



Comment la Métropole
d'Orléans a t-elle
**modernisé son réseau de
Transport à la Demande ?**

À propos

Depuis 2014, Padam Mobility développe des solutions digitales de transport public à la demande dynamiques (TàD et TPMR), pour transformer les territoires péri-urbains et ruraux, et rapprocher les communautés.

Pour ce faire, l'entreprise propose une suite logicielle de solutions intelligentes et flexibles qui améliorent, auprès de tous les publics, l'impact des politiques de mobilité là où la demande est peu dense. Pour mettre en mouvement les usagers, les opérateurs et les collectivités.



Interfaces de réservation pour les usagers et les centrales d'appels



Interface de navigation pour les conducteurs



Interface de gestion pour les opérateurs et les autorités organisatrices



Outil de simulation pour penser et configurer les services de mobilité

Les autorités organisatrices de transport, les opérateurs, et les entreprises nous font confiance pour les aider à désenclaver les territoires, optimiser l'offre de mobilité et faciliter son exploitation, pour les accompagner vers l'excellence opérationnelle, et enfin pour agir en faveur d'une mobilité respectueuse de l'environnement.

+2M

d'usagers transportés depuis notre création

+100

territoires déploient nos solutions, en France, et dans le monde

80%

de taux de groupage de passagers en moyenne

3,3x

moins cher qu'un service conventionnel de bus en ligne fixe, selon nos clients

33%

des usagers utilisaient la voiture individuelle, 19% se déplaçaient à pied ou ne pouvaient pas se déplacer

