

TRANSPORT À LA DEMANDE

→ .GO! DES SOLUTIONS DE MOBILITÉ
SUR-MESURE



keolis

80

réseaux Keolis dans
le monde proposent
des services de mobilité
à la demande

2,5

millions de voyages
annuels réalisés en TAD
(transport à la demande)
dans les filiales Keolis

6 000

voyages TPRM/
jour dans les filiales
françaises Keolis

SOMMAIRE

- 4 L'expérience de mobilité la + simple pour tous les voyageurs avec .GO!
- 6 Des solutions de mobilité plébiscitées par les citoyens
- 7 Carte des transports à la demande
- 8 À Perpignan, le TAD change la vie !
- 10 .GO! à chaque territoire, son offre de mobilité à la demande adaptée
- 14 .GO! une démarche unique et éprouvée pour concevoir un service de mobilité à la demande sur mesure

LA MOBILITÉ À LA DEMANDE : ACCÉLÉRATEUR DE VITALITÉ POUR TOUS LES TERRITOIRES

Les services de transport à la demande permettent aujourd'hui d'adresser des besoins variés et spécifiques. Là où la demande de déplacements est faible, variable ou dispersée, des réponses sur mesure sont possibles : extension d'amplitude horaire du service, desserte des zones moins denses ou dessertes spécifiques telles que les aéroports, les gares, ou encore les zones d'activités, service adapté aux personnes à mobilités réduites....

Tirant parti des nombreux déploiements partout en France et à l'international, Keolis a développé .GO! une démarche outillée pour développer des services de mobilité à la demande adaptés aux besoins de chaque territoire. Elle place la qualité de l'expérience client au cœur de la conception des services et veille à garantir un accès à tous les voyageurs, quelles que soient leur préférence (téléphone, site internet, application).

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.

Pour offrir à chaque voyageur une expérience de mobilité personnalisée répondant à ses attentes de simplicité et de sérénité.

L'EXPÉRIENCE DE MOBILITÉ LA + SIMPLE POUR TOUS LES VOYAGEURS AVEC .GO!

Les voyageurs expriment le besoin d'accéder facilement aux services de mobilité à la demande. Ils attendent une grande flexibilité dans la gestion des réservations et ils apprécient le fait d'être rassurés tout au long de leurs parcours.

Souvent comparé à tort à un système de VTC, le transport à la demande – au-delà de convoier 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.

NOTRE RÉPONSE EN 3 MOTS :

SIMPLICITÉ

Application mobile,
site internet ou conseiller
en ligne :

la réservation d'un trajet
à la demande n'a jamais été
aussi facile et accessible
à tous.

SOUPLESSE

Réservation 24 h/24,
7j/7, jusqu'au dernier
moment, modification
ou annulation...

quelques clics suffisent
grâce aux canaux
digitaux.

SÉRÉNITÉ

Suivi du véhicule
à l'approche, notifications...
l'information en temps
réel garantit un voyage
en toute tranquillité
pour tous.

1

JE COMMANDE MA COURSE

- Sur application mobile
- Sur Internet
- 24 h/24, 7j/7
- Au près d'un conseiller

2

JE SUIS MON VÉHICULE EN TEMPS RÉEL

- Confirmation de réservation
- Notification avant l'arrivée du véhicule par SMS ou e-mail
- Suivi du véhicule à l'approche

3

JE MONTE À BORD

Le véhicule arrive
au point convenu,
à l'heure prévue

4

J'ÉVALUE MA COURSE

J'indique mon niveau
de satisfaction



DES SOLUTIONS DE MOBILITÉS PLEBISCITÉES PAR LES CITOYENS

Dans la palette des solutions de mobilité, le Transport à la Demande s'impose désormais comme un mode à part entière.

La promesse du temps réel et la possibilité de réserver sur application, véritables facteurs de souplesse et d'adaptabilité, ont permis d'attirer de nombreux voyageurs et en font son succès.

