

Les cahiers d'expertises

# TRANSPORT À LA DEMANDE



# 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**

# Étendre les services publics de mobilité dans le temps et l'espace

Les transports publics traditionnels (bus, tramway et métro) fonctionnent de manière optimale dans les centres-ville denses et la proche banlieue.

Aujourd'hui, souvent moins bien desservis, les quartiers à plus faible densité imposent à leurs habitants d'avoir recours à leur véhicule personnel ou à marcher sur de longues distances pour rejoindre leur destination ou revenir à leur point de départ, ou pour relier le réseau de transports en commun.

Le transport à la demande apporte une réponse à ces enjeux en offrant une solution flexible et efficace de desserte des zones peu denses ou de complément des lignes régulières dans les périodes de moindre fréquentation.



## Rendre le pouvoir aux passagers

Les contraintes d'horaire et de distance appartiennent désormais au passé. Les passagers ont maintenant le choix : choix de l'horaire, choix du mode de déplacement, et tout cela en quelques « clics » sur leur smartphone.

Grâce à de nouvelles pratiques d'usage fondées sur le partage – des maisons aux vélos – la mobilité se conçoit et se vit donc différemment. Cette tendance a entraîné une explosion de modes de déplacement combinant véhicules partagés, transport à la demande dynamique, etc., base de nouvelles opportunités pour étendre la couverture des services de mobilité.

## Faire du transport public un service personnalisé

Cela commence par le transport à la demande dynamique, en voiture ou en minibus, avec une capacité variable allant de 4 à 15 passagers, voire plus. Puisqu'ils sont plus petits que des bus, ces véhicules peuvent effectuer des trajets plus fréquents entraînant un double avantage : réduction des coûts pour les AOM, simplicité et praticité pour les passagers. Un service personnalisé, c'est aussi des services digitaux pour promouvoir une expérience passager améliorée (de la recherche d'itinéraire au paiement de

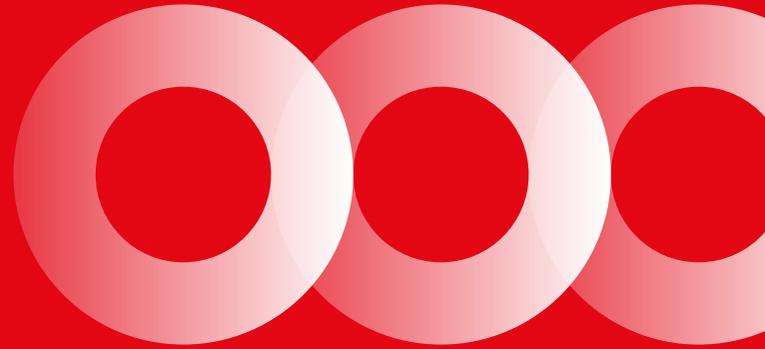
son ticket) et une efficacité accrue du service grâce à de puissants algorithmes d'optimisation des itinéraires et des courses. Il n'y a pas de solution toute faite, la combinaison bien pensée des modes structurants et des solutions de transport à la demande permet de respecter les souhaits et besoins des communautés locales, tout en s'adaptant aux contraintes du territoire.

## Transdev, intégrateur de toutes les mobilités

Transdev est l'opérateur de transport qui gère le plus grand nombre de modes de transport (des bus aux vélos en libre service) et de services (des centres d'appel aux plateformes technologiques) dans le plus grand nombre de pays (18 pays).

Nos opérations s'étendent des zones urbaines denses aux communautés rurales. Cette diversité d'expertises associée à une ambition de haute qualité de service pour les voyageurs nous place en excellente position pour accompagner les AOM soucieuses d'étendre leur service public de mobilité dans le temps et l'espace.

# Les bonnes raisons de choisir Transdev



## Intégration

### Transitions sans friction

En tant que spécialiste de la mobilité intermodale, Transdev dispose d'une large expertise de planification et d'organisation des transports publics dans 18 pays. Nous avons étudié en profondeur les solutions de premier/dernier kilomètre pour qu'elles s'intègrent avec fluidité dans les réseaux de transport, quel que soit l'environnement. Ainsi, nous avons transformé le bout de la ligne de bus qui dessert la zone industrielle et portuaire du Havre en service flexible à la demande, sans changement de véhicule. Cela nous a permis de desservir l'ensemble des entreprises présentes sur la zone tout en réduisant de 30 % les kilomètres parcourus par les bus.