4,8/5

note attribuée en moyenne à nos services par nos usagers



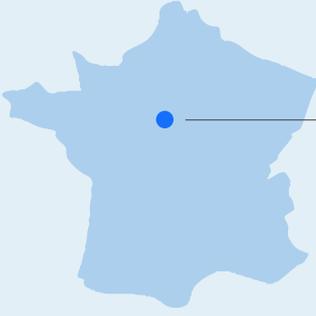
TaO

keolis 176

176

TaO
ORLÉANS MÉTROPOLÉ

274-LJ
76

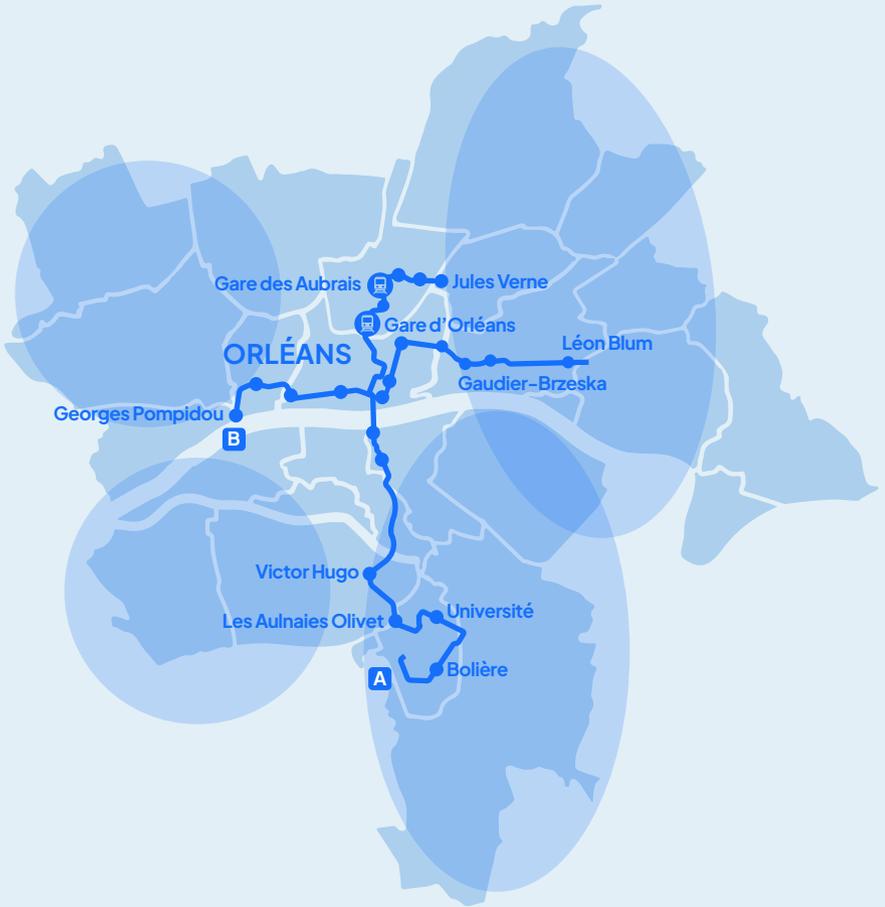


ORLÉANS

Avril 2018

Kéolis Métropole Orléans

Résa'Tao



Périmètres de desserte des services de TàD Résa'Tao à Orléans

Réalisation : Padam Mobility, Février 2021

Source : Keolis Orléans



ORLÉANS

Connecter 100% des usagers à l'offre de transport structurante

Contexte

Orléans Métropole, qui regroupe la ville d'Orléans et 21 autres communes de son agglomération, dispose d'un réseau de transport en commun au nom de TAO (Transport de l'Agglomération Orléanaise). L'exploitation de ce réseau est confiée à Keolis Métropole Orléans, filiale du groupe Keolis. Le service de Transport à la Demande d'Orléans Métropole, Résa'Tao, dessert depuis sa mise en place plusieurs zones périphériques en rabattement depuis et vers des arrêts prédéfinis.

Initialement, l'accès au service se faisait par une réservation réalisée au moins 2h à l'avance par téléphone ou via un site web. Les horaires de départ ou d'arrivée aux points de rabattement étaient prédéfinis.

En 2017, Orléans Métropole constate une trop faible fréquentation de son service de TàD par rapport à ses coûts réels d'exploitation. Ce manque d'attractivité pouvait notamment s'expliquer par :



Des contraintes horaires imposées, avec des horaires de départ et d'arrivée fixes sur les points de rabattement.



Un délai de réservation de 2h à l'avance minimum à respecter.

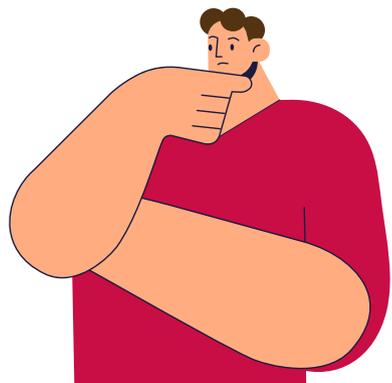


Des contraintes sur les trajets réalisables (uniquement depuis ou vers des points de rabattement).



Une faible ergonomie du service et une absence d'application mobile.

Face à ces limites, Orléans Métropole décide alors d'expérimenter le Transport à la Demande dynamique en temps réel. La technologie Padam Mobility est sélectionnée dans ce cadre pour moderniser le réseau Résa'Tao et améliorer son attractivité. **Une première expérimentation est menée dès avril 2018 sur la partie Est du réseau (Résa'Est).**





"Le système en question [était] trop contraignant, du fait des horaires fixes, de la réservation parfois compliquée ou de l'absence d'information en temps réel.

Auparavant, pour être pris en charge par un minibus du Transport à la Demande de l'agglomération, l'utilisateur devait réserver deux heures à l'avance, ce qui décourageait beaucoup d'habitants et en amenait certains à préférer leur voiture individuelle".