Son agilité permet d'adresser des cas d'usage variés et d'offrir aux voyageurs à la fois

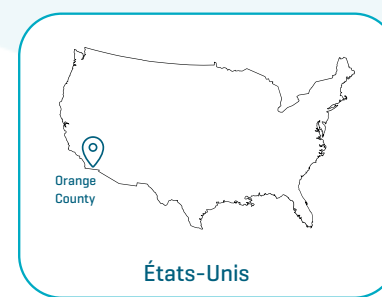


un service pour les premiers et derniers kilomètres en zone périurbaine, mais également une offre plus étendue en soirée et durant les week-end, des services dédiés pour rejoindre les gares ou aéroports, ou encore des dessertes spécifiques pour les zones d'activité, etc.

Un mouvement qui s'accompagne d'une digitalisation de la supervision et offre des perspectives prometteuses de synergies entre les services de TAD et TPMR.

UNE EXPERTISE KEOLIS ÉPROUVÉE

80 services de Transport à la Demande opérés par Keolis en France Métropolitaine



À PERPIGNAN, LE TRANSPORT SUR RÉSERVATION CHANGE LA VIE !

Depuis avril 2023, des minibus de 9 places sillonnent l'agglomération pour la plus grande satisfaction de tous.



À partir d'une analyse fine des déplacements effectués sur ce territoire de 36 communes, Keolis a déployé 9 véhicules. Confortables et dotés d'équipements de billetterie, ils arborent la livrée de Sankéo, le réseau des transports publics perpignanais. « Les utilisateurs plébiscitent ce nouveau service, qui fonctionne très simplement », observe Céline Beausse, directrice marketing, mobilités et voyageurs de Keolis Perpignan Méditerranée.

« Sur sankeo.com ou sur l'appli Sankéo, la personne entre son adresse de départ et d'arrivée, ainsi que l'horaire souhaité (jusqu'à 30 minutes avant le départ). Nous sommes aussi joignables par téléphone. Ensuite, le voyageur n'a plus qu'à se rendre à un point d'arrêt proche. Notre Transport Sur Réservation transporte déjà 3 500 personnes par mois. »

Trois services en un

D'une commune périurbaine à l'autre, le transport sur réservation rapproche les habitants. Là où seuls les bus scolaires circulaient, le transport sur réservation fait son entrée. Pour celles et ceux qui ont besoin de partir tôt ou de rentrer tard de la gare, de l'aéroport ou de l'hôpital, le service est proposé à l'aube et la nuit. Enfin, à la ZAC Saint-Charles, un des principaux employeurs locaux, le TSR se substitue aux lignes de bus n°1 et n°4. « Dans cette importante zone d'activités, première plateforme européenne de distribution de fruits et légumes, les minibus déposent les travailleurs pile devant leur entrepôt. Cela nous permet aussi de réallouer les bus réguliers sur d'autres itinéraires pour les rendre plus efficaces », développe Céline Beausse.



Un service citoyen

De fait, le Transport sur Réservation est une solution pertinente pour les communes ou quartiers excentrés, qui bénéficient ainsi d'un transport public de qualité accessible avec les mêmes titres de transport et les mêmes abonnements que sur le réseau classique. Cela redynamise les territoires et plaît aux citoyens qui disposent ainsi d'une réelle alternative à la voiture pour leurs déplacements.



GO!

À CHAQUE TERRITOIRE, SON OFFRE DE MOBILITÉ À LA DEMANDE ADAPTÉE

COMPLÉTER L'OFFRE DE MOBILITÉ D'UN TERRITOIRE

Flex'hop – Strasbourg

Transport sur réservation qui complète l'offre de mobilité sur l'Eurométropole de Strasbourg de 4 h 45 à 00 h 15 tous les jours de l'année (sauf 1^{er} mai).

- **Flex'hop** : 10 000 voyages/mois
- **Offre** : TAD zonal
- **Outil** : PADAM
- **Réservation** : téléphone, site internet et application
- **Près de 95 % des réservations sont digitales**

SIMPLIFIER LA DESSERTE DES QUARTIERS RÉSIDENTIELS

Newcastle On Demand – Australie

Service en complément des lignes de bus classiques pour la desserte de quartiers résidentiels.

