

PREFECTURE DEUX-SEVRES

28 OCT. 2013

RAPPORT DU DÉLÉGATAIRE

Exercice 2012

Livret complémentaire

4.12 Enquêtes et études commerciales 2012

**Autorité organisatrice : COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION
DE NIORT**

Déléataire : SEMTAN



INTERTan à La Demande

Résultats de l'enquête de satisfaction

réalisée par téléphone

en janvier et février 2012

auprès des abonnés du service de Transport à la Demande.



Sommaire

Introduction

1) La clientèle

2) Utilisation du service

3) Communication autour du service

4) La centrale de réservation

5) Satisfaction client

Synthèse

La SEMTAN a mené, en janvier 2012, une enquête de satisfaction par téléphone, auprès des abonnés du transport InterTAN à La Demande, afin de mieux connaître leur degré de satisfaction, concernant ce service déployé depuis le 04 juillet 2011.

L'objectif est de dresser un premier bilan après 6 mois d'exploitation.

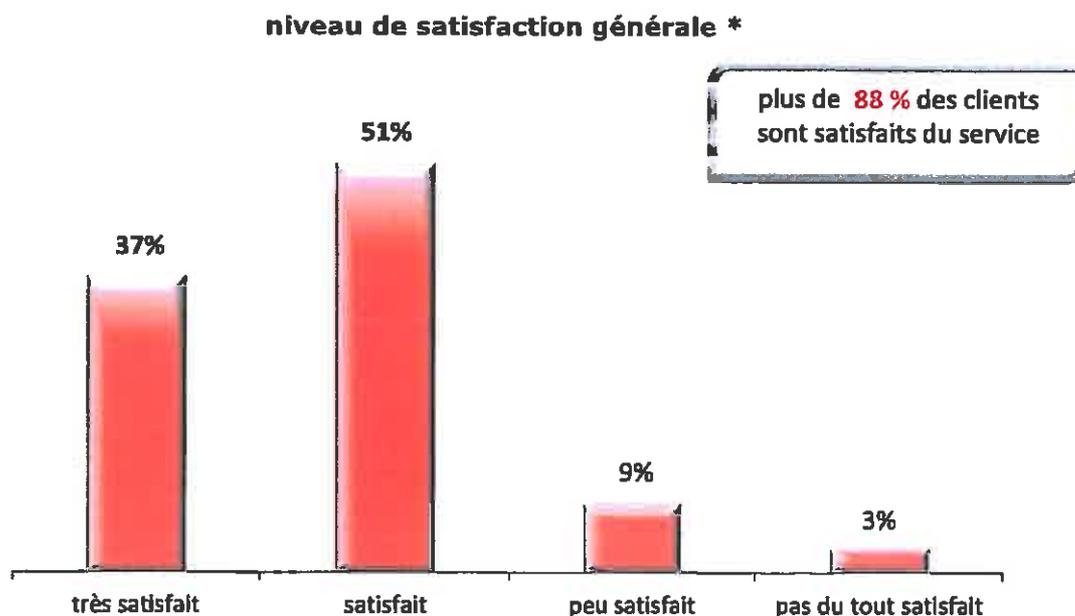
Le panel clients :

Nous avons respecté la répartition du nombre d'abonnés par commune pour construire un échantillon représentatif de personnes à contacter.

Ainsi, 302 usagers ont été questionnés par téléphone (15 à 30 mn d'entretien), sur les 891 abonnés recensés courant décembre 2011.

Cet échantillon représente donc 34 % des clients abonnés au service InterTAN à La Demande.

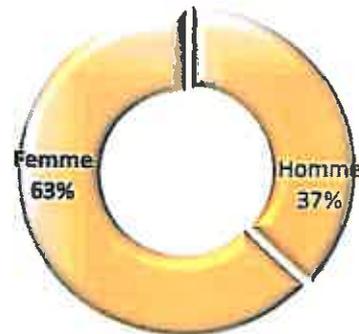
Satisfaction des clients :



* réponse à la question sur l'ensemble du service InterTAN à La Demande

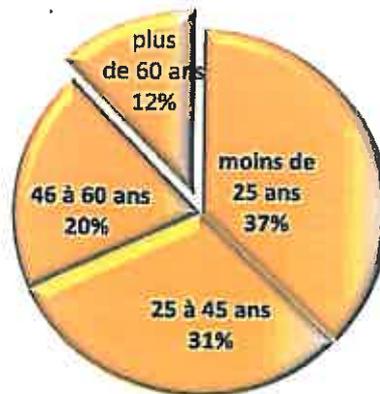
1) La Clientèle du service

Une clientèle majoritairement féminine



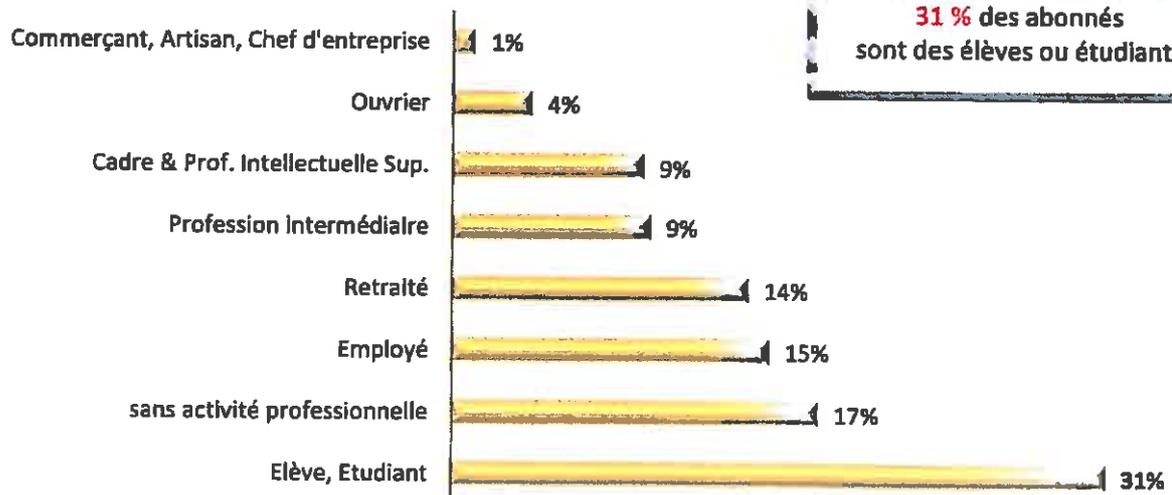
63 % des abonnés
sont des femmes

Une clientèle très jeune



88 % des abonnés
ont moins de 60 ans

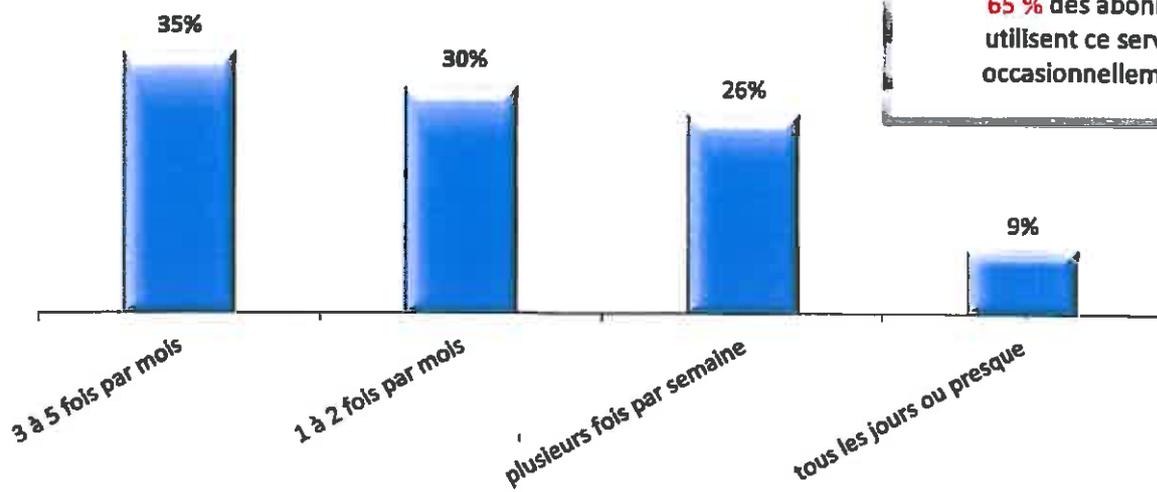
Répartition par catégorie socio-professionnelle :



