

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 métropolitains 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 la Mobilité, le mode ferroviaire est un levier socio-économique majeur avec pas moins de 2,3 millions d'emplois directs et indirects pour la filière rail en Europe. Il apporte une contribution essentielle à la mobilité durable, tout en participant au développement des territoires.

Source de performance, le mouvement d'ouverture des marchés ferroviaires européens s'est amplifié au milieu des années 1990. 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

› La réforme du nouveau pacte ferroviaire adoptée en juin 2018 par le Parlement fixe un objectif majeur, celui de la redynamisation du système ferroviaire français. Parmi les leviers retenus pour atteindre cet objectif, on trouve l'ouverture régulée du marché ferroviaire régional. Loin d'être une fin en soi, la concurrence est un levier à disposition des Régions afin d'améliorer la qualité de service et de baisser les coûts pour les contribuables. La recherche de performance au service des régions et des voyageurs permettra d'accroître la part modale du rail et de réduire les émissions CO<sub>2</sub>.

› À l'annonce de la réforme du nouveau pacte ferroviaire au début de l'année 2018, le débat s'est également vite porté sur le sujet du maintien ou de la fermeture des « petites lignes », autrement appelées les lignes de desserte fine du

territoire. L'ouverture à la concurrence doit permettre aux régions françaises de réduire les coûts liés au maintien et à la revitalisation de ces lignes qui représentent environ 30 % du réseau ferroviaire national.

› La loi d'orientation des mobilités adoptée en 2019 renforce le rôle de chef de file de l'intermodalité des Régions et leur permet également de se voir transférer la gestion des infrastructures des petites lignes ferroviaires. Cette nouvelle gouvernance permettra de renforcer la complémentarité entre les modes, pour des offres de mobilité adaptées à chaque territoire.

› Fort d'une expérience internationale et d'un positionnement sur l'ensemble de la chaîne de la mobilité, Transdev est prêt à accompagner les Régions.

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 métropolitains et 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, 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. Notre 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. En 2019, plus de 1 200 managers ont été certifiés après avoir suivi la formation sécurité du Groupe, ce qui représente plus de 2 177 heures de formation dans le monde.

## Performance

### Des trains attractifs, des services compétitifs

Nous développons avec succès la fréquentation de nos lignes. En Suède, nos trains à risque commercial Malmö-Stockholm ont vu leur fréquentation augmenter de 168 % entre 2011 et 2019, représentant une alternative crédible à l'aérien. 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.

## 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

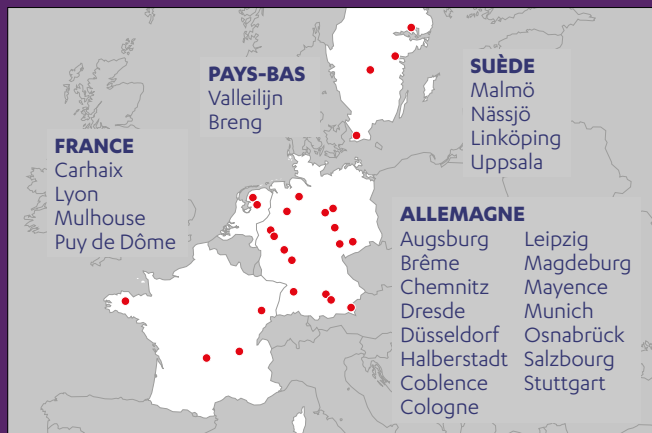
### Partenaire des régions françaises

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-quatre réseaux dans quatre pays en Europe ainsi qu'en Nouvelle-Zélande.



**NOUVELLE-ZÉLANDE**  
Auckland  
Wellington

## Transdev, opérateur solidement implanté en Europe

Transdev opère aujourd'hui une grande diversité d'exploitations ferroviaires en Europe (lignes longue distance, lignes régionales, services métropolitains 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 2013 et 2017, les déplacements ferroviaires de courte distance ont progressé de 2 % par an ; les déplacements longue distance ont vu une croissance, plus importante, de 3 % annuels.