## Flexibilité

# 2

### Des véhicules de toutes formes et de toutes tailles

Avec la diversité de nos implantations, chaque projet, quels que soient le type de véhicule utilisé et le dimensionnement du parc, bénéficie de l'expertise et des retours d'expérience de Transdev en matière de transport à la demande. Nos offres TAD s'appuient sur tous les types de véhicules possibles : de la voiture quatre portes standard au van en passant par le bus, le ferry, et déjà le véhicule autonome. Ainsi, aux Pays-Bas, nos services PTFlex sont opérés avec des vans neuf places, des berlines hybrides Hyundai Ionic et des voitures électriques Nissan Leaf.

## 3 Sur mesure

### Pour une desserte et un service optimisés

Face à une offre toujours croissante de solutions et des contextes d'opérations très variés, il est crucial de faire les bons choix et de trouver le juste équilibre entre performance, confort et praticité d'usage, coûts et investissements. Par ses déploiements récents, Transdev accompagne les arbitrages des AOM.

À Sydney, en Australie, nous avons conçu nos deux pilotes de transport à la demande en réponse à des besoins bien différents : desserte d'une station de ferry pour l'un, correspondance avec un centre commercial pour l'autre, et ce, avec la même technologie.

## 4 Accessibilité

### Un service pour tous

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

## 5 Autonome

### La course en tête

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



## 6 Technologies propriétaires

### Personnalisation et performance

Nos équipes ont développé un ensemble de modules technologiques au service d'un transport à la demande moderne, flexible et intuitif. De l'interface passager au logiciel d'optimisation des trajets, toutes les composantes digitales sont développées pour assurer personnalisation et performance.

Transdev peut compter sur ses logiciels propriétaires et ses équipes techniques en France, aux Pays-Bas ou aux États-Unis, mais également sur ses partenaires locaux, reconnus dans leur domaine. Ainsi nos clients sont sûrs de disposer de la technologie la mieux adaptée à leur projet de transport à la demande.

## 7 Données intelligentes

### Les analyses dont vous avez besoin

Pour que les villes construisent des réseaux de mobilité efficaces, il est stratégique que nos clients puissent exploiter les données générées par leur service de transport à la demande. C'est pour cela que nous sommes attentifs à leur en laisser la pleine propriété. Grâce à nos applications logicielles de transport à la demande, nous fournissons des modules d'analyse statistiques qui permettent de tirer de l'information de la vaste quantité de données collectées.

## 8 Expérience intuitive

### Acheter et s'informer tout simplement

La technologie est faite pour simplifier la vie. Les applications de Transdev sont conviviales et intuitives, offrent des fonctionnalités de réservation et de paiement, permettent la consultation de son compte et le suivi des véhicules en temps réel. Le passager bénéficie ainsi d'une expérience numérique intégrée.

# Agir aujourd'hui pour un avenir meilleur

## Services de transport autonome pour le premier/dernier kilomètre



### Pionnier dans la gestion de systèmes de mobilité autonome partagée

Transdev exploite des services de transport en véhicules autonomes depuis 2005, date du lancement de ParkShuttle, un service totalement innovant, à Rotterdam. Une flotte de six véhicules autonomes y effectue des trajets avec itinéraires fixes sur une voie réservée. La technologie autonome a connu depuis de grands progrès, et Transdev a conservé sa longueur d'avance, devenant désormais le leader mondial dans la gestion de systèmes de mobilité autonome partagée. Depuis 2005, ce sont plus de 3 millions de passagers qui ont été transportés et 1,6 millions de kilomètres parcourus avec des véhicules sans volant ni pédales opérés par Transdev. Notre expérience montre que les systèmes de transport autonome sont particulièrement bien adaptés à la desserte du premier/dernier kilomètre, entre une station ou un arrêt et un centre d'affaires, une université ou un pôle d'activité. Tel a été le cas à Rungis, dans le cadre du premier contrat commercial pour un service de transport en navettes autonomes sur route ouverte en Europe. Tel sera le cas en 2020 sur le plateau de Saclay où nous exploiterons une navette autonome pour relier, entre 1h et 5h du matin, la gare de Massy au pôle universitaire du Plateau.

### Partenariats internationaux

Nous reconnaissons l'importance de nouer des partenariats avec les meilleurs, surtout dans un domaine qui connaît une évolution rapide. C'est la raison pour laquelle nous nous sommes associés aux entreprises technologiques et instituts

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

### Des véhicules adaptés à chaque territoire

Nous avons un positionnement multiconstructeurs qui permet de proposer à chaque client le véhicule adapté à son besoin au sein d'un large catalogue de véhicules autonomes. La navette autonome i-Cristal, née de notre collaboration avec le constructeur français Lohr, bénéficie de notre expertise en matière de système autonome intégré au sein d'un véhicule pensé pour des services de transport à la demande partagé.

