

LE TRANSPORT À LA DEMANDE

redessine les frontières de la mobilité





En tant qu'opérateur et intégrateur global de mobilités, Transdev 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 85 000 femmes et hommes au service de ses clients et passagers.



La Caisse des Dépôts est historiquement aux côtés des collectivités pour accompagner leurs projets de développement territorial. C'est aussi l'actionnaire de référence et le partenaire financier de long terme de Transdev, lui offrant un appui solide et pérenne. Nous partageons les mêmes valeurs d'intérêt général et le même objectif : accompagner le développement économique des territoires.

ENGAGÉS

**pour une desserte sur mesure
de tous les territoires**

Édito

Nous savons tous que le besoin de mobilité est un prérequis à tant de choses de nos vies quotidiennes : travail, éducation, santé, ... en somme, tout ce qui favorise le lien social.

Désenclaver et relier les territoires ruraux et périurbains aux pôles centraux, véritables lieux de vie, et aller au plus près des citoyens, où qu'ils soient, constituent de véritables défis et une composante essentielle du service public que nous voulons tous utile et exemplaire.

Édouard Hénaut
Directeur général France,
Transdev

Opérer les réseaux des collectivités et accompagner leurs projets de mobilité, en lien avec les habitants et les acteurs du territoire, nous conduisent à concevoir des solutions de mobilité innovantes, intermodales et optimisées, favorisant le report modal, et à imaginer des solutions pour le plus grand nombre.



DÉVELOPPER LA MOBILITÉ
DANS LES TERRITOIRES PEU DENSES

**une contribution essentielle
à l'attractivité des territoires**

La mobilité à la demande se modèle selon les contextes et épouse les lignes des besoins de mobilité des citoyens en optimisant le service. Les offres de mobilité à la demande répondent aux besoins de simplicité et de fluidité des voyageurs, à qui un accompagnement personnalisé est proposé.

La mobilité à la demande, c'est une solution sur mesure pour des déplacements sans couture.

Depuis plus de vingt ans, nous apprenons collectivement pour améliorer sans cesse nos offres et les adapter en permanence aux évolutions territoriales, technologiques et aux pratiques de mobilité.

Aujourd'hui, et plus que jamais, le transport à la demande est devenu une offre à part entière, une solution au service de la mobilité pour tous, un rouage essentiel de la chaîne de valeur des mobilités et un élément clé du design de service. Ce service, qui allie subtilement technologie et relation humaine de proximité, est un maillon majeur de la mobilité du quotidien mais aussi de la cohésion sociale et territoriale. Autant d'engagements qui animent Transdev pour garantir un service public performant de qualité.

Édouard Hénaut
Directeur général France



Plus de
300 TAD
exploités par Transdev
en France



Plus de
900 000
voyages TAD
réalisés par Transdev par an



30%
de réservations
annuelles
sur internet et smartphone

LE TRANSPORT À LA DEMANDE

Une offre de mobilité au service des territoires

Les territoires évoluent et se développent rapidement avec notamment l'agrandissement des ressorts territoriaux, la création de pôles d'activité, de nouveaux quartiers...

Ce dynamisme implique des besoins de mobilité de plus en plus forts et étendus :

- > **dans l'espace** avec de nouveaux territoires à desservir parfois éloignés des villes centres et des réseaux de transport collectif ;
- > **et dans le temps** avec des besoins de transport plus tôt et plus tard dans la journée.

Les transports collectifs réguliers tels que nous les connaissons ne sont pas toujours la réponse la plus adaptée à ces nouveaux besoins.

Pour Transdev, le transport public est le moyen de concilier durablement les enjeux territoriaux et environnementaux en proposant une offre de mobilité accessible à tous.

C'est pourquoi **Transdev place le TAD comme un véritable maillon de la chaîne de mobilité permettant d'offrir une solution de transport sur mesure aux territoires dont les flux de mobilités sont faibles, dispersés ou irréguliers.**

À travers son expertise en conception de réseau et grâce à sa solution d'optimisation et de gestion des réservations, Transdev vous propose une offre à la demande personnalisée et intégrée pour une qualité de service sans faille !

Un outil d'aide à la conception, GeoCapt, pour faire le bon choix parmi les 4 offres à la demande

1

Un outil d'optimisation, Optycall, et ses 3 canaux de réservation App / Web / Tél

2

Un suivi quotidien du service pour une adaptation souple et agile

4

3 Une communication claire pour promouvoir le service à la demande

3



UNE EXPERTISE

au service des collectivités

Nous accompagnons les collectivités de la conception à l'exploitation d'offre à la demande.