- **Newcastle On Demand** : 4 000 voyages/mois
- **Offre** : TAD zonal
- **Outil** : VIA
- **Réservation** : téléphone, site internet et application
- **97 % de satisfaction client**

ASSURER LE PREMIER/DERNIER KILOMÈTRE VERS/DEPUIS DES LIGNES RÉGULIÈRES FORTES

Keoride Northern Beaches –

État du New South Wales (Australie)

Service connectant des zones d'habitat à la ligne BHNS (bus à haut niveau de service) qui relie 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.

- **Keoride Northern Beaches** : 17 000 voyages/mois
- **Offre** : desserte zonale en correspondance avec des points de connexion de la ligne BHNS
- **Outil** : VIA
- **Réservation** : téléphone, site internet, et application
- **96 % de satisfaction client**

OFFRIR PLUS DE MOBILITÉ AUX HABITANTS DES ZONES PÉRIURBAINES

Filo'r – Métropole Rouen-Normandie

Service permettant aux habitants des 37 communes rurales et périurbaines rattachées à la métropole de se déplacer au sein de leur zone d'habitation ou de se connecter aux lignes régulières du réseau rouennais.

- **Filo'r** : jusqu'à 950 voyages/jour
- **Offre** : TAD zonal dynamique et ligne virtuelle en complément
- **Outil** : Trapèze
- **Réservation** : téléphone, site internet et application
- **600 arrêts desservis par ce service**



PROPOSER UN SERVICE EN TEMPS RÉEL

Résa'TAO – Orléans

Ce service dessert 4 zones de l'agglomération d'Orléans et propose une réservation jusqu'à la dernière minute, tous les jours (sauf 1^{er} mai), de 6 h à 21 h.

- **Résa'TAO** : 50 000 voyages/mois
- **Offre** : desserte zonale point à point
- **Outil** : Padam Mobility
- **Réservation** : téléphone, site internet et application
- **Taux de satisfaction** : 4,7/5

OFFRIR UN SERVICE MINIMUM À L'ENSEMBLE DES COMMUNES DU TERRITOIRE

Rubis'Plus – Bourg-en-Bresse

Les 74 communes du territoire du Grand Bourg Agglomération sont concernées par ce service, toute l'année, du lundi au samedi, hors jours fériés.

- **Rubis'Plus** : jusqu'à 3 600 voyages/mois
- **Offre** : TAD zonal sur 7 secteurs avec horaires de passage
- **Outil** : XE Mobility
- **Réservation** : téléphone ou mail

FACILITER LA MOBILITÉ DES PERSONNES TRAVAILLANT LA NUIT

Filéo – Plate-forme aéroportuaire de Roissy

Service de bus standard, midibus, minibus et de taxis et VTC desservant la nuit et 7j/7 les entreprises du bassin aéroportuaire de Roissy.

- **Filéo** : 23 000 voyages/mois
- **Offre** : lignes virtuelles et desserte zonale
- **Outils** : Trapèze pour la partie zonale et Flexago pour les lignes virtuelles avec un outil unique de réservation
- **Réservation** : téléphone, site internet et application

ÉTENDRE LES PLAGES HORAIRES DES LIGNES RÉGULIÈRES

Qub Mat et Qub Noz – Quimper

Ces deux services permettent d'élargir les franges horaires avec Qub Mat pour les voyages de 6 h à 6 h 45 en semaine et Qub Noz pour les voyages de 20 h à minuit du lundi au samedi.