Transdev est bien le pionnier des systèmes clés en mains de mobilité autonome partagée et le mieux à même de vous accompagner pour mettre en place la solution la plus adaptée à votre territoire – comme nous l'avons déjà fait en France, aux États-Unis, au Canada, en Australie ou en Suède.



**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.**



# Rouen (France)

Rouen Normandy Autonomous Lab (RNAL)  
Des véhicules autonomes à la demande  
pour desservir des zones d'activité



## Données contractuelles

**AUTORITÉ ORGANISATRICE**  
Métropole Rouen Normandie

**OPÉRATEUR**  
Transdev Rouen

**DÉBUT DE CONTRAT**  
Projet de R&D démarré en 2017  
pour une durée de 3 ans étendue  
à 2024 dans le cadre du  
programme Territoires  
d'innovation de grande ambition  
(TIGA) du gouvernement  
français

## Chiffres clés

- > 4 Renault ZOE et une navette Transdev/Lohr i-Cristal
- > 3 boucles de 10,5 km
- > 17 arrêts

## Le contexte

Engagée depuis de nombreuses années dans la *smart city*, notamment en matière de mobilité, la métropole Rouen Normandie développe des services innovants à destination de ses habitants. En mettant en place le Rouen Normandy Autonomous Lab, un projet précurseur de service de mobilité autonome partagée, intégré au réseau de transport public existant, la métropole favorise les expérimentations nécessaires au développement du « véhicule du futur ».

## La réponse de Transdev

### Un projet multipartenarial

- > Rouen Normandy Autonomous Lab a été initié par le groupe Transdev, avec la métropole de Rouen Normandie et quatre autres partenaires clés : la région Normandie, le groupe Caisse des dépôts, le groupe Renault et le groupe Matmut.
- > Ce projet répond à la volonté de chacun de ces acteurs d'investir dans la mobilité de demain en mettant en commun les savoir-faire et capacités d'innovation spécifiques à chacun au service d'un territoire précurseur dans les solutions de transport innovantes et durables.
- > Le développement des systèmes de transport autonome nécessite des compétences clés dans le domaine de la planification, de la gestion de parc, de la télécommunication, des capteurs et des logiciels de conduite autonome ainsi que dans la fabrication du véhicule en lui-même. Transdev, Renault et le territoire de la métropole de Rouen allient ces compétences.

## Les objectifs

- > Expérimenter sur route ouverte la gestion d'une flotte de véhicules électriques autonomes à la demande.
- > Éprouver les technologies de gestion de la flotte, c'est-à-dire la supervision en temps réel des véhicules ainsi que leur maintenance.
- > Analyser et améliorer de façon continue l'expérience des utilisateurs.

### Des services à la demande pour les habitants de la métropole

- > Les quatre véhicules du service effectuent trois boucles totalisant 10 kilomètres au Technopôle du Madrillet (Saint Étienne-du-Rouvray) apportant un service de premier/dernier kilomètre connecté aux terminus tramway et bus.
- > En utilisant une application dédiée pour smartphone, les passagers peuvent réserver un trajet en temps réel parmi les 17 arrêts répartis sur trois itinéraires.
- > Le déploiement d'un service identique en centre-ville de Rouen est en préparation.

## Résultats

- > 8 000 km effectués sans incident avec les quatre ZOE à une vitesse moyenne de 25 km/h et une vitesse maximale de 40 km/h.
- > Plus de 1 200 personnes ont pu expérimenter le service.
- > Des notes supérieures à 8/10 pour la sécurité, le confort de conduite et la vitesse du véhicule.

# Grenoble (France)

Chronopro TAG  
Le transport à la demande digital  
pour les zones très peu denses



## Données contractuelles

**AUTORITÉ ORGANISATRICE**  
Grenoble-Alpes Métropole

**OPÉRATEUR**  
SEMITAG (Transdev)

**DÉBUT DU CONTRAT**  
Pilote lancé en juin 2018 pour une durée de 1 an, pérennisé dans le cadre du contrat de service public

## Chiffres clés

**RÉSEAU**  
23 arrêts dans les villages de Notre-Dame-de-Mésage et Saint-Pierre-de-Mésage connectés à 2 hubs de transport : un arrêt de ligne régulière express (ligne 3) et un centre commercial local