La mise en place et la réussite d'un transport à la demande reposent sur 4 étapes incontournables dont une adaptation continue de l'offre en adéquation avec la demande.



CONCEVOIR UNE OFFRE PERSONNALISÉE GRÂCE À GEOCAPT

Un service à la demande réussi est avant tout un service imaginé sur mesure pour répondre aux enjeux de mobilité du territoire et de ses habitants.

IDENTIFIER ET LOCALISER LES BESOINS SPÉCIFIQUES DE VOTRE TERRITOIRE


Desserte des zones peu denses


Desserte aux heures de faibles demandes


Desserte des zones d'activités étendues


Desserte du dernier kilomètre



GEOCAPT

Un outil exclusif Transdev qui allie une analyse :
• des données quantitatives socio-démographiques
• de la base de données d'exploitation de plus de 300 TAD

➤ Ces données alimentent GeoCapt afin de positionner le bon TAD au bon endroit

DÉTERMINER L'OFFRE À LA DEMANDE LA PLUS ADAPTÉE


My Mobipop
Une desserte en rabattement vers une gare, un arrêt de ligne structurante, le centre ville...


My Mobizen
Une desserte zonale de point d'arrêt à point d'arrêt, sur une plage horaire définie


My Mobiflash
Une ligne dont l'itinéraire et les horaires sont prédéfinis et déclenchés à la demande


My Mobiflex
Des arrêts à la demande en bout de ligne régulière sans changer de véhicule



EXPLOITER ET GÉRER LES RÉSERVATIONS GRÂCE À OPTYCALL

La digitalisation des services de transport à la demande apporte de nouvelles possibilités en termes d'optimisation des moyens et d'expérience client.

Via sa filiale Cityway, Transdev est doté d'un outil d'optimisation, Optycall, employé dans plus de 60 réseaux.

PERFORMANT



Un algorithme d'optimisation dernière génération pour un **taux de groupage maximisé**

INTELLIGENT



Une prise en compte des préférences voyageurs pour une **expérience client unique**

PERSONNALISABLE



Des paramètres et interfaces personnalisables pour **s'adapter aux exigences du territoire**



COMMUNIQUER GRÂCE À UNE DÉMARCHE MARKETING ÉPROUVÉE

Le lancement d'une offre de transport à la demande induit de nouveaux usages de mobilité : un plan de communication adapté est alors un facteur clé de la réussite commerciale. Pour susciter l'adhésion des voyageurs et la bonne compréhension du service, Transdev assure la promotion du service en s'appuyant sur 3 principes fondamentaux.

VISIBILITÉ



Déployer une identité propre au service, déclinée à partir de la charte du réseau de transport : livrée véhicule, arrêts, dépliant d'information...

PROXIMITÉ



Aller à la rencontre des voyageurs pour les accompagner dans leur compréhension et utilisation du service.

PÉDAGOGIE



Rendre le service accessible à tous à travers des supports physiques et digitaux didactiques (vidéos, parcours clients illustrés...)



ADAPTER GRÂCE À UNE ÉCOUTE DES ATTENTES CLIENTS VOYAGEURS

Le transport à la demande est une solution de mobilité flexible qui se définit et évolue au rythme des territoires et des besoins des clients voyageurs.

Nous restons à l'écoute de nos clients et assurons un suivi statistique grâce à notre outil exclusif Optycall, afin :

- d'adapter le périmètre de desserte,
- d'ajuster les horaires.

➤ Répondre aux évolutions de la demande.



L'EXPÉRIENCE CLIENT

Simplicité et Fluidité

Une palette de solutions de réservation large et modulable pour s'adapter aux besoins de chaque territoire.