## 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 d'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 8 500 en 2017. Forte de ce succès, l'Autorité Organisatrice a doublé la ligne sur la portion Holzgerlingen-Böblingen et l'a électrifiée. Dans le cadre de ce chantier, Transdev a joué le rôle de conseil technique.

## Un savoir-faire français d'exploitation de réseaux ferroviaires

De par ses expériences dans l'Hexagone, notamment la gestion d'infrastructures et l'exploitation de lignes régionales en Bretagne et des trams-trains de Mulhouse et Lyon, Transdev possède les compétences nécessaires à la production de services ferroviaires en France. De l'étude et la mise en place des systèmes d'exploitation à la formation du personnel et la gestion de la relation voyageur, Transdev est prêt pour devenir un partenaire privilégié des régions souhaitant moderniser leur réseau de transports.

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

Transdev a par le passé montré son habilité 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.



**E**n tant qu'opérateur et intégrateur global de mobilités,  
**chaque jour nous voulons vous permettre de vous  
déplacer plus librement.**

Nous sommes fiers de faire voyager 11 millions de personnes au quotidien grâce à des services de transport efficaces, simples et respectueux de l'environnement, qui connectent les individus et les communautés.

Notre approche s'ancre dans une collaboration durable avec les collectivités et les entreprises, et dans la recherche constante des solutions de mobilité les plus sûres et innovantes.

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

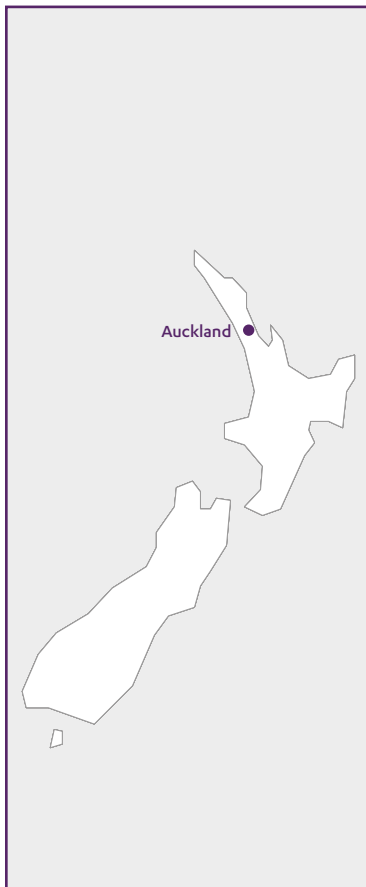
**Nous sommes the mobility company.**





# Auckland (Nouvelle-Zélande)

## RÉSEAU MÉTROPOLITAIN D'AUCKLAND - 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**  
3 736 services

**FRÉQUENTATION**  
21,6 millions de voyages/an

**KILOMÈTRES PARCOURUS**  
4,83 millions de km/an

**VÉHICULES**  
58-3 EMU  
8 trains DMU

**EFFECTIFS**  
571 collaborateurs

### Le contexte

Depuis 2006, les autorités régionales et le gouvernement central ont matérialisé leur ambition d'amélioration du réseau ferroviaire d'Auckland par l'électrification du réseau, l'augmentation de la fréquence et l'introduction d'un nouveau système de billettique. Le développement du réseau se poursuit : en 2024, City Rail Link, jonction ferroviaire souterraine, devrait entrer en service, permettant de doubler la fréquentation du réseau.

### Les objectifs

Augmenter la fréquentation et l'offre de services :

- › par un service ferroviaire à haut niveau de fiabilité et de ponctualité ;
- › grâce à la diminution des disruptions de service pendant l'électrification de la ligne et la phase travaux du City Rail Link ;
- › en étant le réseau pilote dans le déploiement de la billettique intégrée « AT Hop » choisi par l'AO ;
- › en effectuant une transition réussie du diesel à l'électrique, aussi bien d'un point de vue technique que dans l'accompagnement du personnel du réseau ;
- › en répondant 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.
- › L'ensemble du personnel a suivi la formation Transdev « Objectif Client », permettant de répondre aux nouvelles attentes des clients d'un réseau électrifié et modernisé, et favorisant 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

- › Déploiement de la méthodologie Transdev d'expérience client « T.ex » ; la mobilisation du personnel du réseau autour du parcours client permet d'identifier des points d'amélioration affectant positivement le taux de satisfaction client.
- › 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.