**VÉHICULES**  
1 navette 9 places dédiée adaptée au contexte montagnard

**TARIFICATION**  
1,60 € pour le titre unitaire  
La grille tarifaire est celle du réseau régulier

**EFFECTIFS**  
2 conducteurs affectés au service

**OPTIONS DE RÉSERVATION**  
Via l'application mobile ou le site du réseau

## Le contexte

Saint-Pierre et Notre Dame-de-Mésage sont deux petites communes montagnardes de moins de 2 000 habitants. Intégrées au ressort territorial de la métropole de Grenoble, elles ne disposaient pas de dessertes en transport collectif satisfaisantes du fait notamment de leur faible densité de population. Retenues pour tester un projet de service de desserte à la demande, elles ont bénéficié d'initiatives dans le cadre du Laboratoire d'expérimentation des mobilités (Lemon) de la métropole grenobloise.

## La réponse de Transdev

### 90 % de la population à moins de 300 mètres d'un arrêt de bus

- › Avec Chronopro TAG les passagers peuvent demander à être pris en charge à l'un des 23 points d'arrêt du service. Ils peuvent ensuite être déposés à Vizille, pour accéder à des services et à un centre commercial de proximité, ou à l'un des points d'arrêt de la ligne Express n° 3, offrant un accès direct au centre-ville de Grenoble.
- › Le service offre dix voyages par jour du lundi au samedi (quatre départs le matin, un aller-retour à la mi-journée et quatre retours vers les communes le soir).

### Une offre complètement intégrée au réseau TAG

- › Chronopro TAG est accessible avec n'importe quel titre du réseau TAG. Les passagers ont la possibilité d'acheter leur titre directement auprès du conducteur, à bord du véhicule.
- › La correspondance avec la ligne Express 3 est garantie et le titre unitaire à 1,60 € permet plusieurs correspondances avec le reste du réseau pendant une période d'une heure.

## Les objectifs

- › Répondre à un besoin exprimé par les habitants et les élus de connecter ces deux communes du grand Sud grenoblois au réseau structurant de la métropole.
- › Expérimenter un service de transport sur réservation, 100 % digital, sur un territoire peu dense.

### Un service 100 % digital

- › Les passagers peuvent réserver leur trajet sur l'application mobile Chronopro ou sur la page Internet du service. Les réservations peuvent être faites jusqu'à 40 minutes avant l'heure demandée de départ.
- › L'ensemble du système, de la réservation à la création des courses, repose sur Optycall, un logiciel développé par Cityway, la filiale digitale de Transdev. Cityway apporte des solutions qui simplifient l'expérience passager et optimisent les moyens de production.

## Résultats

- › 90 % de la population a un arrêt disponible à moins de 300 mètres de son domicile.
- › Jusqu'à 260 utilisateurs et 150 voyages par mois.
- › 25 % des utilisateurs réalisent plus de deux trajets par semaine.

# Pays-Bas

Services PTFlex  
Intégrer des services à la demande  
aux réseaux de transport



## Données contractuelles

### AUTORITÉ ORGANISATRICE

- > Agglomération d'Arnhem-Nimègue (BrengeFlex)
- > Agglomération d'Eindhoven et Helmond (BravoFlex)
- > Agglomération d'Amsterdam (AMLFlex)
- > Province de Hollande-du-Nord (OverallFlex)
- > Île du Texel (TexelHopper)

### OPÉRATEUR

Transdev Pays-Bas

### DÉBUT DU CONTRAT

La plupart des opérations ont commencé entre 2017 et 2018 et sont intégrées dans des contrats de délégation de transport public

## Chiffres clés

### FRÉQUENTATION

- > 24 000 passagers/mois en moyenne
- > 5 300 utilisateurs actifs/mois en moyenne

### VÉHICULES

Plus de 60 véhicules, allant du minibus 9 places à la voiture électrique

### OPTIONS DE RÉSERVATION

Application ou téléphone via notre centre appel

## Le contexte

La mobilité partagée en complément des offres de transports collectifs est une composante clé des plans stratégiques de mobilité des provinces des Pays-Bas. Transdev a engagé des discussions avec plusieurs autorités organisatrices afin d'intégrer des services de transport à la demande dynamique pour apporter des solutions nouvelles adaptées aux demandes des citoyens.

En 2016, Transdev a lancé BrengeFlex, la première solution de transport à la demande connectée des Pays-Bas, complètement intégré au reste du transport d'Arnhem-Nimègue. Suite au succès de BrengeFlex, le concept a été déployé dans plusieurs autres concessions, dans des environnements aussi variés que la zone d'activité de Schiphol ou l'île du Texel.