APPLI



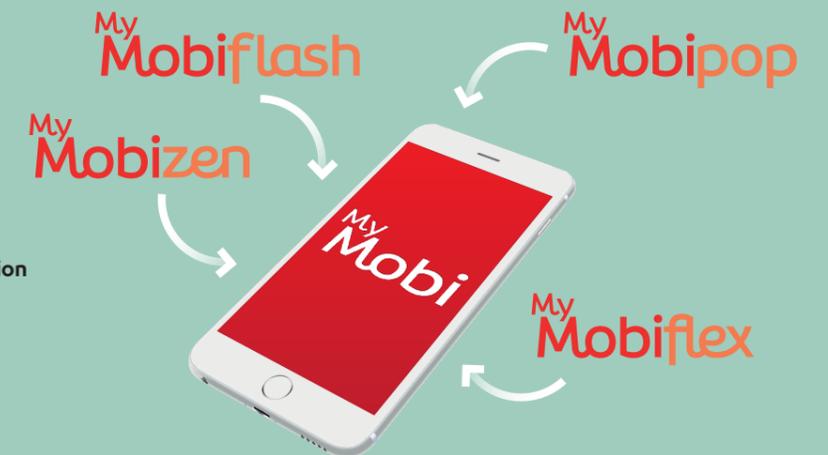
WEB



TEL

ZOOM SUR MYMOBI

Le compagnon de voyage 100% digital



MyMobi est la première application de réservation de transport à la demande multi TAD !

- Une ergonomie saluée par les utilisateurs
- Une réservation en quelques clics
- Le suivi de ses prochains trajets

UN PARCOURS CLIENT FLUIDE ET INTUITIF



« Avec MyMobi, la réservation de mon service à la demande n'a jamais été aussi simple ! »

1

RÉSERVER MON TRAJET

- Possibilité de réserver pour plusieurs jours en une seule fois



2

REJOINDRE MON ARRÊT

- Guidage piéton jusqu'à l'arrêt
- Visualisation de l'approche du véhicule en temps réel

3

VOYAGER

- Suivi du trajet en temps réel
- Consultation des correspondances à l'arrivée

4

ANTICIPER

- Proposition automatique de réservation du prochain trajet

RÉFÉRENCES

Avec 20 ans d'expérience, Transdev a fondé une expertise solide dans le domaine de la mobilité à la demande. Aujourd'hui, le groupe exploite de multiples formes de TAD à travers le monde et en compte plus de 300 en France.

LE HAVRE SEINE MÉTROPLE



LiA de Nuit complète le réseau havrais pour un service 24h/24 et 7j/7 répondant aux besoins de nuit des noctambules et des travailleurs

- Un service triplement récompensé : **Meilleure initiative de transport** (Challenges de la journée des transports publics)
Prix de l'innovation (magazine Ville Rail et Transport)
Prix de la desserte de l'année (magazine Bus et Car)
- **12 000** personnes transportées en une année

MÉTROPLE AIX MARSEILLE PROVENCE



Chronopro Vitrolles facilite l'accès aux 14 300 emplois de la zone d'activité desservie avec une offre 100% digitale

- **80%** de kilomètres économisés
- Temps de parcours moyen **divisé par 2**

GRENOBLE ALPES MÉTROPLE



Chronopro Grenoble offre aux habitants de 2 communes périurbaines, un accès au centre-ville de Vizille avec correspondance garantie vers Grenoble

- **Plus de 4 000 habitants** bénéficient d'un service de mobilité
- Des voyageurs satisfaits avec une note de **8,1/10**

LE TAD, C'EST AUSSI S'ADAPTER AVEC AGILITÉ AUX ÉVÈNEMENTS IMPRÉVUS

De nombreux réseaux ont adapté leur offre de mobilité, lors du confinement lié à la crise sanitaire du Covid-19 : une baisse importante du niveau de service avec dans le même temps des besoins prégnants de transporter le personnel soignant. Pour répondre à ces besoins spécifiques et exceptionnels, le transport à la demande a été une des solutions apportées.



DES ÉQUIPES RÉACTIVES POUR LA CONCEPTION ET LE DÉPLOIEMENT DE CES SERVICES



UN TAD SUR-MESURE À DESTINATION DU PERSONNEL SOIGNANT MIS EN PLACE SUR 4 RÉSEAUX TRANSDEV : REIMS, DIEPPE, MULHOUSE, LE HAVRE



L'APPLICATION MYMOBI A ÉTÉ PROPOSÉE AUX VOYAGEURS À REIMS ET DIEPPE

ZOOM SUR FLEXILIA

Une Innovation Transdev

Le service FlexiLiA du Havre est le dernier né des produits TAD Transdev. Imaginé par nos experts en offre de mobilité, il répond aux besoins spécifiques de la zone portuaire Havraise.