### Résultats

- › Amélioration continue de la satisfaction voyageurs : de 79% à 91,7% entre 2007 et 2019.
- › Taux de ponctualité passé de 77,2% en 2004 à 94,8% en 2019.
- › Fréquentation en hausse constante depuis le début du contrat pour atteindre le chiffre record de plus de 21,60 millions de voyages en 2019 contre 2,7 millions en 2004.
- › Remontées voyageurs : 7,8/100K en 2017 contre 22,3/100K en 2012.
- › Le nombre d'accidents du travail par million d'heures travaillées est descendu de 77,22 en septembre 2015 à 31,5 en novembre 2019.
- › Amélioration du taux de disponibilité du matériel roulant pour s'établir à 98,1% en 2019.

# Wellington (Nouvelle-Zélande)

## RÉSEAU MÉTROPOLITAIN 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**  
14 millions de trajets par an

**KILOMÈTRES PARCOURUS**  
3,22 millions de km/an

**VÉHICULES**  
83 EMU, 24 diesel

**PERSONNEL**  
440 employés

### Le contexte

En 2016, Transdev Wellington (TDW) a commencé l'exploitation du 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 partenariale dans la planification et la prestation de services.

### 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.

### 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

- › Amélioration de la satisfaction du voyageur avec un taux de satisfaction globale de 78 %, avec 83 % des voyageurs satisfaits de l'attitude du personnel du réseau et 83 % des voyageurs qui recommanderaient le service à d'autres personnes.
- › 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.

- › Introduction de l'application digitale My Transdev, permettant la communication avec un personnel géographiquement dispersé et sans accès régulier à un poste de travail numérique. Transdev Wellington peut ainsi communiquer avec les salariés autour du programme de travail quotidien, transmettre des informations concernant les disruptions de service en temps réel et proposer des forums participatifs de questions/réponses sur l'ensemble des thèmes d'intérêt pour les opérations.

#### Modernisation de nos activités

- › Centre de formation flambant neuf, organisé autour d'un simulateur de conduite.
- › Obtention des certifications ISO 9001 (qualité), 14001 (environnement), 18001 (systèmes de management de la santé et de la sécurité).

### Résultats

- › 78 % 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**  
28 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**  
1,5 million/an

**VÉHICULES**  
6 Stadler Tango pouvant  
atteindre 100 km/h

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

### 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.

- › 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 voyage.

#### 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 CO<sub>2</sub>.

## 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 commerçants, 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 CO<sub>2</sub> par an.
- › Un taux de ponctualité supérieur à 98 % depuis la première année d'exploitation.



# 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

800 000 passagers/an

### DISTANCE PARCOURUE

1,6 million de km/an

### VÉHICULES

5 locomotrices électriques,  
47 voitures  
5 voitures-restaurants

### EFFECTIFS

93 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<sup>er</sup> 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.

## 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.

## 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.

### 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. Snälltåget est actuellement le seul opérateur suédois qui propose des services de nuit à destination d'autres pays européens. L'été 2019, Snälltåget a vu une augmentation de fréquentation de + 47 % s'opérer par rapport à la même période en 2018, ce qui confirme l'intérêt croissant des suédois pour des alternatives de voyage respectueuses de l'environnement.
- › Un nouveau système de réservations, mis en service en mars 2019, permet d'effectuer des réservations à destination de trente villes en Allemagne, améliorant ainsi les transferts pour les voyageurs internationaux.
- › En 2017, Snälltåget a inauguré de nouveaux wagons reconditionnés entre Stockholm et Malmö afin d'offrir un meilleur confort aux passagers. En 2019, dix compartiments couchettes supplémentaires ont été acquis pour assurer davantage de départs entre Malmö et Berlin à l'été 2020.