Bruno Malinverno,
Ex Vice-Président aux transports en charge
des transports et des déplacements,
Orléans Métropole

Solution

Grâce à l'outil Padam Simulation, qui permet de simuler fidèlement le fonctionnement d'un service de TàD sur la base d'algorithmes spécifiques, le réseau Résa'Est est adapté :



Fusion des 3 zones de desserte initiales et optimisation de la couverture zonale



Suppression des contraintes de trajets depuis ou vers les points de rabattement



Flexibilisation des horaires de réservation désormais uniquement dépendants des réservations et de la disponibilité des véhicules



Mise en place de la réservation en temps réel permettant de réserver à la dernière minute



Amélioration de l'expérience utilisateur, conducteur et centre de relation client (centrale d'appels)



Suite à ces améliorations, un premier bilan est réalisé fin juin 2018. Si tous les indicateurs de suivi du service passent au vert, tant sur la satisfaction des usagers que sur l'évolution de la fréquentation, il est tout de même constaté qu'une marge de progression sur le taux de remplissage des véhicules reste possible. Des ajustements sont apportés :



Extension de la zone de desserte à 3 nouveaux secteurs, à la demande des élus locaux



Autorisation des trajets en concurrence avec les lignes de bus fixes



Extension des horaires du service (à partir de 6h15 au lieu de 7h)



Optimisation des zones de stationnement des véhicules en attente de réservation pour limiter les kilomètres à vide et mieux répartir la flotte sur la zone de desserte

En septembre 2019, soit plus d'un an après les premières améliorations apportées par Padam Mobility à Résa'Est, **la technologie Padam Mobility est étendue à l'ensemble des sous-réseaux Résa'Tao.** Le service est amélioré. La flotte de véhicules est agrandie et passe de 4 à 13 surtout l'agglomération. La zone de desserte est optimisée et élargie.

En 2021, le service Résa'Tao est progressivement étendu à d'autres zones du territoire métropolitain d'Orléans pour couvrir 9 zones avec une flotte de plus de 19 véhicules.

Forte de ces expériences concluantes tant du point de vue de la fréquentation que de la satisfaction des usagers, **Orléans Métropole décide d'étendre le service au 3 janvier 2022 sur 4 nouvelles zones redessinées, avec une quarantaine de véhicules en service 7j/7**. Ces zones Nord, Sud, Est et Ouest ont été délimitées pour répondre de manière pertinente aux enjeux de mobilité des communes au-delà du cœur urbain de la Métropole. Cette extension continuera de permettre à tous les habitants de la zone périurbaine de la Métropole de se déplacer du point d'arrêt le plus proche de leur domicile au même tarif que sur le reste du réseau Tao. L'offre de TàD déployée par Orléans Métropole constitue un outil d'équité et de proximité. Résa'Tao devient ainsi une réelle porte d'entrée vers les transports structurants de la Métropole.



"C'est un service de proximité pour un coût économique ultra compétitif, certes partagé, mais qui n'est pas plus cher qu'un transport en commun traditionnel".



Romain Roy,

Vice-Président en charge des transports et des déplacements, Orléans Métropole

"Certaines personnes qui travaillent dans le bâtiment utilisent le service le matin pour aller au tramway pour ensuite se rendre au centre-ville pour rejoindre leur travail. Je vois passer tous les profils : infirmières, avocats, médecins, etc.. Ils sont toujours très contents d'être déposés à l'heure".

Conducteur du service Résa'Tao

Avril 2018 :
Expérimentation,
1 zone



Sept 2019 :
Extension 1
9 zones



Janv 2022 :
Extension 2,
4 nouvelles zones
redessinées



Évolution des zones de desserte des services de TàD
RésaTao optimisés par Padam Mobility

Pour faciliter les déplacements des usagers et répondre à la demande du plus en plus importante, la Métropole a particulièrement cherché à :

- **Augmenter** la disponibilité du service, grâce à de nouveaux créneaux horaires de proposition de trajets
- **Élargir** la plage horaire de réservation (de 6h à 21h)
- **Faciliter** la correspondance avec les lignes structurantes du transport public orléanais (tramway et bus) en augmentant le nombre d'arrêts en interconnexion avec le réseau existant

Par ailleurs, le service contribue activement à la réinsertion professionnelle en faisant appel à une entreprise d'insertion professionnelle pour l'exploitation du service de transport à la demande.