31 % des abonnés
sont des élèves ou étudiants

2) L'Utilisation du service

Fréquence d'utilisation du service :



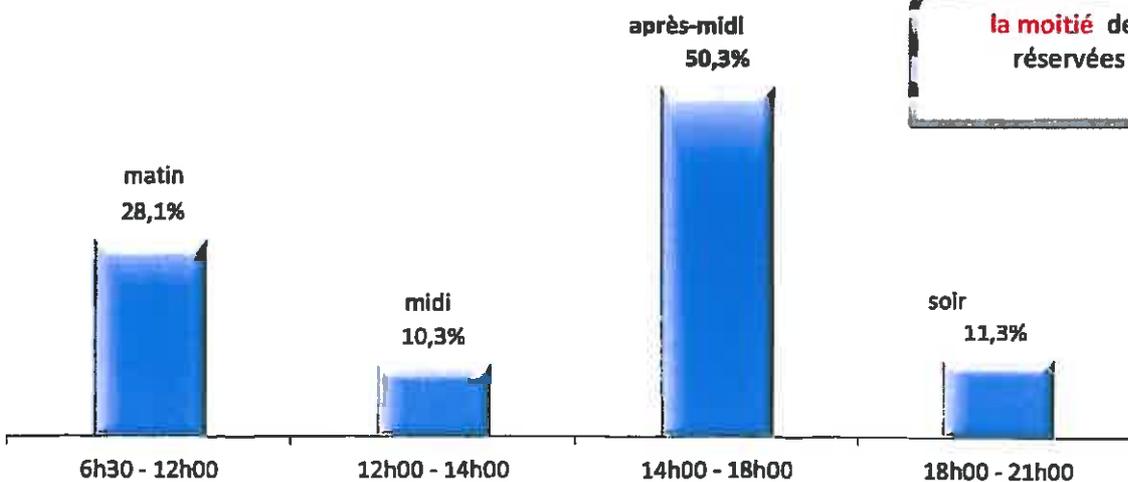
65 % des abonnés utilisent ce service occasionnellement

Période d'utilisation du service :



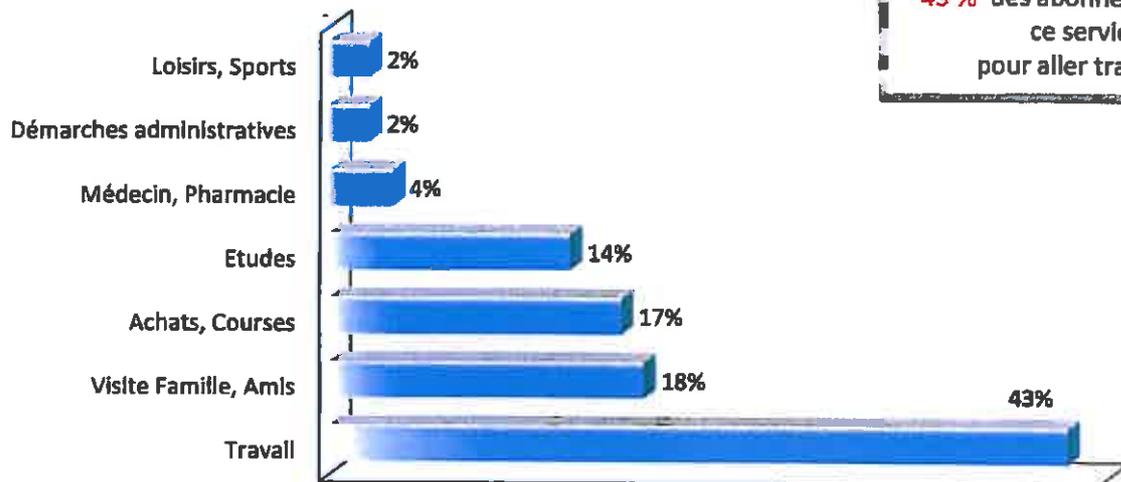
78 % des abonnés réservent pour un jour sur semaine

Fréquentation par tranche horaire :



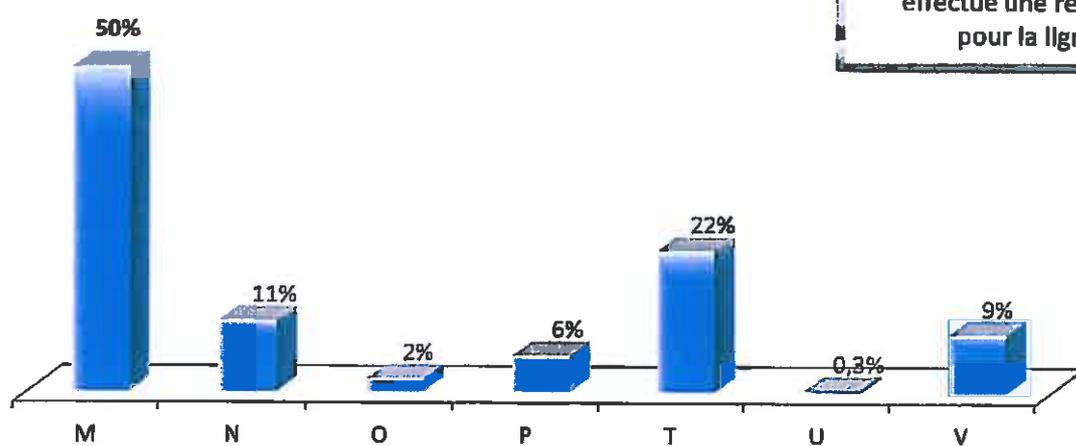
la moitié des courses réservées ont lieu

Motifs de déplacement :



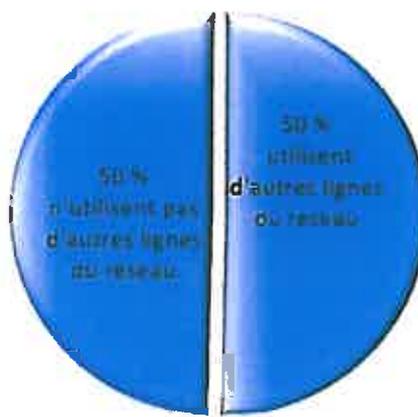
43 % des abonnés réservent ce service pour aller travailler

Fréquentation des lignes InterTAN :