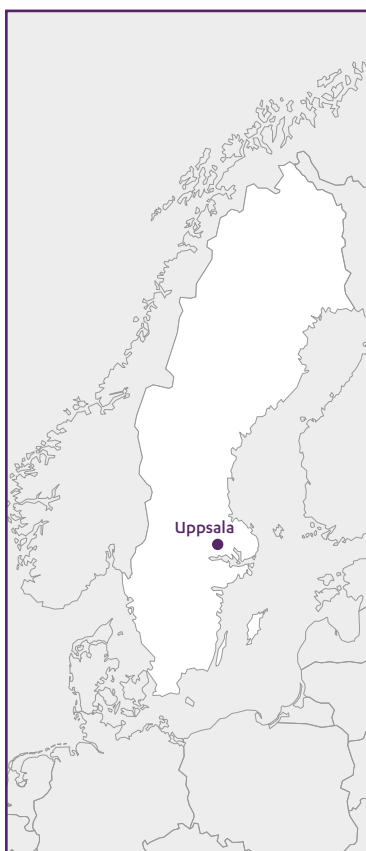
## Résultats

- › De 2011 à 2019, la fréquentation a bondi de 168%.
- › 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 de voyageurs/an

**DISTANCE PARCOURUE**  
3,7 millions km/an

**VÉHICULES**  
11 (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 Gävleborg. 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 en 2020. 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 proactivement à UL des innovations conformes à ses besoins et attentes.

## Les objectifs

› Accroître le nombre d'utilisateurs. Le contrat avec UL prévoit des mesures incitatives liées à l'augmentation du nombre d'utilisateurs. La région d'Uppsala a l'objectif de doubler le nombre d'utilisateurs 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.

› 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 a lancé à l'automne 2018 le programme Smart Driving visant à réduire la consommation d'énergie grâce à l'écoconduite, 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%.

› Une fréquentation en hausse : tous les ans, entre 10 % et 15 % de voyageurs supplémentaires choisissent de voyager avec Upptåget, ce qui a mené à une augmentation de la fréquentation cumulée de +700 % depuis la mise en exploitation de la ligne en 1991. Cela fait suite à la décentralisation des compétences mobilité vers la région, ainsi qu'à l'ouverture du marché aux opérateurs privés.

# 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 Salzburg, Kufstein, Holzkirchen et Rosenheim, ainsi qu'une trentaine d'arrêts intermédiaires, et contribuent au rayonnement régional du Land de Bavière.

## La réponse de Transdev

### Une forte présence régionale permettant des synergies entre les opérateurs

Transdev est très présent dans la région bavaroise grâce à ses opérations BOB. Outre la marque Meridian, BOB exploite également pour BEG les lignes Chiemgau-Berchtesgaden autour de Salzburg, et les lignes reliant Munich à Lenggries, Tegernsee et Bayrischzell via Holzkirchen. Sa taille critique a permis à BOB d'introduire une nouvelle flotte Alstom LINT 54, offrant une plus grande capacité et un confort accru aux voyageurs autour de la Bavière. Le démarrage prochain de l'exploitation d'une partie du réseau d'Augsburg par l'intermédiaire de sa société sœur BRB renforcera encore cette présence.

### 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.

## 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.

### 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, Elsterwerda, Döbeln, Zwickau et Hof.

### 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.

### Les objectifs

- > Modernisation de l'image de marque de Mitteldeutsche Regiobahn : les voitures circulant sur la ligne RE 6 ont plus de vingt-cinq 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.

#### Fournir de nouvelles solutions de gestion de la flotte

MRB exploite le réseau Verkehrsverbund Oberelbe (VVO Dieselnetz) autour de la ville de Dresde. Le réseau comprend 170 km de lignes pour une production annuelle de 1,9 million de train / kilomètres. Un nouveau système de gestion de flotte fondé sur le leasing a permis à Transdev de proposer un équilibre financier compétitif à la collectivité, ouvrant ainsi de nouvelles opportunités pour le développement futur du réseau.