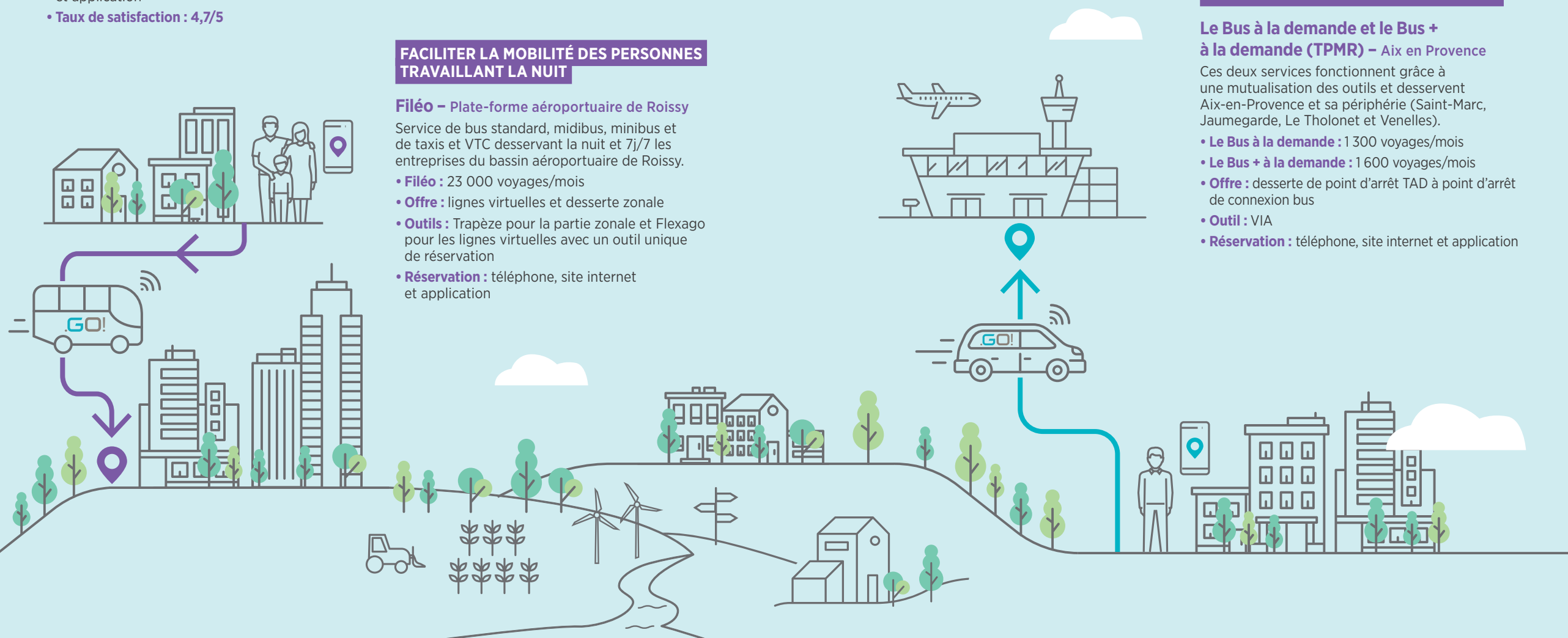
- **Qub Mat** : + de 200 voyageurs/mois
- **Qub Noz** : jusqu'à 500 voyageurs/mois
- **Offre** : TAD lignes virtuelles et desserte zonale
- **Outil** : VIA
- **Réservation** : téléphone et application

MUTUALISER LES OUTILS POUR PROPOSER UN SERVICE À LA DEMANDE UNIVERSEL

Le Bus à la demande et le Bus + à la demande (TPMR) – Aix en Provence

Ces deux services fonctionnent grâce à une mutualisation des outils et desservent Aix-en-Provence et sa périphérie (Saint-Marc, Jaumegarde, Le Tholonet et Venelles).

- **Le Bus à la demande** : 1 300 voyages/mois
- **Le Bus + à la demande** : 1 600 voyages/mois
- **Offre** : desserte de point d'arrêt TAD à point d'arrêt de connexion bus
- **Outil** : VIA
- **Réservation** : téléphone, site internet et application



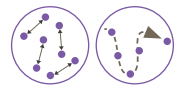
.GO!