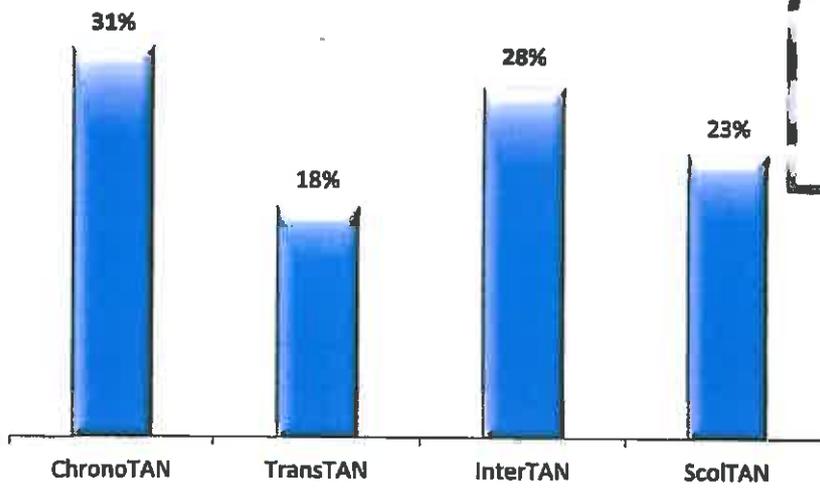
la moitié des abonnés effectue une réservation pour la ligne M

Utilisation des autres lignes du réseau les TAN :



la moitié des abonnés voyage uniquement sur les lignes InterTAN à la Demande

Fréquentation des autres lignes du réseau les TAN :

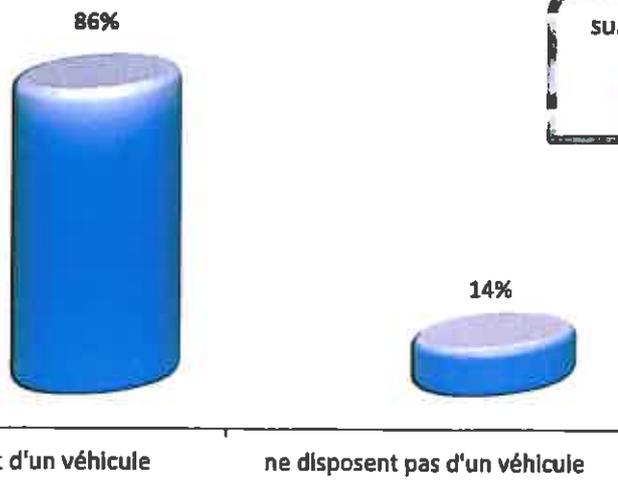


l'autre moitié des abonnés circule sur l'ensemble du réseau. Elle emprunte principalement les lignes InterTAN en régulier, et les lignes ChronoTAN

Alternative avec l'automobile :



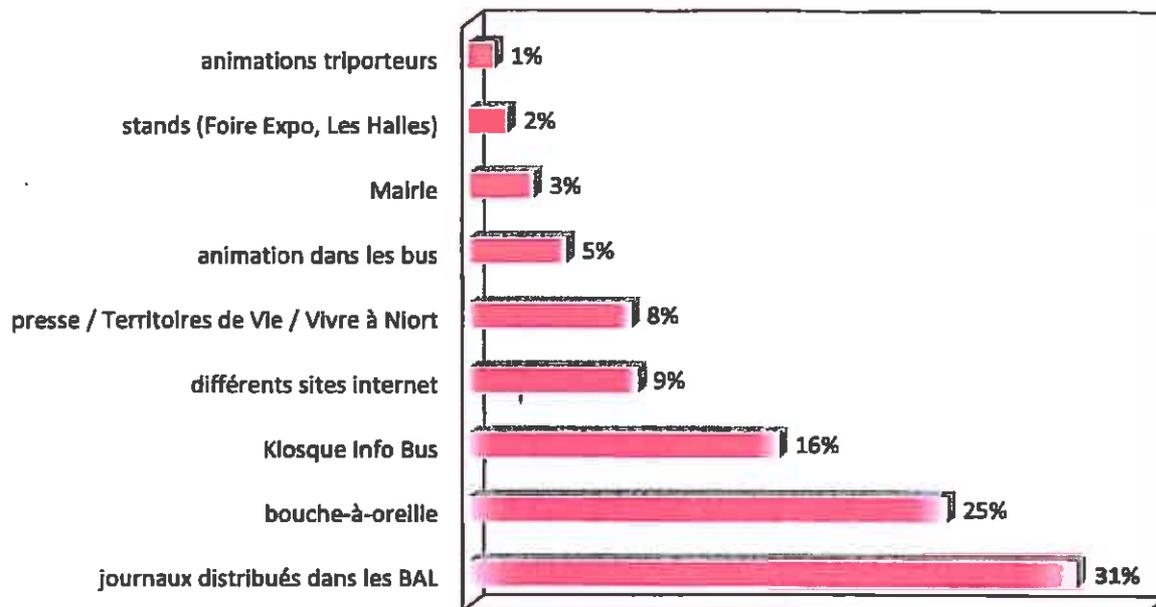
2/3 des abonnés ne possèdent pas le permis de conduire



sur les 37 % d'abonnés qui ont leur permis, **86 %** disposent d'un véhicule

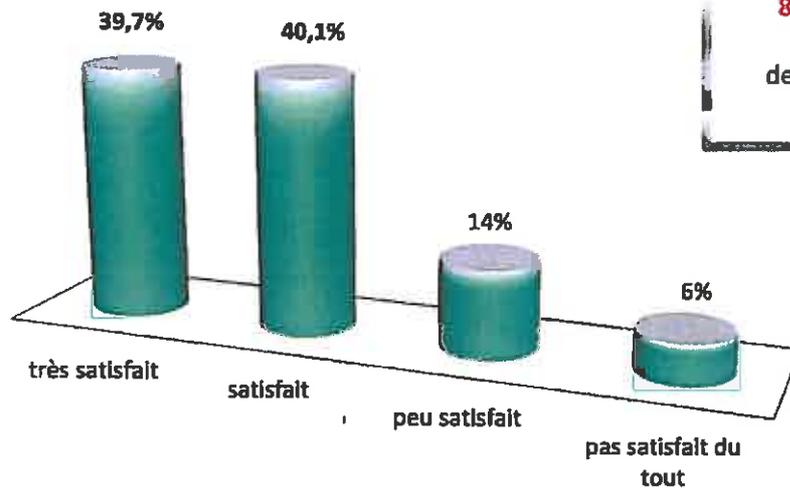
3) L'Information - Communication autour du service

Comment avez-vous eu connaissance de ce nouveau service ?



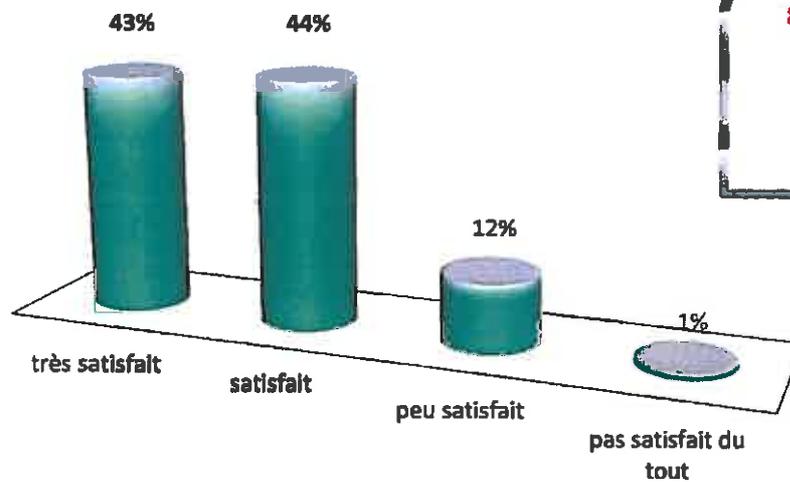
4) La Centrale de réservation

Le 1er appel :

