

Le transport à la demande : une solution de mobilité sur mesure

Début avril 2023, quelques mois après le début de l'exploitation des transports publics de Perpignan, Keolis a étendu et modernisé le transport à la demande [TAD] sur le réseau en lançant "Sankéo Résa". Ce service couvre désormais la totalité des communes périurbaines et répond mieux encore aux besoins spécifiques des salariés des grandes zones d'emplois.

A l'heure de la personnalisation en matière de consommation, le cas de Perpignan est loin d'être isolé. Que ce soit en France ou à l'international, Keolis déploie, ou aide ses clients à déployer, dans la quasi-totalité des réseaux exploités un service de transport à la demande. Ce dernier prend en considération des besoins de mobilités qui ne sont pas couverts par l'offre régulière.

Aujourd'hui, plus de 80 réseaux Keolis dans le monde proposent des services de mobilité à la demande, dont la majeure partie des réseaux Keolis en France.



Depuis avril 2023, Keolis Perpignan Méditerranée a déployé « Sankéo Résa », un nouveau service de transport sur réservation dynamique

Souvent comparé à tort à un système de VTC, le transport à la demande - au-delà de convoyer un voyageur d'un point A à un point B - est une solution de mobilité collective, sur-mesure, adaptée aux enjeux des territoires, tout en restant une expérience simple et intuitive pour tous les passagers.



Annelise Avril - Directrice Marketing, Innovation, Nouvelles mobilités de Keolis

Les services de transport à la demande permettent d'adresser des demandes variées et spécifiques. Par ses nombreux déploiements en France et à l'international, Keolis a acquis une expertise dans la mise en place et dans le développement de services de mobilité à la demande, adaptés aux particularités de chaque territoire. Le Groupe place la qualité de l'expérience client au cœur de la conception des services et veille à garantir un accès à tous les voyageurs. Par ailleurs, l'exploitation et la performance économique sont optimisées grâce à des outils puissants permettant l'adaptation des circuits et la gestion optimale des flux de véhicule.



Le TAD : une réponse à un besoin de mobilité

Le transport à la demande : des solutions de mobilité sur-mesure...

La volonté de toutes les Autorités Organisatrices de Mobilités est de satisfaire les besoins de déplacement de l'ensemble des habitants de son territoire. Pourtant, du fait de leurs spécificités géographiques, certains territoires ne peuvent être doter d'un service de mobilité régulier [zones d'habitat peu denses, secteurs étendus...].

Face à cet enjeu, Keolis apporte une solution de transport en renfort des lignes régulières classiques, afin d'affiner la desserte existante : c'est le transport à la demande.

Ces services, fonctionnant selon la demande des usagers, offrent à chaque habitant une solution de mobilité simple et efficace, fluidifiant les déplacements et permettant de réduire la part modale de la voiture.



Présents dans la grande majorité des réseaux du Groupe, les solutions de mobilité à la demande s'adaptent aux spécificités géographiques et horaires de la desserte à assurer. Avantage ? De multiples offres peuvent être déployées : itinéraires et horaires fixes avec déclenchement sur demande, dessert d'un point à l'autre dans une zone, rabattement depuis ou vers des grands générateurs de déplacement [gares, entreprises...].

Aujourd'hui, près de 95 % des réseaux urbains français exploités par Keolis ont mis en place une ou plusieurs solutions de mobilité à la demande, qui répond à des problématiques très différentes.



© Photo Bruno Cohen - www.studiobrunocohen.com

... pour répondre aux enjeux de chaque territoire

La flexibilité de l'offre de TAD permet d'adresser des cas d'usage variés et de proposer aux voyageurs à la fois, un service pour les premiers et derniers kilomètres en zone périurbaine, mais également une offre plus étendue en soirée et durant le week-end, des services dédiés pour rejoindre les gares ou aéroports, ou encore des dessertes spécifiques pour les zones d'activité.