## La réponse de Transdev

Il n'y a pas d'itinéraires fixes dans nos services PTFlex. Un véhicule vous prend en charge à l'un des arrêts, selon l'heure convenue et vous emmène le plus rapidement possible à l'arrêt de votre choix. Vous pouvez partager votre trajet avec d'autres passagers, et nous garantissons que cela n'affecte pas votre heure d'arrivée.

La réservation peut être faite grâce à une application mobile dédiée ou par téléphone. Réserver par l'application permet de suivre le véhicule et le trajet en temps réel.

### Technologie d'excellence développée en interne

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

### Une desserte du premier/dernier kilomètre adaptée aux besoins locaux

- > PTFlex a prouvé son adaptabilité à compléter les réseaux locaux de transport public, quel que soit l'environnement.

## Les objectifs

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

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

### Données clients de qualité

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

### Accessible à tous

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

## Résultats

- > Croissance régulière de la fréquentation depuis le début de l'exploitation des contrats.
- > Satisfaction client élevée : note moyenne de 4,7/5 pour BravoFlex et 4,4/5 pour AMLFlex par exemple.
- > Au total, ces services transportent environ 22 000 passagers par mois.
- > À titre d'exemple, 85% des demandes de réservations sur AMLFlex sont pour un départ immédiat.

# Beauvais, Vitrolles, Courtabœuf et Mulhouse (France)

Chronopro - Consultez - Commandez - Partez !



## Données contractuelles

**AUTORITÉ ORGANISATRICE**  
Quatre autorités organisatrices de Beauvais, Vitrolles, Courtabœuf et Mulhouse

**OPÉRATEUR**  
Transdev

**DÉBUT DU CONTRAT**  
Projets pilotes lancés à partir de mi-2016 et pérennisés par la suite

## Chiffres clés

### RÉSEAU

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

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

### VÉHICULES

Minibus de 12 passagers

### EFFECTIFS

Variable selon les villes

### OPTIONS DE RÉSERVATION

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

## Le contexte

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

## La réponse de Transdev

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

### Un accès amélioré à plus d'emplois

Chronopro aide les employeurs et les salariés à :

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

### Correspondances garanties

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

## Les objectifs

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

### Simplicité de paiement

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

### Transport moins cher, réduction des embouteillages

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

### Croissance de la fréquentation

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

## Résultats

- › **Accès accru aux emplois :** dans les seules villes de Vitrolles et de Beauvais, Chronopro a amélioré l'accès à plus de 21 000 emplois.
- › **Des trajets plus rapides garantis :** à Vitrolles, la durée des trajets des passagers a diminué de moitié. Pour les personnes arrivant en gare et souhaitant se rendre dans les environs de Marseille, Chronopro est flexible.

# Sydney (Australie)

Ferry à la demande  
Une nouvelle solution de mobilité  
dans la baie de Sydney



## Données contractuelles

**AUTORITÉ ORGANISATRICE**  
Transport pour la  
Nouvelle-Galles du Sud

**OPÉRATEUR**  
Transdev Australie

**DÉBUT DU CONTRAT**  
Octobre 2019  
Pilote de 6 mois avec une  
extension possible, dans le  
cadre du contrat de 10 ans  
des Ferries de Sydney

## Chiffres clés

**RÉSEAU**  
Sydney Ferries  
8 lignes, 32 navires  
Plus de 500 employés  
Plus de 15 millions de voyages/an

**VÉHICULES**  
1 navire type MiniCat (12 m)  
avec 43 places assises et une  
capacité globale de 60  
passagers

**EFFECTIFS**  
Le navire peut être opéré  
par deux membres d'équipage

**OPTIONS DE RÉSERVATION**  
Via Tranzer App sur téléphone  
mobile ou aux bornes numériques  
situées sur les quais des ports

## Le contexte

Bien que le secteur de Bays soit une zone prisée des habitants de Sydney et des touristes, ses ports n'étaient pas desservis par les lignes régulières des ferries de Sydney.

Fort de l'expérience acquise avec les opérations de service à la demande TransdevLink et RidePLUS, Transdev a proposé à l'autorité organisatrice des transports de l'État de Nouvelle-Galles du Sud de connecter cette baie avec la zone de Barangaroo, desservie par des transports réguliers maritimes et routiers.

## La réponse de Transdev

Pour réussir et atteindre une masse critique, un service à la demande doit être simple d'accès, intégré au reste du réseau et proposer la réservation digitale.