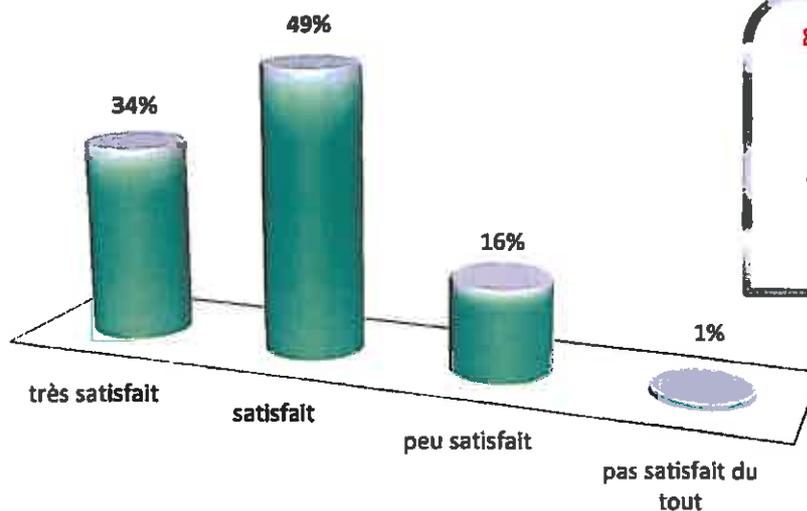


80 % des abonnés sont satisfaits des explications données lors du 1er appel

Accueil et traitement de la demande :

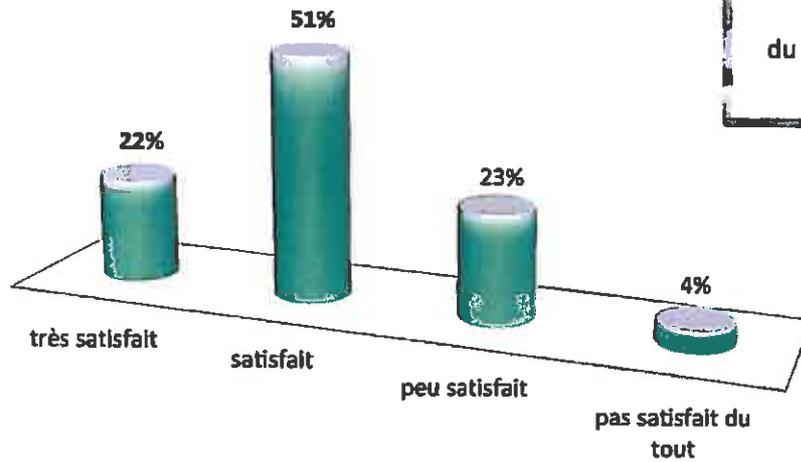


87 % des abonnés sont satisfaits de l'amabilité et du professionnalisme des opératrices



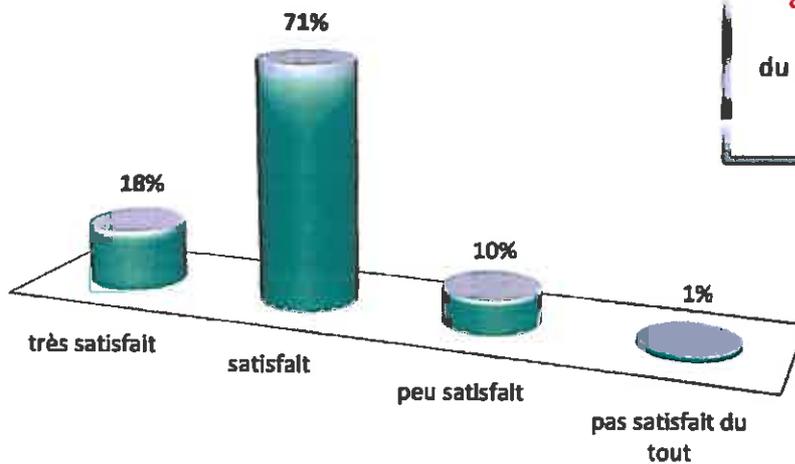
83 % des abonnés sont satisfaits de la capacité de l'opératrice à trouver une solution à leur besoin en déplacement

Facilité à joindre le service de réservation :



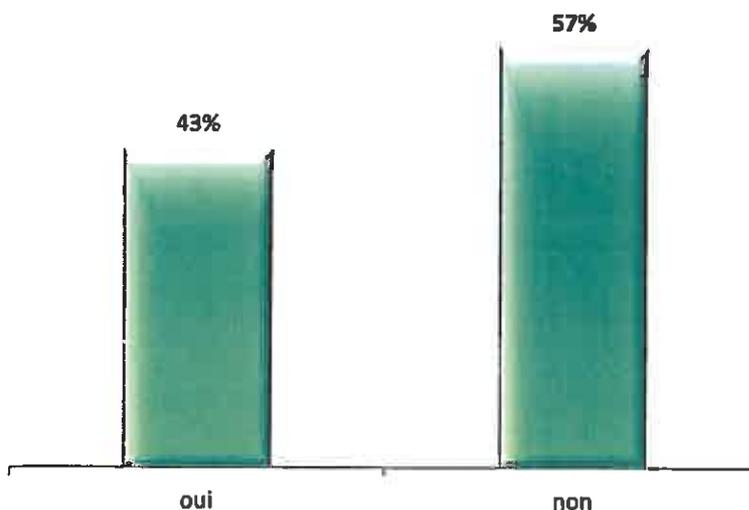
73 % des abonnés sont satisfaits du délai de prise en charge de l'appel

Processus de réservation par téléphone :



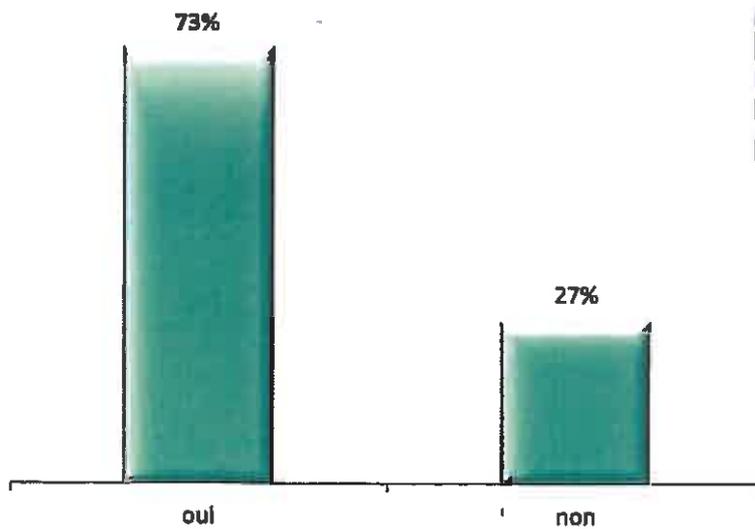
89 % des abonnés sont satisfaits du processus de réservation par téléphone

Utiliserez-vous un serveur vocal pour réserver si la possibilité était offerte ?