Chaque service de TAD a sa propre spécificité et répond une problématique, sur un territoire donné.

Quelques chiffres du TAD Keolis

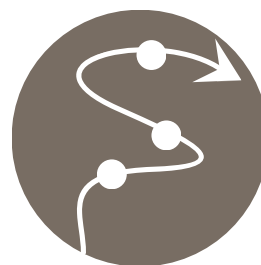
- 80 réseaux keolis dans le monde proposent le TAD
- 2,5 millions de voyages annuels
- Jusqu'à 98 % de réservation via un smartphone

Les 3 familles d'offre de transport à la demande

1. Le TAD en ligne virtuelle

Ce système permet aux passagers de réserver un trajet à partir de n'importe quel point de départ et d'arrivée, à condition qu'ils se trouvent sur une ligne virtuelle préétablie.

Le véhicule suit cette ligne virtuelle et s'arrête aux points où les passagers ont réservé leur trajet. C'est comme une ligne régulière avec des horaires prédéfinis mais le trajet n'est effectué que sur réservation préalable.

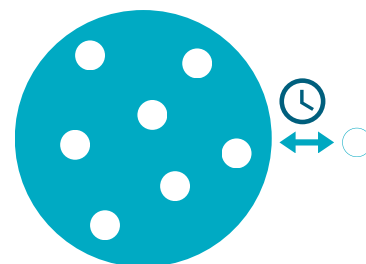


Ligne virtuelle

2. Le TAD convergent/divergent

Dans ce système, les passagers réservent leur trajet au sein d'un secteur géographique à destination / ou depuis un pôle d'attraction : par exemple une gare, un hôpital, une station de métro ou de tram.

Les horaires d'arrivée ou de départ peuvent être prédéfinis ou libres sur une plage horaire donnée.

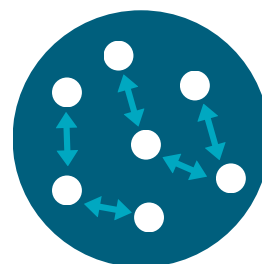


Convergent/divergent

3. Le TAD zonal

Ici, les passagers réservent un trajet dans une zone géographique spécifique. Le véhicule circule alors dans cette zone et s'arrête à des points d'arrêts définis, pour prendre en charge les passagers qui ont réservé leur trajet.

Le client a la liberté de voyager depuis ou vers l'ensemble des points d'arrêts de la zone, sans restriction, selon les jours et l'amplitude de fonctionnement du service.

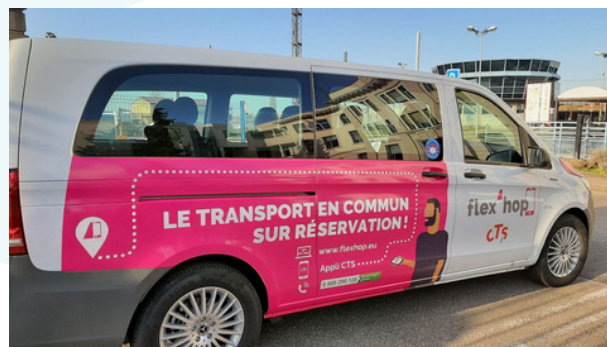






Zonal

Des TAD adaptés à chaque territoire : tour du monde des solutions proposées par Keolis

• Compléter l'offre de mobilité

Dans l'Eurométropole strasbourgeoise, la Compagnie des Transports Strasbourgeois [CTS] est l'exploitant du réseau de transports urbains, accompagnée par Keolis. "Flex'hop", le service de mobilité à la demande, opère sur vingt-cinq communes de la seconde couronne de l'agglomération de Strasbourg, incluant onze points de rabattement depuis et vers le réseau principal. Ce service de TAD dynamique Flex'hop permet de compléter l'offre de bus actuelle en offrant plus de possibilité d'itinéraires avec une desserte de zones non desservies par les transports en commun et sur une large amplitude horaire [tous les jours, de 5h00 à minuit].