"Nous avons la sensation de mieux investir l'argent du contribuable, d'autant plus que la stratégie d'Orléans Métropole n'est pas de faire une économie d'échelle, mais d'offrir un meilleur service. Le Transport à la Demande, solution innovante qui n'exclut personne, ne fait pas que compléter l'offre classique, mais va plus loin en connectant 100% des métropolitains à l'offre de transport..."



Romain Roy,

Vice-Président en charge des transports et des déplacements, Orléans Métropole



"Notre stratégie consiste à proposer un service qui nous semble vraiment dans l'air du temps. Le fait que ce soit un service de proximité réactif et intuitif permet à l'utilisateur de monter dans un TàD pour la première fois et d'appréhender facilement le service. Pour nous c'est une arme de conquête des nouveaux usagers en plus d'être une arme de connexion de 100% des usagers de la métropole. C'est vraiment le bras armé du transport collectif conventionnel".



Romain Roy,
Vice-Président en charge des transports
et des déplacements, Orléans Métropole

"J'utilise le service tous les jours pour aller à l'école, c'est pratique car je n'habite pas très loin de l'arrêt. Parfois je l'utilise pour me rendre en ville car il dessert bien les grandes lignes de bus et de tramway donc il me permet d'aller un peu partout".

Résultats

La technologie Padam Mobility a permis à Résa'Tao de répondre aux besoins de ses usagers :



Autonomiser la réservation

grâce à l'introduction d'une application mobile.



Faciliter la recherche de trajet

grâce à l'autosuggestion d'arrêts.



Flexibiliser la réservation

avec l'introduction du temps réel rendant possible les déplacements de dernière minute.



Augmenter la disponibilité du service

grâce à l'optimisation des trajets et à l'extension des horaires de service.



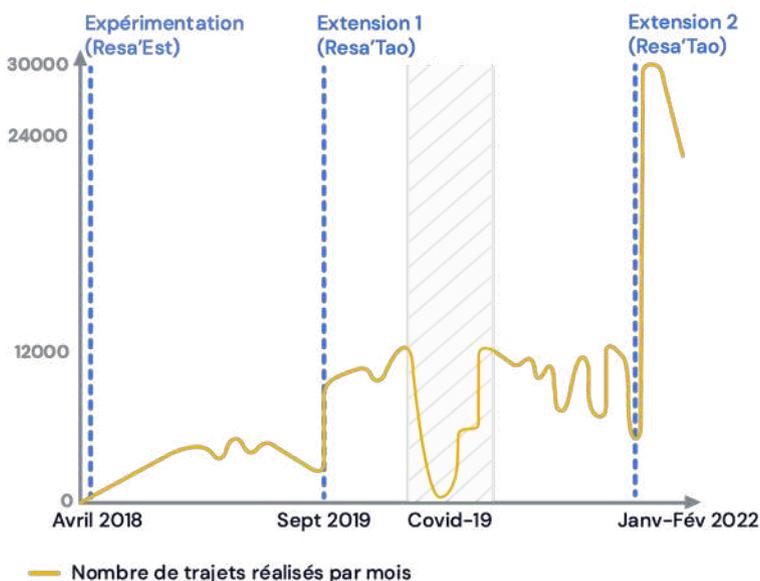
Améliorer l'expérience utilisateur

avec le suivi en temps réel de l'avancée du véhicule sur smartphone et l'envoi de confirmation de réservation, rappels de prise en charge, confirmation d'horaire définitif par notifications, SMS ou emails.