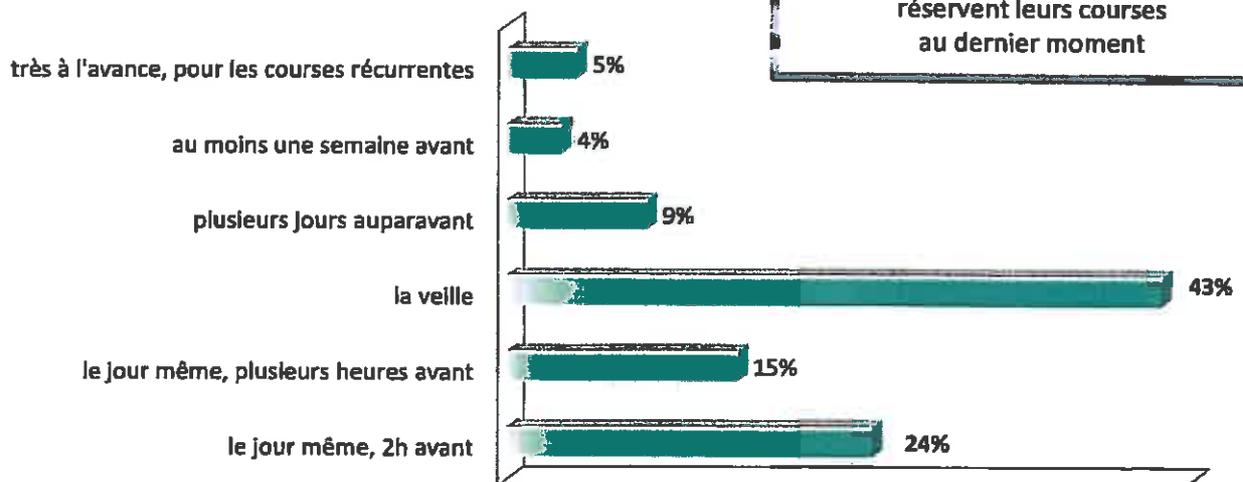
la réservation via un serveur vocal ne correspond pas aux attentes de **57 %** des abonnés

Utiliserez-vous un site internet ?



73 % des abonnés
utiliseraient internet
pour effectuer leurs réservations
si la possibilité leur était offerte

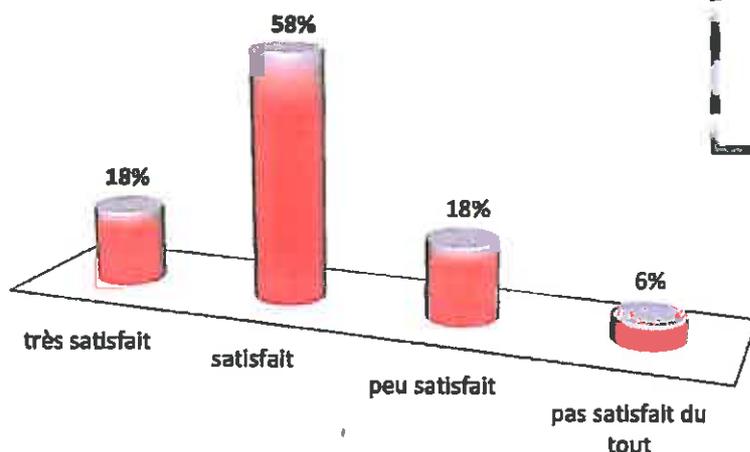
Anticipation des réservations :



67 % des abonnés
réservent leurs courses
au dernier moment

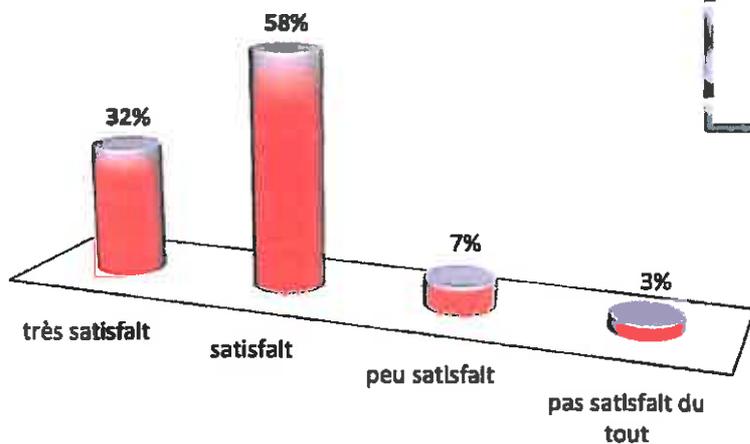
5) La Satisfaction client

Horaires de fonctionnement :



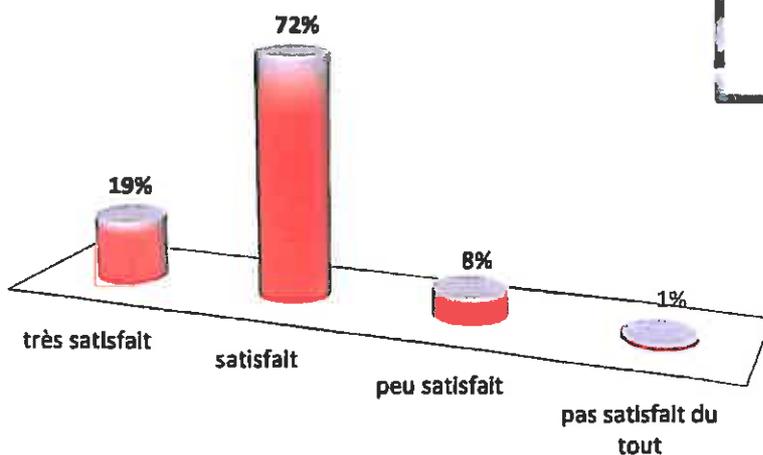
76 % des usagers sont satisfaits des horaires de fonctionnement du service

Temps de trajet :



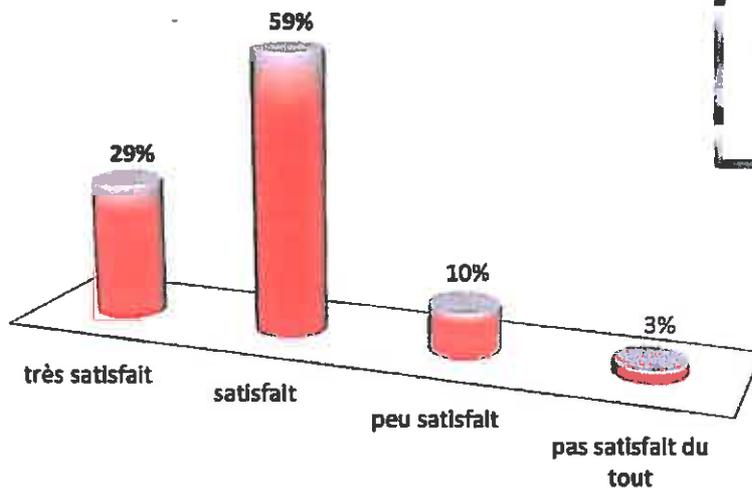
90 % des usagers sont satisfaits des temps de trajet

Information aux arrêts :



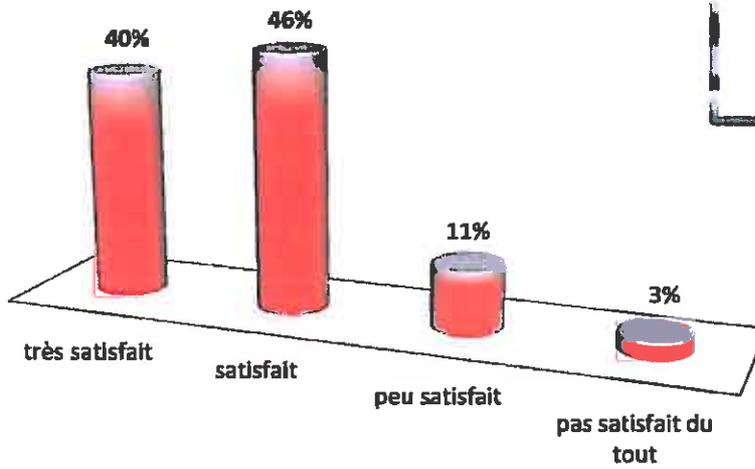
91 % des usagers sont satisfaits de l'information aux arrêts

Correspondances :