 Flex'hop	 Offre convergence/divergence	 Réservation	 Digital
12 000 voyages/mois	TAD zonal	téléphone, site internet et application	Près de 96 % des réservations sont digitales

• Assurer les premiers et derniers kilomètres, vers et depuis, les lignes régulières fortes



En Australie, dans l'État du New South Wales, Keolis Downer exploite depuis novembre 2017 le transport à la demande « Keoride ». Ce service relie des zones d'habitat à la ligne BHNS [bus à haut niveau de service] qui permet de joindre les plages du Nord au centre-ville. L'algorithme de l'outil permet de calculer l'itinéraire le plus efficace selon le nombre de passagers et d'optimiser [le taux de groupage des courses](#).

Depuis le lancement de ce service, la communauté a adopté Keoride, appréciant particulièrement sa flexibilité, sa fiabilité et la haute qualité de service délivrée. Selon une étude menée en juin 2020*, une majorité de clients utilisent Keoride pour se connecter à la B-Line [78 %] et 57 % auraient utilisé leur voiture si Keoride n'était pas disponible.

 Keoride	 Offre	 Réservation	 Clients
17 000 voyages/mois	Desserte zonale en correspondance avec la ligne BHNS	téléphone, site internet et application	96 % de satisfaction client

[Le taux de groupage des courses](#) fait référence au pourcentage de courses effectuées par un même véhicule avec plusieurs passagers à bord. En d'autres termes, il mesure la fréquence à laquelle des passagers partageant un itinéraire commun sont transportés ensemble dans un même véhicule pour des trajets TAD. Plus le taux de groupage est élevé, plus le service est efficace car il permet de réduire le nombre de véhicules nécessaires pour effectuer les trajets, contribuant ainsi à une utilisation plus durable des ressources de transport. Cela peut également avoir un impact positif sur le temps d'attente des passagers, ainsi que sur le coût global du service.

*Données provenant d'une étude de marché, menée par Keolis Downer auprès des clients en juin 2020.

• Simplifier la desserte des quartiers résidentiels

Le TAD complète l'offre des lignes de bus classiques pour la desserte de quartiers résidentiels. C'est le cas du « Newcastle Transport On Demand », en Australie, qui vient compléter et optimiser le réseau de bus existant en offrant davantage de mobilité vers le quartier des affaires, situé en centre-ville, et vers d'autres systèmes de transport, tels que le pôle d'échange de Newcastle [gare qui sert de terminus à deux lignes ferroviaires, une ligne de tram et plusieurs lignes de bus], les réseaux de tramway et de bus, ainsi que de la gare de Broadmeadow [point d'échange régional].



 <p>Newcastle On Demand</p> <p>4 000 voyages/mois</p>	 <p>Offre</p> <p>TAD zonal</p>	 <p>Réservation</p> <p>téléphone, site internet et application</p>	 <p>Clients</p> <p>97 % de satisfaction client</p>
---	--	--	--

• Offrir plus de mobilité aux habitants des zones périurbaines



Le TAD Filo'r, exploité par Keolis dans la ville de Rouen, a été conçu pour répondre aux besoins de déplacement des habitants des zones rurales et périurbaines, où les lignes de bus régulières sont souvent peu fréquentes. Le service couvre un territoire de 37 communes autour de Rouen et permet de se déplacer au sein de ces zones d'habitations ou de se connecter aux lignes régulières du réseau. Les réservations peuvent être effectuées jusqu'à 30 minutes avant le départ souhaité.

 <p>Filo'r</p> <p>950 voyages/jour</p>	 <p>Offre</p> <p>TAD zonal dynamique et ligne virtuelle en complément</p>	 <p>Réservation</p> <p>téléphone, site internet et application</p>	 <p>Arrêts</p> <p>600 arrêts desservis</p>
--	---	---	--

• Étendre les plages horaires des lignes régulières

A Quimper, les deux services à la demande « Qub Mat » et « Qub Noz » permettent d'élargir les franges horaires du réseau, respectivement entre 6h00 & 6h45 et entre 20h00 & minuit. Ce TAD permet d'élargir l'amplitude horaire des transports publics, avec un service tôt le matin et tard le soir. On y décompte près de 1 000 voyages par mois pour des déplacements domicile-travail, mais également des déplacements liés aux loisirs.






