

TRANSDEV AUVERGNE-RHÔNE-ALPES LANCE EXPÉRIENCE+,
UN PROCESSUS D'INNOVATION COLLABORATIVE
SUR LA QUALITÉ DE SERVICE EN MATIÈRE DE MOBILITÉ INTERURBAINE

Lyon, le 13 mars 2019. Transdev Auvergne-Rhône Alpes, acteur incontournable de la mobilité, se positionne sur la question de qualité de service de mobilité interurbaine en jouant la carte de l'innovation collaborative et lance « Expérience+ ». Cette démarche d'open innovation a pour objectif premier l'amélioration de la qualité de service sur les réseaux interurbains. Elle se déclinera en plusieurs étapes, sur une durée d'environ six mois, et se déroulera prioritairement sur les territoires du Rhône (la Communauté de Communes du Pays Mornantais et la Communauté d'Agglomération de l'Ouest Rhodanien).

Cette action s'inscrit dans une dynamique d'innovation portée par le groupe Transdev et dans une démarche globale en faveur des nouvelles mobilités répondant aux spécificités régionales et aux besoins locaux, notamment ceux des territoires périurbains et interurbains.

« Le marché de l'interurbain représente une part importante de l'activité du groupe Transdev. Aujourd'hui, le secteur est en pleine évolution sous l'effet des mutations économiques et sociales mais aussi législatives, notamment le Projet de Loi d'Orientation des Mobilités qui vise à reformer le cadre général des politiques de mobilité menées par les collectivités.

Au regard de ces changements, Transdev se mobilise pour développer son activité et travailler sur l'attractivité de l'interurbain dont la qualité de service représente un axe majeur. C'est dans cette logique que le Groupe souhaite apporter sa contribution à une meilleure connaissance des besoins des utilisateurs du transport interurbain et lance Expérience+. La finalité de ce projet est d'offrir de meilleurs services à nos clients au quotidien sur nos réseaux interurbains en travaillant plus particulièrement l'expérience client et la qualité de service » **explique Céline BEAUSSE, Directrice Marketing et Développement Transdev Région Auvergne-Rhône Alpes.**

Contact Presse

Agence plus2sens – www.plus2sens.com
104 rue Tronchet – Lyon 69006
Tél : 04 37 24 02 58
Carmela Silletti – carmela@plus2sens.com

Expérimenter de nouvelles solutions pour générer les projets à valeur ajoutée de demain dans le domaine de la qualité de service

Fort de sa présence dans la région Auvergne-Rhône-Alpes, Transdev souhaite consolider sa position d'acteur innovant et proactif sur les questions de mobilité et s'engage dans cette expérimentation pour être à l'écoute et au service de ses clients.

Spécifiquement dédiée à la thématique de la qualité de service, Experience+ est avant tout une méthodologie collaborative qui intégrera dans sa réflexion des ressources internes au sein du groupe Transdev, ainsi que des publics externes (des experts et les clients finaux) afin d'identifier des solutions expérimentables sur le territoire de la région Auvergne-Rhône-Alpes.

« Nous cherchons à aborder le sujet stratégique de la qualité de service d'une autre manière, avec une autre méthode. Cette méthode de co-construction avec le territoire et centrée client nous permettra d'identifier des expériences réalisables, mesurables et désirables et pourra ainsi faire émerger les projets de demain. Pour offrir une expérience de mobilité réussie, il faut savoir reconnaître que l'expérience vécue est à la fois rationnelle (ponctualité, propreté...) et émotionnelle (anxiété, surprise...); Cette approche innovante de design thinking tient à son centrage fondamental sur le client et sur ces deux dimensions » **ajoute Christine COLON, Directrice Innovation, DGA France, Zone Sud au sein de Transdev.**

Concrètement des phases de terrain seront alternées avec des phases de réunion et de workshops. Une fois identifiés les organisations, les entreprises et les services qui structurent la mobilité en région Auvergne-Rhône-Alpes, ce processus centré sur l'identification des besoins des clients se déroulera selon le phasage suivant :

- **le diagnostic.** Il s'agit d'une première étape orientée vers la compréhension des besoins des acteurs du territoire par le biais d'observations et d'entretiens des clients vivant en situation périurbaine, des personnes non clientes, des conducteurs et des agents en relation avec les clients...
- **le sprint créatif.** Lors de cette étape qui se produira sur 3 jours consécutifs, tous les métiers et les profils concernés par le processus seront regroupés ; l'accent sera mis sur le prototypage des concepts, sur l'identification des critères d'évaluation pertinents afin de définir les conditions de réussite de chaque concept ;

Contact Presse

Agence plus2sens – www.plus2sens.com

104 rue Tronchet – Lyon 69006

Tél : 04 37 24 02 58

Carmela Silletti – carmela@plus2sens.com

- **l'expérimentation à petite échelle.** A ce stade, seront sélectionnées les pistes sur lesquelles l'équipe projet souhaitera aller plus loin pour valider leur pertinence dans le cadre d'une expérience réelle.
- **la campagne de tests terrain.** Cette dernière phase concerne les tests qui seront réalisés selon un protocole défini auprès d'utilisateurs potentiels en mode MVP (Minimum Viable Product).

« Concrètement, *Expérience+* pourra se traduire sur le terrain par des expérimentations sur des zones diversifiées en milieu périurbain, à la fois sur des territoires à proximité des métropoles, assez denses, et sur ceux plus ruraux. Le but est donc d'avoir des expérimentations, de tester de nouvelles idées et peut-être de nouveaux produits, et de voir l'appétence et l'attractivité que ces premières recueilleront auprès de notre public » **conclut Céline BEAUSSE, Directrice Marketing et Développement Transdev Région Auvergne Rhône Alpes .**

A propos de TRANSDEV

En tant qu'opérateur et intégrateur global de mobilités, Transdev Group, The mobility company, permet à tous de se déplacer librement. Transdev transporte 11 millions de passagers au quotidien grâce à ses différents modes de transport efficaces et respectueux de l'environnement, qui connectent les individus et les communautés. Transdev conseille et accompagne, dans une collaboration durable, les collectivités territoriales et les entreprises dans la recherche de solutions de mobilité plus sûres et innovantes : ce sont 82 000 femmes et hommes au service de ses clients et passagers. En 2017, présent dans 20 pays, le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 6,6 milliards d'euros.

Contact Presse

Agence plus2sens – www.plus2sens.com
104 rue Tronchet – Lyon 69006
Tél : 04 37 24 02 58
Carmela Silletti – carmela@plus2sens.com