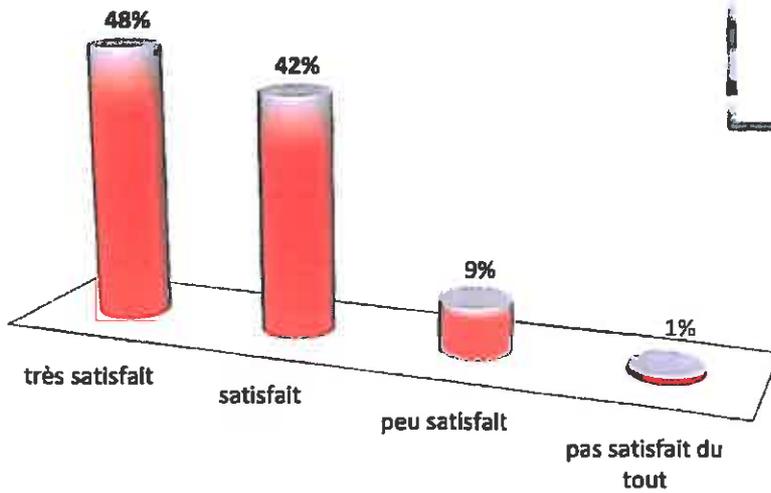
88 % des usagers réalisant des correspondances avec les autres lignes du réseau les TAN sont satisfaits

Ponctualité :



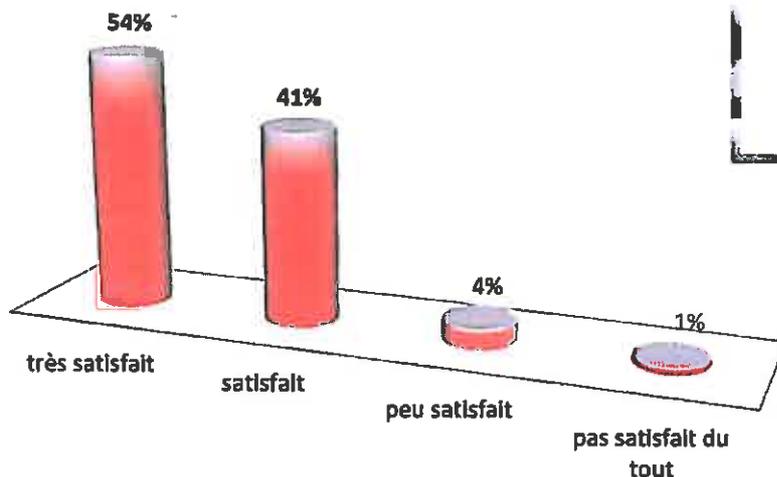
86 % des usagers sont satisfaits du respect des horaires

Visibilité des véhicules :



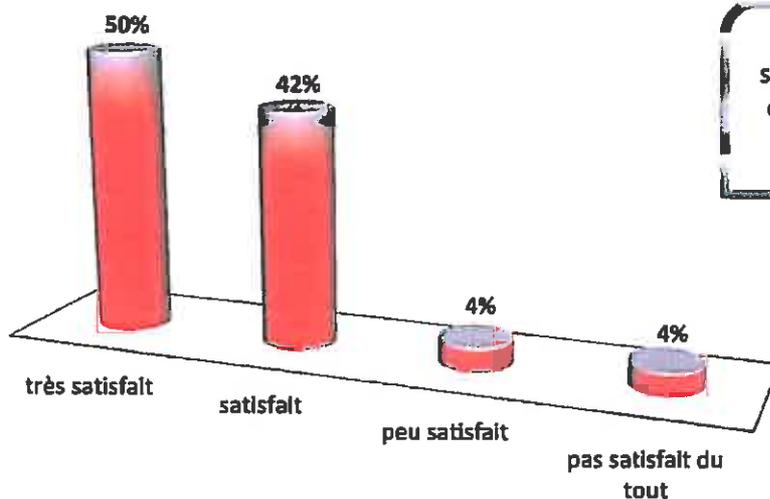
90 % des usagers estiment que les véhicules sont facilement identifiables

Professionnalisme des conducteurs :



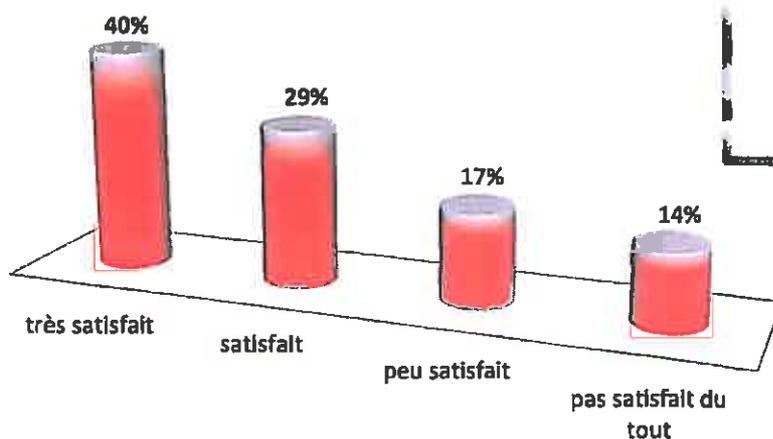
94 % des usagers sont satisfaits de l'accueil des conducteurs et de leur capacité à les renseigner

Confort du voyage :



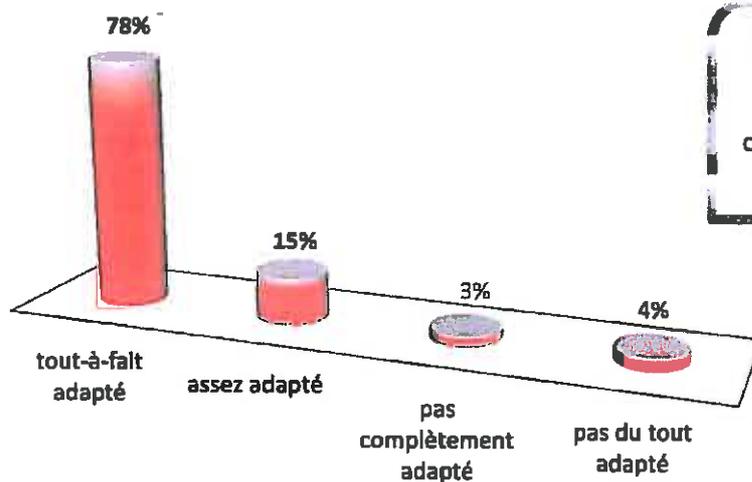
92 % des usagers sont satisfaits de l'accessibilité, du confort du véhicule, et de la souplesse de conduite

Gestion des situations perturbées (véhicule en retard, réservation non prise en compte)



69 % des usagers ayant rencontré une situation perturbée sont satisfaits de la gestion du voyage

Ce service est-il adapté à vos besoins de déplacements ?



93 % des usagers estiment que le TAD répond leurs besoins de déplacement en complément des autres lignes du réseau Les TAN

SYNTHESE de l'enquête

⇒ La Centrale de réservation :

De façon générale, les clients sont satisfaits du professionnalisme des opératrices, de leur capacité à trouver une solution à leurs besoins de déplacement et du processus de réservation.

Ces points sont satisfaisants pour plus de **80 %** des clients.

En revanche, les points comme le temps d'attente avant la prise en charge de l'appel, et les explications données lors du 1er appel, ne sont pas aussi satisfaisants.