### Simplicité

- › Une amplitude élargie de 7h le matin à 22h le soir et les jours de semaine, de 8h30 à 19h30 les week-ends.
- › Une tarification fixe : un trajet pour 1 adulte coûte 7,60 AUD au tarif plein et 3,80 AUD au tarif réduit.
- › Une réservation de dernière minute : une borne numérique permet de réserver directement sur le port, elle indique le temps d'attente estimé.

### Intégration

- › Le service de ferry à la demande dessert les ports de Fish Markets, Blackwattle Bay et Pirrama Park vers Barangaroo, où les passagers peuvent poursuivre leur trajet sur un autre ferry, en bus ou en train.
- › Les tarifs réduits accordés notamment aux seniors ou aux étudiants s'appliquent aussi sur le service à la demande.

## Les objectifs

- › Étendre le service public de mobilité maritime dans une baie non desservie.
- › Intégrer ce nouveau service au réseau de transport public.
- › Fournir aux passagers un service aussi rapide, fiable et pratique qu'une voiture personnelle.

### 100% digital

- › Le trajet en ferry peut être réservé à travers l'application mobile ou sur l'une des bornes numériques mises à disposition sur les quais des trois ports desservis.
- › La taille de la zone « à la demande » a été déterminée de manière à autoriser des trajets allers-retours optimisés, avec un temps d'attente réduit, même en cas de réservation pour un départ immédiat.

## Résultats

Après quelques mois d'opérations :

- › 120 trajets par jour en moyenne.
- › Un haut degré de satisfaction avec 96 % d'avis positifs.

# Le Havre (France)

FlexiLiA

Desservir efficacement  
la zone portuaire du Havre



## Données contractuelles

**AUTORITÉ ORGANISATRICE**  
Le Havre Seine Métropole

**OPÉRATEUR**  
Transdev Le Havre

**DÉBUT DU CONTRAT**  
1<sup>er</sup> septembre 2018, prévu  
jusqu'à la fin du contrat de  
délégation de service public

## Chiffres clés

### RÉSEAU

2 lignes avec une partie desservie de manière régulière et une partie à la demande au-delà d'un certain point d'arrêt. Un terminus commun à la gare SNCF  
35 points d'arrêt desservant 200 entreprises

### VÉHICULES

11 bus standards, identiques à ceux du réseau régulier LiA

### TARIFICATION

1,80 € titre unitaire  
Même grille tarifaire que le réseau régulier

### OPTIONS DE RÉSERVATION

Page Internet dédiée sur le site du réseau LiA

## Le contexte

La zone industrialo-portuaire (ZIP) du Havre était desservie avec six lignes de bus différentes et seulement quelques points d'arrêt. Ces lignes, ne couvrant qu'une minorité des entreprises du port, représentaient 10 % de la production kilométrique du réseau pour seulement 1 % de la fréquentation !

Pour améliorer l'efficacité et l'attractivité du service et renforcer la dynamique économique de la zone portuaire, Transdev a proposé de développer une offre permettant de servir l'ensemble des entreprises présentes, en s'appuyant sur du service à la demande et des outils numériques dédiés.

## La réponse de Transdev

### Une offre plus lisible

À partir d'un service fondé sur des lignes enchevêtrées, avec peu d'arrêts de dessertes, FlexiLiA a introduit un service bâti autour de deux lignes fortes, avec un point de prise en charge principal à la gare SNCF du Havre, hub naturel du réseau. La lisibilité de l'offre est ainsi renforcée.

### Une couverture spatiale étendue sans surcoût

FlexiLiA dessert 35 points d'arrêt et 200 entreprises implantées dans la ZIP, tout en générant une réduction dans la production de kilomètres nécessaires à la réalisation du service (de 1 700 à 1 200 kilomètres par jour). La fréquentation a doublé (de 500 passagers par jour en moyenne à 1 000). Les ressources en véhicules et conducteurs nécessaires sont inchangées, avec une couverture spatiale étendue.

## Les objectifs

- › Accroître l'attractivité du service de transport public de la ZIP à travers une meilleure couverture spatiale, sans augmentation de coût.
- › Améliorer la clarté du service et sa lisibilité pour les passagers.

### Une expérience passager améliorée

Les passagers ne ressentent plus aucune impression de temps perdu : le bus ne s'arrête que si quelqu'un doit monter ou descendre du véhicule. Grâce à la géolocalisation, les passagers peuvent sélectionner leur arrêt de départ ou d'arrivée ainsi que l'heure de prise en charge dans un créneau convenable. Dans le même temps, ils réservent leur trajet retour et reçoivent une confirmation de prise en charge.