### 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.

## 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 ».

## 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 attrayantes 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.

### 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.

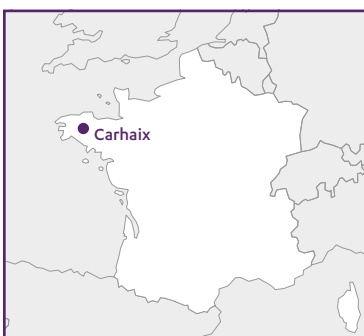
## Résultats

- > 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  
Transdev Rail Bretagne,  
filiale de Transdev

**DÉBUT DU CONTRAT**  
Juin 2006

**DURÉE DU CONTRAT**  
Contrat initial de 6 ans entre la  
SNCF et Transdev Rail Bretagne,  
reconductible

**ACTIVITÉS GÉRÉES**  
Exploitation commerciale  
Gestion des infrastructures  
Gestion des circulations  
Conduite des trains  
Train touristique « La Vapeur  
du Trieux »  
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  
3 locomotives fret

**FRÉQUENTATION**  
Carhaix/Guingamp/Paimpol :  
100 000 voyageurs/an  
« La Vapeur du Trieux » :  
26 000 voyageurs/an

**DISTANCE PARCOURUE**  
400 000 km/an

**VÉHICULES**  
4 rames diesel x 73500  
3 locomotives fret

**EFFECTIFS**  
62 collaborateurs  
dont 11 conducteurs

## Le contexte

Héritières 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.

## 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, Transdev Rail 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 légère des matériels roulants et de l'infrastructure (voies, gares, 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%).

## 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 ».

### 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 Transdev Rail Bretagne d'assurer des prestations de transport de marchandises au bénéfice de l'économie locale.

## Résultats

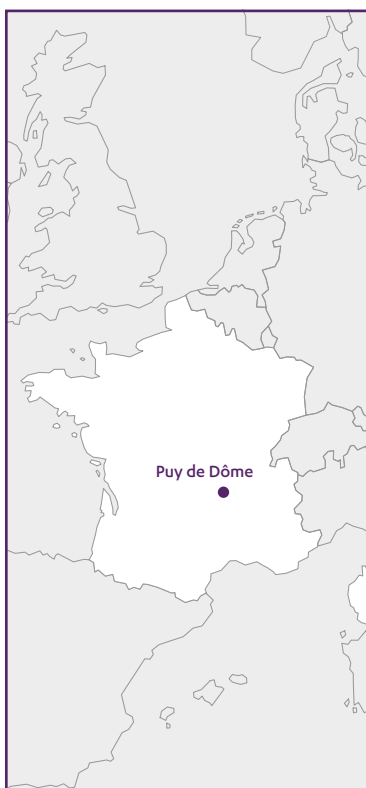
Entre 2016 et 2017 :

- › 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

**FRÉQUENTATION**  
400 000 voyageurs/an

**RÉSEAU**  
5 km de ligne  
1 centre de maintenance dédié

**VÉHICULES**  
4 rames Stadler GTW d'une  
capacité de 200 places

**EFFECTIFS**  
20 collaborateurs

## 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 trente-cinq 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 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.

## 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.

- › 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).

# Centre de formation ferroviaire France



## La problématique

Afin de garantir le développement et la pérennité des opérations ferroviaires, les exploitants de services sont responsables d'assurer l'acquisition et le maintien des compétences techniques et savoir-faire propres au transport ferroviaire. L'enjeu est triple : d'une part, il s'agit de répondre aux exigences réglementaires permettant d'exploiter une activité de transport ferré. D'autre part, il s'agit

d'assurer la préservation et le développement des infrastructures qui nous sont confiées. Enfin, il s'agit de se donner les moyens pour proposer un service de qualité et en toute sécurité pour les habitants du territoire. La réponse à ces enjeux demande une solution de formation accessible, pertinente et performante, véritable facteur différenciant et levier de développement des services ferroviaires en France.