Des résultats très satisfaisants ont été observés dès les premières prises en main du service par Padam Mobility :

- Le service Résa'Tao par Padam Mobility a été adopté très rapidement. **En 6 mois d'exploitation, son taux de fréquentation a été multiplié par 3. Aujourd'hui, le service enregistre jusqu'à 12 000 trajets par mois.**
- Le service enregistre **plus de 270.000 trajets depuis son lancement.**

- **Le taux de groupage des passagers a augmenté**, avec de plus en plus de trajets à 2 ou 3 passagers, atteignant ainsi près de 70% aujourd'hui.
- Les habitudes de réservation ont été impactées: **aujourd'hui, 68% des réservations sont effectuées via l'application (contre 45% au lancement du service en 2018)**. La charge de la centrale d'appels a par conséquent considérablement diminué améliorant la qualité de service fourni par les téléopérateurs notamment auprès des personnes nécessitant un accompagnement spécifique.
- Suite à l'optimisation du service, les taux de satisfaction des usagers se sont nettement améliorés: 94% trouvent le service facile à utiliser, 88% en sont satisfaits ou très satisfaits, 86% sont prêts à le recommander (source enquête Keolis Val de Loire, octobre 2018). **Aujourd'hui, les usagers Résa'Tao notent leur trajet 4,7/5 en moyenne.**
- **Sur les 11,6 millions de kilomètres achetés auprès de Kéolis Métropole Orléans, 600 000 kilomètres ont pu être transférés sur le service de TàD**, permettant d'atteindre une équation économique équilibrée.



Évolution de la fréquentation du service Résa'Tao



"Le fait d'avoir mis à disposition des canaux multiples de réservation pour connecter les gens au transport depuis chez eux et leur permettre de réserver un transport qui n'existait pas auparavant fait forcément émerger un nouveau public".

"1 km effectué par un grand bus classique, qui en plus peut rouler à vide, coûte entre 3 et 4 euros. 1 km effectué par une plus petite navette, qui elle est rarement vide puisqu'à la demande et partagée, est moins onéreux".



Romain Roy,
Vice-Président en charge des transports
et des déplacements, Orléans Métropole

Et après ?

Jeunes scolarisés, Personnes à Mobilité Réduite, population active ou voyageurs ponctuels, le service de TàD d'Orléans Métropole **connecte aujourd'hui tous les usagers des zones périphériques du territoire**. Par ailleurs, la suppression des lignes de bus fixes qui ne trouvaient pas leur public et l'utilisation d'une flotte en partie électrique auraient un impact positif sur l'environnement. **Orléans Métropole espère ainsi augmenter la fréquentation du service et atteindre 250.000 trajets réalisés en TàD en 2022, contre plus de 100.000 en 2021.**

À plus long terme, Orléans Métropole souhaiterait continuer de transférer des kilomètres de lignes de bus traditionnels vers le TàD. Aussi, la Métropole envisagerait de mutualiser les 4 grandes zones du réseau Resa'Tao en 2 zones jumelles. Pour améliorer l'attractivité de son territoire, elle souhaiterait également **étudier la possibilité du déploiement de la solution Padam Mobility pour un TàD de nuit pour dynamiser la vie nocturne de son territoire.**



"Cumulé avec le remplacement progressif de notre flotte de bus par des véhicules électriques, ce nouveau service devrait nous permettre de renforcer l'attractivité du transport public tout en réduisant sensiblement notre empreinte carbone".



Bruno Malinverno,

Ex Vice-Président en charge des transports et des déplacements, Orléans Métropole

IS, TRAM ou RÉSA TAO
monte. Je valide
compris en correspondance

E D'AMENDE
PAS MON TITRE DE TRANSPORT !



INTERDICTION DE FUMER
Sous peine d'amende

CONTRE LA SÉCURITÉ
Sous peine d'amende

VALIDATION
Au bord de votre véhicule
et d'effectuer la validation

Orange	0,50 €
Jaune	0,30 €
Verte	0,20 €

Tickets en vente à bord des bus

QR CODE





Contact

+33 9 83 23 04 00

contact@padam.io

www.padam-mobility.com