### À service innovant, solution digitale

L'ensemble des parties prenantes (opérateur, clients, entreprises) a été mobilisé pour définir le service. Des tests et des entretiens qualitatifs auprès des passagers et des conducteurs ont été réalisés préalablement au lancement. Les conducteurs voient leur feuille de route se mettre à jour en temps réel pour proposer aux passagers le trajet le plus optimisé.

## Résultats

- › 100 % des entreprises de la ZIP sont maintenant desservies par le réseau LiA.
- › Multiplication par deux de l'offre quotidienne : FlexiLiA offre 104 départs/jour au lieu de 52 dans le précédent service.
- › Baisse de 30 % de kilomètres produits.
- › Multiplication par deux de la fréquentation.

# Le Havre (France)

Lia de Nuit

Un service 24h/24 et 7j/7 grâce au TAD



## Données contractuelles

**AUTORITÉ ORGANISATRICE**  
Le Havre Seine Métropole

**OPÉRATEUR**  
Transdev Le Havre

**DÉBUT DU CONTRAT**  
Juin 2018, le service est intégré au contrat de délégation de service public

## Chiffres clés

**RÉSEAU**  
Service de transport à la demande, d'arrêt à arrêt, de minuit 30 à 5h.

**VÉHICULES**  
Entre 2 et 5 vans de 9 places

**TARIFS**  
1,80 € pour le passager, même grille tarifaire que le réseau

**OPTIONS DE RÉSERVATION**  
Page dédiée sur le site Internet de LiA

## Le contexte

Au Havre, le service de nuit, de minuit à 5h du matin, était composé de deux lignes de bus régulières et trois taxis, du jeudi au samedi, quatre fois par an. Les lignes de bus avaient un itinéraire circulaire autour du centre-ville sans le desservir directement.

La métropole du Havre, soucieuse de développer l'attractivité de son territoire, notamment auprès des étudiants, et d'offrir des solutions aux travailleurs en horaire décalé (fonction hospitalière, grands magasins, boulangeries...) avait défini comme priorité l'extension de ses services nocturnes toute l'année.

## La réponse de Transdev

### Tous les jours, toute l'année

Lia de Nuit est un service de mobilité à la demande, 100% digital, pour les noctambules ou les travailleurs en horaire décalé, présent sur les huit principales communes de la métropole du Havre, de minuit 30 à 5h, les jours de semaine et jusqu'à 6h15 le dimanche. Il dessert l'ensemble des arrêts des principales lignes de tramway et de bus (tramways A & B ; lignes 1, 2 et 3). Les arrêts intégrés au service sont identifiés grâce à un logo spécifique.

### Partenaire des taxis et des VTC

La réalisation des courses est sous-traitée à des compagnies locales de taxis ou de VTC. Selon la période de l'année et l'heure, entre deux et cinq minivans de neuf places sont en opération. Tous les véhicules sont équipés d'une tablette digitale qui présente en direct les réservations et la feuille de route du conducteur.

### Réservations facilitées

Il est possible de réserver son trajet Lia de Nuit via une application Web progressive jusqu'à

## Les objectifs

- › Service organisé toute l'année, en passant de trois à sept nuits par semaine, pour desservir les principaux points d'intérêt du Havre.
- › Coût égal ou inférieur à celui du service existant.

trente minutes avant le départ souhaité. Selon la localisation du véhicule et la disponibilité des places, une plage horaire de prise en charge et de dépose est proposée. Le passager valide ensuite son trajet sur la base de cette proposition. Le prix de la course est fondé sur la grille tarifaire du réseau LiA et les véhicules sont tous équipés de valideurs.