## La réponse de Transdev

Transdev, entreprise ferroviaire détentrice d'un certificat de sécurité et gestionnaire d'infrastructures conventionné, a mis en place un Centre de formation ferroviaire agréé par l'Établissement public de sécurité ferroviaire (EPSF). Le centre de formation Transdev est unique dans son genre : alliant l'expertise de l'exploitant et du gestionnaire d'infrastructures, il permet aux salariés du Groupe d'acquérir les compétences essentielles pour la sécurité ferroviaire. Le centre fournit aussi des formations à la qualité de service dans les transports publics : technicité et savoir-faire relationnel sont au cœur de notre démarche.

### Assurer le cœur des tâches essentielles pour la sécurité ferroviaire

Nous assurons la formation aux tâches essentielles pour la sécurité ferroviaire suivantes : (A) manœuvrer les signaux et les autres installations de gestion de la circulation, (B) assurer le service de la circulation ferroviaire, (C) diriger la réalisation de travaux sur l'infrastructure ferroviaire ayant un impact sur la sécurité des circulations et assurer, en cours d'opération, la sécurité de l'exploitation sur la zone de travail et à ses abords, (D) intervenir sur les composants critiques de l'infrastructure ferroviaire ayant un impact sur la sécurité des circulations, (F) assurer la protection des circulations ferroviaires vis-à-vis des circulations routières et réciproquement aux passages à niveau, (G) assurer la sécurité d'un train, ou d'un convoi du gestionnaire d'infrastructure, (H) commander une manœuvre, (I) utiliser des installations de sécurité simples, (J) appliquer les règles de freinage et de composition des trains ou des convois du gestionnaire d'infrastructure, (K) réaliser un essai de frein, (L) vérifier la conformité d'un train ou d'un convoi du gestionnaire d'infrastructure, (M) assurer, en l'absence de dispositif automatique d'annonce, l'annonce des trains.