⇒ Le Service :

Le taux de satisfaction atteint les **90 %** pour la quasi-totalité des points à l'exception :

- du respect des horaires, qui s'explique par une circulation difficile aux heures de pointe
- des horaires de fonctionnement car la plupart des usagers souhaiterait plus d'horaires
- de la gestion des situations perturbées, délicate à appréhender par des opératrices basées à Chambéry parce qu'elles ne connaissent pas le réseau-terrain.



Ligne Maraîchine Bilan 2012



1 - Préambule	3
2 - Les chiffres clés 2012	5
3 - L'évolution du nombre de voyageurs	7
4 - La période estivale	9
5 - Les week-ends	11
6 - Les jours fériés	12
7 - Le transport des vélos	13
8 - La fréquentation par horaire	15
9 - Communication et actions commerciales	18
10 - Challenge	31



1. Préambule

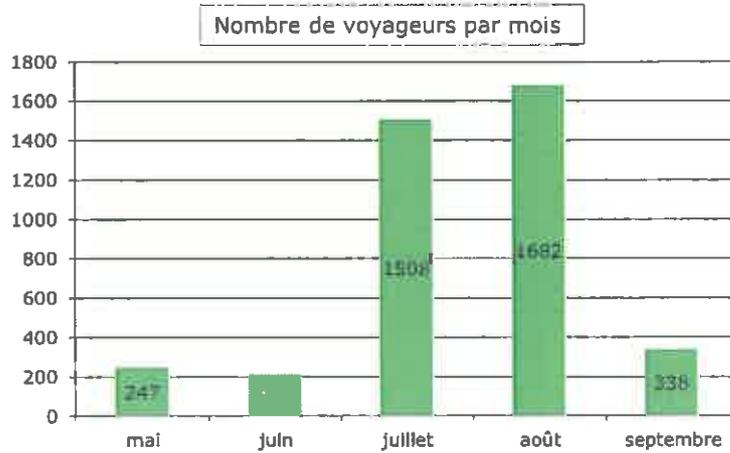
- La ligne Maraîchine (ligne Ma) est une ligne de transport touristique desservant le Marais Poitevin. Elle a été mise en service en juillet 2011 simultanément au nouveau réseau de transport communautaire. Lors de la première année d'exploitation, la ligne Maraîchine circulait tous les jours de juillet et août et les week-ends de septembre. Cette année, elle a circulé tous les jours de juillet et août et tous les jours fériés et week-ends de mai, juin et septembre.



- Le véhicule est équipé pour transporter jusqu'à 8 vélos (sur réservation préalable au Kiosque Info Bus).
- La ligne Maraîchine est sous-traitée à VEOLIA - TRANSDEV - POITOU CHARENTES.
- **En 2011, 5 allers et 6 retours** par jour étaient proposés. Pour mieux tenir compte des temps de parcours réalisés (et éviter les retards), **en 2012 l'offre a été revue à 4 allers et 5 retours** par jour.



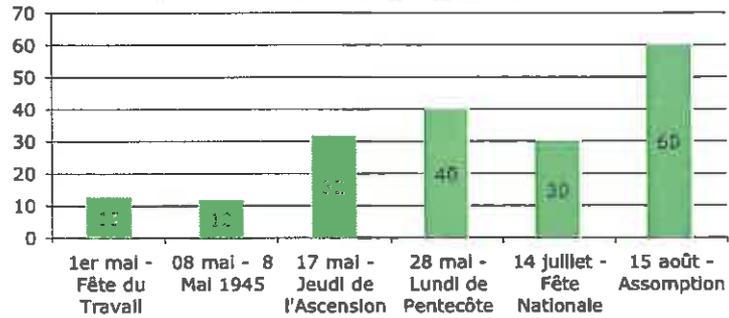
- **93** jours de fonctionnement en 2012,
- **3 988** voyageurs comptabilisés sur la ligne Maraîchine, (1 946 dans le sens aller et 2 042 dans le sens retour) ce qui représente une moyenne de **43 passagers par jour**,
- augmentation de **+ 168 %** entre juillet /août 2011 et juillet/août 2012.



2. Les chiffres clés 2012

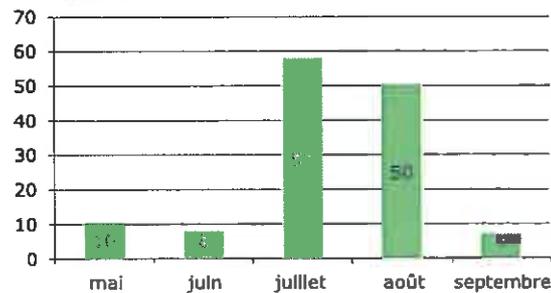
1 402 usagers ont fréquenté cette ligne le week-end et **187** les jours fériés.

Nombre de voyageurs par jour férié



133 transports de vélo ont été enregistrés sur toute la période.

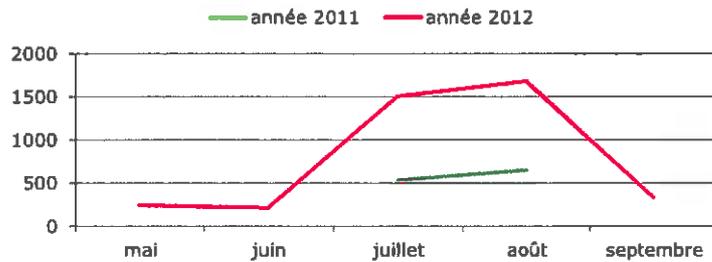
Nombre de vélos transportés par mois



Evolution du nombre de voyageurs

Nombre de voyageurs	année 2011	année 2012	évolution
mai		247	
juin		213	
juillet	539	1 508	} + 168 %
août	654	1 682	
septembre	<i>comptages non effectués</i>	338	
TOTAL	1 193	3 988	

L'évolution 2012/2011 peut être mesurée uniquement sur les mois de juillet et août : on observe une augmentation du nombre de voyageurs de **168 %**.



3. Evolution du nombre de voyageurs

réduite en 2012 par rapport à 2011
 (passage de 5 allers et 6 retours par jour en 2011 à 4 allers et 5 retours par jour en 2012), la fréquentation a augmenté.

Pour la première fois cette année, des groupes (centre de loisirs) ont emprunté la ligne Ma.

Nombre de jours de fonctionnement

	année 2011	année 2012
mai		12
juin		9
juillet	28	31
août	31	31
septembre	8	10
TOTAL	59	93

Ratio Voyageurs / jours de fonctionnement

	année 2011	année 2012
mai		22
juin		24
juillet	19	52
août	21	54
septembre	NC	34
MOYENNE	20	43

En moyenne sur juillet et août 2012, **30 personnes en plus** par jour ont voyagé sur la ligne Ma par rapport à l'année précédente.