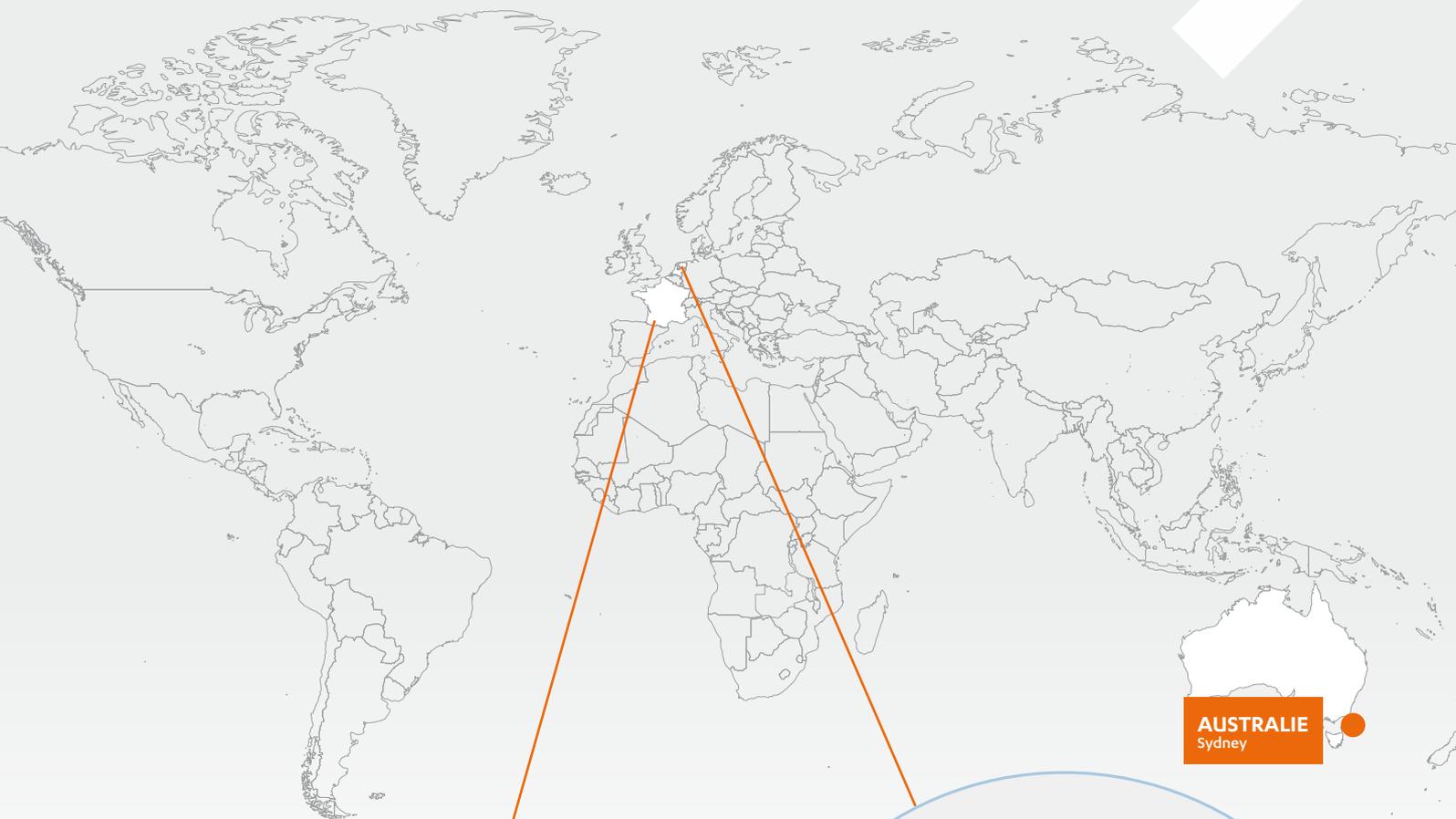
### Une solution digitale développée par Cityway

- › Les modules de réservation, planification et distribution des courses sont tous intégrés au sein d'Optycall, le logiciel de Cityway pour le TAD.
- › Cityway est la filiale de Transdev spécialisée dans le digital. Elle apporte des solutions qui simplifient l'expérience passager et optimisent l'usage des véhicules.
- › L'ensemble des parties prenantes (les clients passagers, les entreprises avec un service de nuit ou encore les conducteurs de taxi) a été mobilisé pour définir le service et assurer une interface digitale simple et accueillante, pour les passagers comme pour les conducteurs.

## Résultats

- › Deux fois plus de points d'arrêt : LiA de Nuit offre accès à davantage de points d'arrêt, couvrant la majeure partie du territoire de l'autorité organisatrice.
- › 0% d'augmentation des coûts : la conception de l'offre a pris en compte la contrainte de proposer un service à coût équivalent.
- › Plus de 8 000 personnes inscrites, générant jusqu'à 130 voyages par nuit.
- › Innovation récompensée par trois prix :
  - « Meilleure initiative transport public » par le GIE transport public (novembre 2018) ;
  - trophée 2018 de la Mobilité digitale UTP et Ville Rail et Transports magazine ;
  - service de l'année 2018 des trophées Bus&Car connexion magazine.

# Références Transdev pour le transport à la demande



**AUSTRALIE**  
Sydney



**FRANCE**

Le Havre

Rouen

Beauvais

Courtabœuf

Mulhouse

Grenoble

Vitrolles



**PAYS-BAS**

Île du Texel

Hollande-du-Nord

Amsterdam

Arnhem

Nimègue

Helmond

Eindhoven