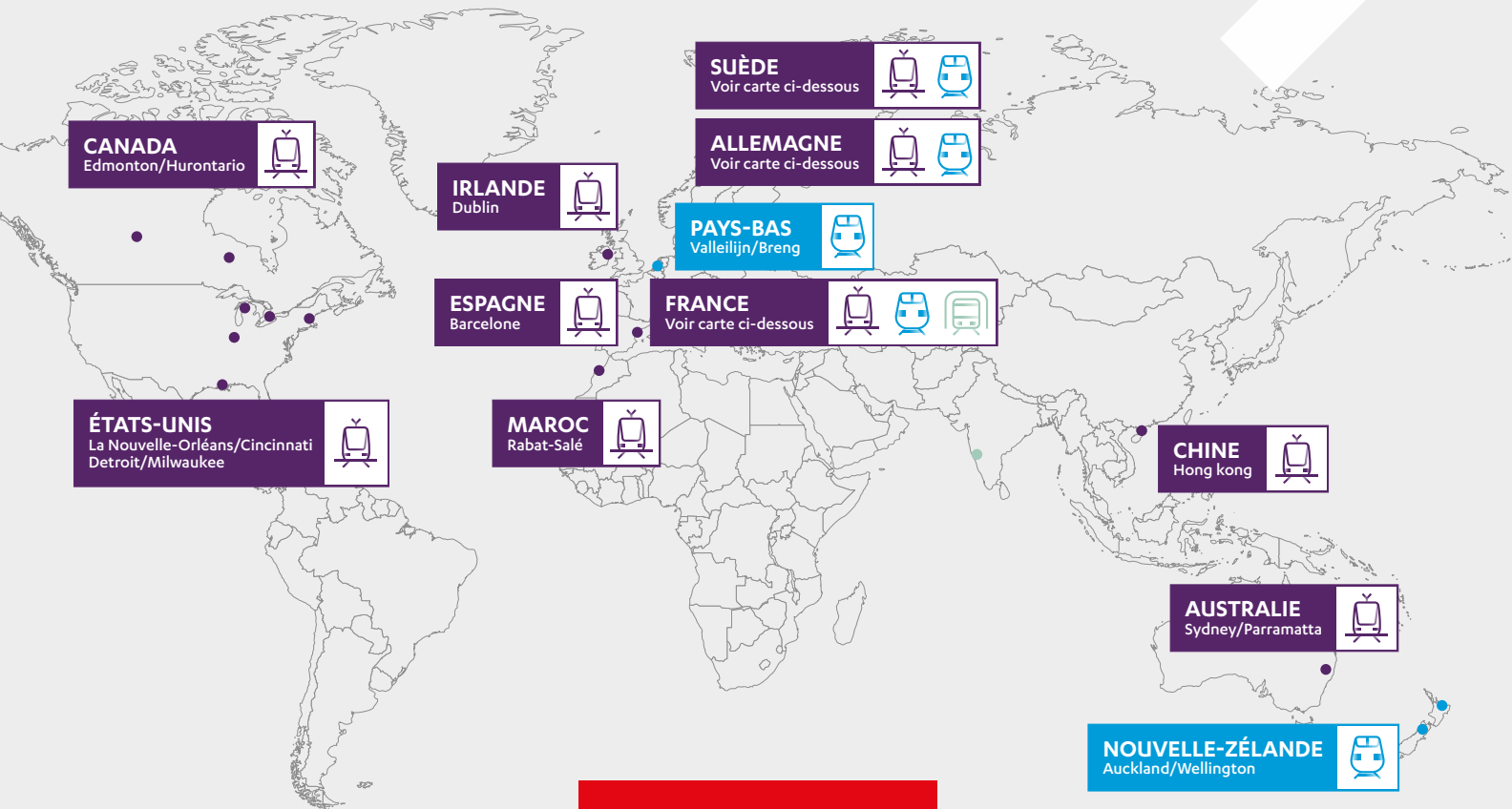
### Valorisation des compétences internes

Nous formons des conducteurs, des agents de circulation, des opérateurs au sol et des agents de maintenance d'infrastructure. Les formations sont fournies par notre réseau de formateurs internes, pratiquant dans leur quasi-totalité leur métier au sein des exploitations dans les réseaux ferrés gérés par Transdev. Proximité avec les activités, meilleure intégration aux équipes et suivi dans le temps sont les points forts d'une telle organisation, au cœur de notre approche managériale basée sur l'acquisition et le développement des compétences métier. De surcroît, cela permet au Groupe d'assurer la pérennité du dispositif : se soustrayant aux aléas d'un marché de formation dominé par les opérateurs historiques et des organismes externes loin des activités ferroviaires, nous assurons la disponibilité et la pertinence de notre offre. Notre offre de formation est également couplée d'un volet qualité de service fort. Nos agents de circulation bénéficient ainsi des formations à l'esprit de service développées pour nos réseaux urbains multimodaux.

### Un positionnement sur l'ensemble de la chaîne de mobilité ferroviaire

Nous assurons la gestion d'infrastructure pour le compte de nos clients publics. Notre capacité à former des techniciens d'infrastructure ferrée, des agents de conduite et d'accompagnement des trains de travaux nous permettent de répondre aux besoins des collectivités en matière de développement et de maintien du réseau. Nous assurons la circulation des trains et des services offerts aux voyageurs, et ce en maîtrisant une vaste palette de technologies, du train à vapeur et des trains à crémaillère aux trains électriques à batterie rechargeable permettant de rouler sur des sections sans caténaires. Et nous assurons l'intermodalité, physique et informationnelle, le tout avec l'objectif de produire un service de qualité en toute sécurité.

# Les réseaux ferrés Transdev



**Nos références**

- 24 tramways/Street Cars
- 2 trams-trains
- 31 réseaux ferroviaires
- 1 train touristique
- 1 métro automatique



Filiale spécialisée  
Transamo  
(ingénierie et management de projets)

