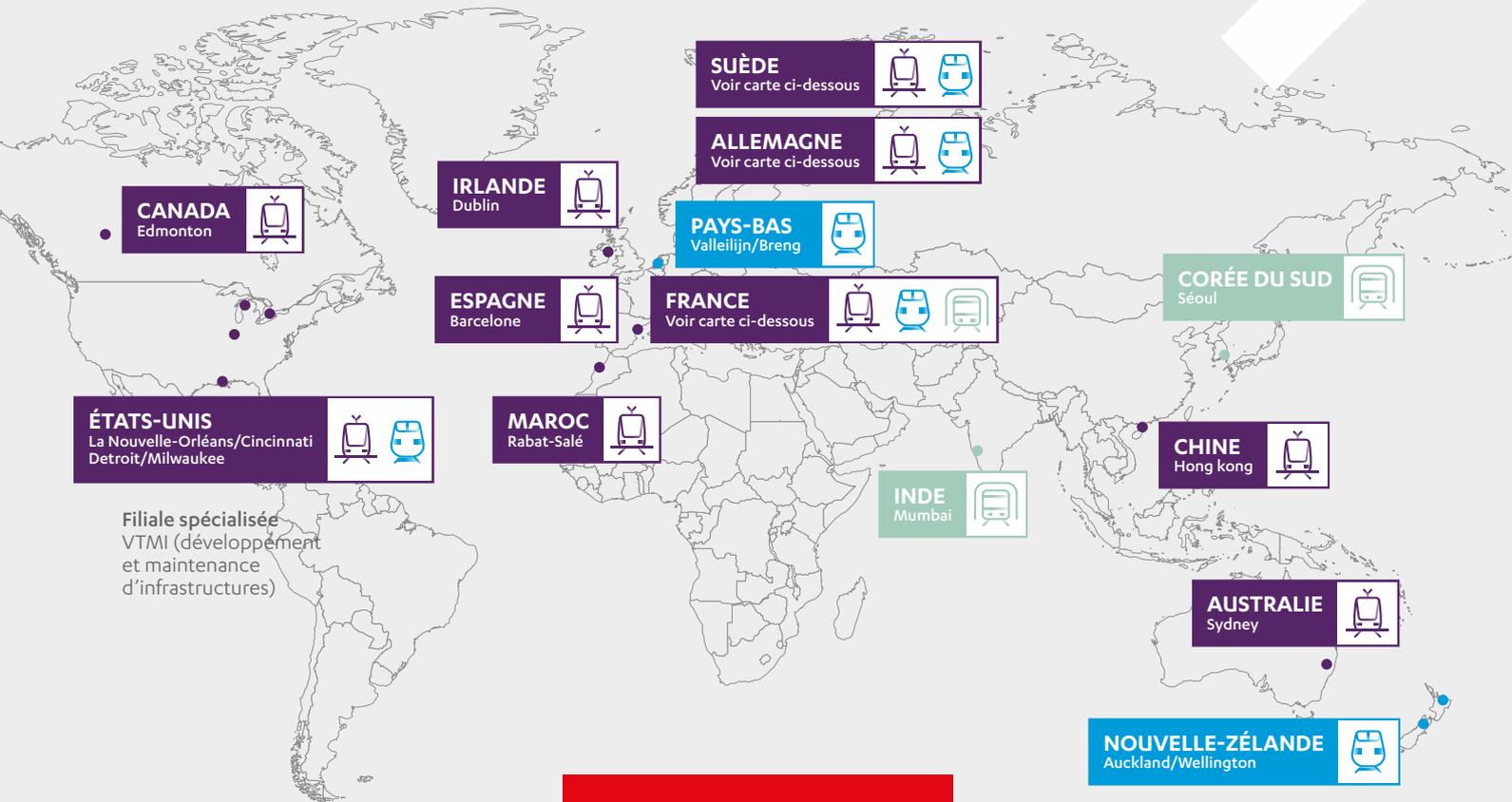
Panoramique des Dômes est la solution idéale pour se substituer totalement à l'accès routier avec un temps de trajet d'une quinzaine de minutes dans chaque sens.

- › Un matériel économe en énergie : 50 % de l'énergie électrique nécessaire à la rame en montée est fournie par la rame en descente.
- › Des rames largement vitrées permettant aux voyageurs de profiter des paysages alentour pendant le trajet.
- › Une gare souterraine pour redonner au sommet du puy de Dôme son aspect originel, avec la suppression du parking et la végétalisation du site (2 000 arbres d'espèces locales replantés).
- › Une tarification attractive visant notamment à fidéliser les visiteurs locaux et à promouvoir les activités professionnelles et touristiques au sommet.
- › Une offre de service pensée en fonction des saisons touristiques et adaptable en fonction de l'affluence.

Résultats

- › Au service de la science et de l'environnement, le Panoramique des Dômes transporte depuis janvier 2014 des capteurs de mesure permettant d'analyser les composants de l'air pour le compte de l'Observatoire de physique du globe de l'université Blaise-Pascal de Clermont-Ferrand (OPGC).

Les réseaux ferrés Transdev



Nos références

21 tramways/Street Cars
2 trams-trains
31 réseaux ferroviaires
1 train touristique
3 métros



FRANCE

Filiale spécialisée
Transamo
(ingénierie et management de projets)



ALLEMAGNE



SUÈDE