UNE DÉMARCHE UNIQUE ET ÉPROUVÉE POUR CONCEVOIR UN SERVICE DE MOBILITÉ À LA DEMANDE SUR MESURE

Grâce à une large gamme d'offres, de modèles d'exploitation et de technologies, nos équipes conçoivent, en co-construction avec chaque Autorité Organisatrice de Mobilité, la solution qui s'adapte le mieux aux enjeux locaux.



Bus, minibus, utilisation des véhicules TPMR, VTC, taxis, voitures de particuliers (covoiturage), .GO! c'est aussi une large gamme de moyens d'exploitation, en propre ou en sous-traitance, qui permet de répondre à chaque besoin au meilleur coût.



Lignes virtuelles⁽¹⁾, dessertes zonales⁽²⁾, dessertes convergentes ou divergentes⁽³⁾...

à chaque territoire, sa mobilité à la demande. Selon les spécificités géographiques et/ou horaires de la desserte à assurer, .GO! propose de multiples offres de transport qui peuvent se combiner entre elles.

MODÈLE
D'EXPLOITATION

TYPE
D'OFFRE

TECHNOLOGIE



Trapèze, VIA, Flexago, PADAM, XE Mobility, Simplicity... .GO! propose différentes technologies pour gérer l'exploitation des services de mobilité à la demande, traiter les réservations et informer les voyageurs. Des outils simples et efficaces aux outils disposant d'algorithmes puissants leaders du marché, Keolis maîtrise toute une gamme de technologies.

(1) Lignes virtuelles: Itinéraires et horaires fixes avec déclenchement sur demande
(2) Dessertes zonales: d'un point à un autre à l'intérieur d'une zone
(3) Dessertes convergentes ou divergentes: d'une zone vers un ou plusieurs points fixes (par exemple pôle d'échanges, arrêt tramway) ou inversement



Bruno Tisserand,
Directeur de la Mobilité
et de l'Exploitation
des transports de la
Métropole de Rouen
Normandie

« FILO'R A APPORTÉ
PLUS DE SOUPLESSE,
PLUS D'AMPLITUDE ET PLUS
DE PERMANENCE D'OFFRE »

« Pour desservir au mieux un périmètre de transport urbain (ptu) étendu en 2010 de 45 à 71 communes, sur un territoire très urbain en son centre mais au contraire très rural en périphérie, la solution de mobilité à la demande proposée par Keolis nous a paru la plus souple et la plus appropriée. Sur la partie du territoire déjà desservie historiquement, tout au long de l'année. Sur les nouvelles communes du PTU, Filo'r a donné une réelle autonomie aux usagers, scolaires, adultes ou seniors. Un habitant sur trois est inscrit à Filo'r et 40% des usagers reconnaissent se déplacer davantage depuis la mise en place de ce nouveau service. »



Romain Roy,
Vice-président en
Mobilité des transports
de la Métropole
d'Orléans

« LE TAD EST UNE VRAIE
STRATÉGIE, ET NOUS NE
SOMMES QU'AU DÉBUT ! »

« Les services de transport à la demande, ce sont des services de proximité qui vous emmènent là où vous souhaitez aller, et viennent vous chercher quand vous l'avez décidé. Cela permet de rapprocher les territoires. Ainsi, à Orléans, nous avons connecté 20 000 nouveaux voyageurs qui n'avaient pas de desserte de transports en commun – sur environ 300 000 habitants. C'est le début d'une mutation : dans 5 à 10 ans, il sera naturel d'avoir des centaines de véhicules qui traversent la métropole pour offrir ces services d'ultra-proximité. Avec Keolis, nous avons un partenariat solide, engagé et qui fonctionne, dont je suis fier ! »

Keolis – Octobre 2023 / Conception et réalisation: EPCOKA

Crédits photo: Adobe Stock – Eugenio Marongiu, Bruno Cohen, Denis Felix, Clara Ferrand, Courtesy of OCTA, Dominique Wallon, Keolis Downer, Marion Duval, Moonworks, Péhel Création



CONTACT

Keolis – 34 avenue Leonard de Vinci
92400 Courbevoie – France

Tél.: +33 (0)1 71 32 90 00

www.keolis.com