 <p>Qub Mat & Qub Noz</p> <p>1 000 voyages/mois</p>	 <p>Offre</p> <p>Desserte zonale sur frange horaire</p>	 <p>Réservation</p> <p>téléphone, site internet et application</p>	 <p>Digital</p> <p>Près de 85 % des réservations sont digitales</p>
---	---	--	---

• Faciliter la mobilité des personnes travaillant la nuit



Le service Filéo, l'un des plus importants services de transport à la demande en France, propose une offre qui répond aux besoins de déplacement des salariés de toutes les communes avoisinantes de l'aéroport Paris CDG [réparties sur les départements du Val-d'Oise, de Seine-et-Marne et de Seine-Saint-Denis], qui travaillent majoritairement en horaires décalés et la nuit. Filéo dessert la nuit et 7 jours sur 7 les entreprises du bassin aéroportuaire de Roissy.

 <p>Filéo</p> <p>23 000 voyages/mois</p>	 <p>Offre</p> <p>Lignes virtuelles & desserte zonale</p>	 <p>Réservation</p> <p>téléphone, site internet et application</p>
--	--	--

• Mutualiser les outils pour proposer un service à la demande universel



A Aix-en-Provence, deux services à la demande cohabitent : « le Bus à la demande » et « le Bus + à la demande », ce dernier est destiné aux transports des personnes à mobilité réduite. Ces deux TAD distincts, fonctionnent grâce à une mutualisation des outils et desservent à la fois la ville et sa périphérie.

 <p>Le Bus à la demande</p> <p>1 300 voyages/mois</p>	 <p>Le Bus à la demande +</p> <p>1 600 voyages/mois</p>	 <p>Réservation</p> <p>téléphone, site internet et application</p>
---	---	--

Le TAD dynamique : une révolution digitale au service de la mobilité

Le transport à la demande dit "dynamique" offre aux voyageurs la possibilité de réserver leur trajet à tout moment, grâce à un algorithme qui calcule dynamiquement le meilleur itinéraire en regroupant les demandes de déplacement, et ceci quasiment en temps réel.

Cette solution permet d'optimiser les itinéraires partagés par plusieurs usagers. De plus, l'application permet aux utilisateurs de suivre en temps réel l'arrivée du véhicule. Intégré de manière transparente dans le réseau existant, ce système flexible permet aux usagers de réserver, modifier ou annuler leur trajet depuis leur smartphone. La fonctionnalité de réservation en temps réel via l'application offre une grande souplesse et une capacité d'adaptation considérable, avec la possibilité de modifier les horaires et les itinéraires en fonction des demandes des voyageurs et de la disponibilité des véhicules.

• Proposer un service en temps réel

Sur le réseau TAO, à Orléans, Keolis propose un service de transport à la demande dynamique (Résa'TAO) afin d'offrir une solution en temps réel sur quatre zones périurbaines de l'agglomération. La réservation est possible jusqu'à cinq minutes avant le déplacement, via l'application, le téléphone ou le site internet. Près de 25 % des réservations sont faites dans la dernière heure avant le voyage.

Par ailleurs, Résa'TAO, est un moyen de rabattement vers les lignes structurantes de bus et de tramway. Depuis l'extension, en janvier 2022, le service connecte ainsi 100 % des métropolitains à l'offre de transport et transporte 1 800 voyageurs par jour.



Résa'TAO

40 000 voyages/mois

Offre

Desserte zonale point à point



Réservation

téléphone, site internet et application

Clients

Taux de satisfaction : 4,7/5