Les enjeux



DESSERVIR LA ZONE PORTUAIRE DU HAVRE QUI GÉNÈRE PLUS DE 30 000 EMPLOIS DISPERSÉS SUR PLUS DE 135 KM²

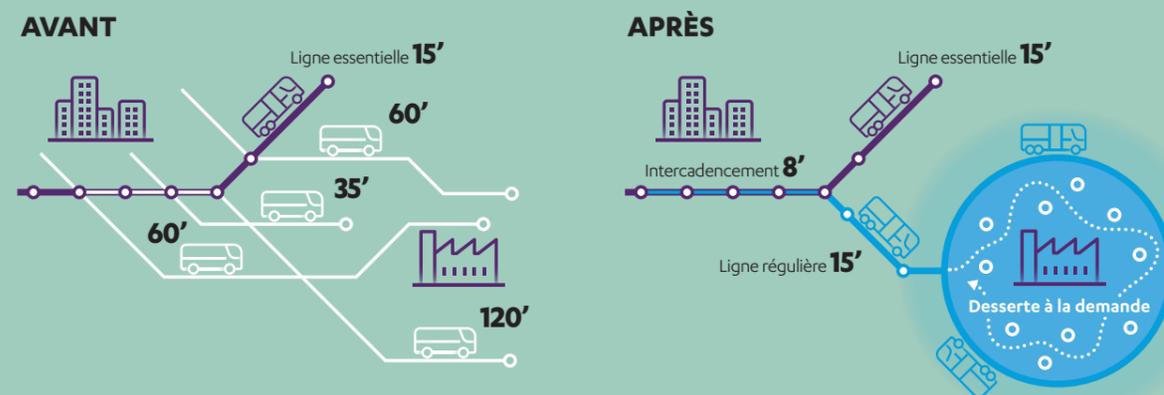


AMÉLIORER LA PERFORMANCE ÉCONOMIQUE DE LA DESSERTE EXISTANTE QUI CONSOMME 11% DES KILOMÈTRES DU RÉSEAU POUR 1% DE LA FRÉQUENTATION

La solution

Deux lignes régulières au départ de la gare qui se prolongent en desserte zonale à la demande au sein de la zone portuaire pour une **meilleure couverture**. Entre la gare et les portes de la zone portuaire, c'est une ligne régulière classique. Arrivés au terminus, les voyageurs avec réservation restent dans le véhicule et l'algorithme calcule le meilleur itinéraire pour répondre à leur demande. Le passage de l'offre régulière à la demande se fait de manière fluide et en toute transparence pour les voyageurs.

Le succès de FlexiLiA s'appuie sur **la technologie de Cityway** qui permet d'offrir une réservation en temps réel pour une réponse sur mesure aux besoins de mobilité des salariés.



FLEXILIA, UN PARI RÉUSSI OU COMMENT FAIRE PLUS AU MÊME PRIX !

> Une offre simplifiée et attractive

16% des entreprises de la zone portuaire bénéficient du service FlexiLiA

50% de courses supplémentaires pour les salariés

Janvier 2020 : le service FlexiLiA continue de grandir pour offrir une solution de mobilité à 100% des entreprises de la zone portuaire.

> Un service performant

30% de kilomètres en moins pour **3 fois plus** de voyageurs

“ FlexiLiA, c'est plus simple car on sait quand on part et quand on arrive. Avant, c'était plus difficile au niveau des horaires, on n'avait que deux courses le matin et une le soir. ”

Parce que bouger est essentiel pour se rencontrer, travailler... ou tout simplement vivre, **nous sommes fiers de transporter quotidiennement 11 millions de passagers** sur les 5 continents. Transdev offre une mobilité **fluide, humaine et innovante** et nous sommes activement engagés dans la transition énergétique et la **réduction de la fracture sociale**.

Nous accompagnons nos équipes, nos clients et nos passagers dans un processus d'amélioration continue.

Nous partageons nos expériences et notre vision de la mobilité avec nos parties prenantes, collaborateurs, actionnaires, partenaires et clients, et nous créons des opportunités pour contribuer à une société meilleure.

Nous osons relever les défis et sortir de notre zone de confort pour proposer toujours les meilleures solutions et innovations en réponse aux enjeux de demain.

Nous sommes des femmes et des hommes au service des autres et des territoires avec un métier : la mobilité.

Transdev. The Mobility Company



TRANSDEV GROUP

3 allée de Grenelle
92442 Issy-les-Moulineaux cedex – France
Tél. : +33 (0)1 74 34 20 00

www.transdev.com