4. La période estivale

Nombre de voyageurs :

2011			
JULIET		AOÛT	
		1L	25
		2M	21
		3M	23
		4J	19
4L	11	5V	15
5M	25	6S	20
6M	24	7D	20
7J	35	8L	25
8V	25	9M	10
9S	20	10M	16
10D	15	11J	35
11L	28	12V	19
12M	23	13S	19
13M	15	14D	20
14J	20	15L	22
15V	25	16M	22
16S	20	17M	27
17D	20	18J	27
18L	22	19V	19
19M	23	20S	20
20M	18	21D	20
21J	20	22L	24
22V	28	23M	25
23S	20	24M	22
24D	20	25J	13
25L	4	26V	21
26M	23	27S	20
27M	21	28D	20
28J	23	29L	13
29V	11	30M	18
30S	20	31M	25
31D	20		
TOTAL	539	TOTAL	654

2012					
JULIET			AOÛT		
1D	NC		1M	129	
2L	NC		2J	72	pluie
3M	27		3V	50	brouillard
4M	26		4S	70	
5J	49	pluie	5D	20	pluie
6V	58	pluie	6L	64	pluie
7S	40	brouillard	7M	82	brouillard
8D	25	pluie	8M	61	
9L	61	pluie	9J	92	
10M	64		10V	53	
11M	48	pluie	11S	20	
12J	47	pluie	12D	20	
13V	26	pluie	13L	60	brouillard
14S	20	pluie	14M	55	pluie
15D	11		15M	20	pluie
16L	48		16J	61	
17M	97		17V	25	
18M	110	brouillard	18S	21	
19J	40	pluie	19D	41	pluie
20V	120	pluie	20L	17	
21S	20	brouillard	21M	21	
22D	72		22M	41	
23L	43		23J	60	
24M	53		24V	60	pluie
25M	24		25S	20	pluie
26J	58		26D	20	pluie
27V	46	pluie	27L	68	
28S	21	pluie	28M	55	
29D	15	pluie	29M	51	
30L	21		30J	42	
31M	76	brouillard	31V	68	
TOTAL	1 508		TOTAL	1 682	



4. La période estivale

en 2011		
	Date	nombre
jours les moins fréquentés :	lundi 25 juillet	4
	dimanche 10 juillet	8
	samedi 09 juillet	9
	mardi 09 août	10
jours les plus fréquentés :	jeudi 07 juillet	35
	jeudi 11 août	35
	samedi 27 août	34
	lundi 11 juillet	28
	vendredi 22 juillet	28

en 2012		
	Date	nombre
jours les moins fréquentés :	dimanche 05 août	16
	lundi 20 août	17
	samedi 04 août	19
	mardi 21 août	21
	lundi 30 juillet	21
jours les plus fréquentés :	mercredi 1er août	129
	vendredi 20 juillet	120
	mercredi 18 juillet	110
	mardi 17 juillet	97

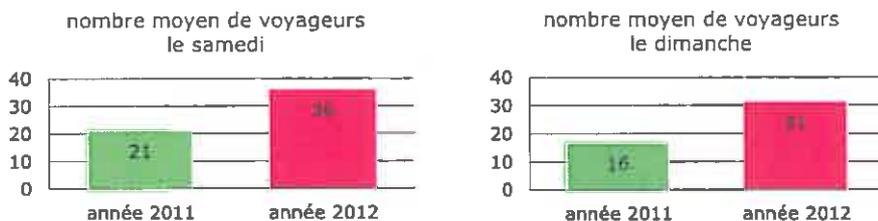
La météo n'a pas été favorable sur la saison 2012. Toutefois, nous constatons que ce service correspond à une attente des vacanciers. Ces résultats sont encourageants.

5. Les week-ends

Nombre de voyageurs :

	année 2011		année 2012	
	samedi	dimanche	samedi	dimanche
mai			59	91
juin			128	85
juillet	64	56	197	169
août	102	75	153	182
septembre	NC	NC	213	125
TOTAL	166	131	750	652
TOTAL W-END	297		1402	

Pour la 2ème année consécutive, le **samedi** enregistre une fréquentation supérieure à celle du dimanche.



Cependant l'évolution du dimanche est plus prononcée (+ 90%).

6. Les jours fériés

Nombre de voyageurs		
	année 2011	année 2012
1er mai - Fête du Travail		13
08 mai - 8 Mai 1945		12
17 mai - Jeudi de l'Ascension		32
28 mai - Lundi de Pentecôte		40
14 juillet - Fête Nationale	15	30
15 août - Assomption	13	60
TOTAL	28	187

Ratio nombre voyageurs / jour férié		
	année 2011	année 2012
	14	31

En comparaison avec le ratio établi sur l'activité globale, la **fréquentation** sur les 2 années est **moins importante les jours fériés**.

Seul le 15 août 2012 se démarque.
 Cependant, les conditions météo peuvent agir sur les voyages réalisés (ex. : 14 juillet 2012 maussade).

Le transport des vélos

Le véhicule est équipé pour transporter, gratuitement, jusqu'à 8 vélos.

La réservation doit s'effectuer au préalable au Kiosque Info Bus.

Le nombre de réservations enregistrées a augmenté de **125 %** entre 2012 et 2011.

TOTAL 2011 59

TOTAL 2012 133

Les voyageurs qui viennent avec leur vélo sans avoir réservé ne sont pas comptabilisés.

Juin 2012	
mardi 08	1 vélo
dimanche 13	1 vélo
samedi 26	2 vélos
dimanche 27	2 vélos
lundi 28	4 vélos
TOTAL	10 vélos

Juin 2011	
samedi 09	2 vélos
dimanche 10	2 vélos
dimanche 17	4 vélos
TOTAL	8 vélos

7. Le transport des vélos

juillet 2012	
mercredi 06	6 vélos
jeudi 07	4 vélos
mercredi 13	1 vélo
jeudi 14	6 vélos
samedi 16	1 vélo
mardi 26	4 Vélos
mercredi 27	4 Vélos
jeudi 28	2 Vélos
TOTAL	38 vélos

juillet 2012	
mercredi 04	2 vélos
lundi 09	2 vélos
mardi 10	2 vélos
mercredi 11	10 vélos
dimanche 15	6 vélos
mardi 17	15 vélos
samedi 21	2 vélos
dimanche 22	4 vélos
mardi 24	1 vélo
mercredi 25	1 vélo
jeudi 26	1 vélo
dimanche 29	2 vélos
mardi 31	10 vélos
TOTAL	87 vélos

juillet 2012	
jeudi 04	4 vélos
mardi 09	1 vélo
mercredi 10	1 vélo
jeudi 11	2 vélos
vendredi 19	4 vélos
samedi 20	2 vélos
dimanche 21	2 vélos
lundi 22	1 vélo
mardi 23	2 vélos
jeudi 25	2 vélos
samedi 27	3 vélos
dimanche 28	1 vélo
TOTAL	37 vélos

août 2012	
jeudi 02	1 vélo
mardi 07	1 vélo
mercredi 08	1 vélo
jeudi 09	3 vélos
vendredi 10	1 vélo
samedi 11	1 vélo
lundi 13	1 vélo
vendredi 17	1 vélo
samedi 18	6 vélos
mercredi 22	4 vélos
jeudi 23	11 vélos
vendredi 24	4 vélos
dimanche 26	4 vélos
lundi 27	9 vélos
mercredi 29	1 vélo
jeudi 30	1 vélo
TOTAL	69 vélos

septembre 2012	
dimanche 04	2 vélos
dimanche 11	2 vélos
dimanche 25	2 vélos
TOTAL	6 vélos

septembre 2012	
dimanche 23	6 vélos
samedi 29	1 vélo
TOTAL	7 vélos

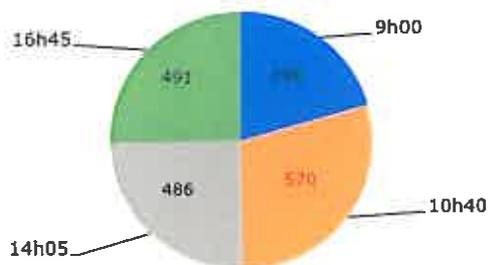


fréquentation par horaire

Répartition des voyageurs par horaire en 2012 dans le sens Niort => St Hilaire La Palud:

Niort gare SNCF > Magné > Coulon > Sansais > Le Vanneau > Irleau > Arçais > St Hilaire La Palud

	MA 501 9h00 / 10h03	MA 503 10h40 / 12h43	MA 505 14h05 / 15h08	MA 507 16h45 / 17h48	
mai-12	36	38	37	20	
juin-12	42	28	26	16	
juil-12	143	194	160	225	
août-12	144	255	220	205	
sept-12	34	55	43	25	
TOTAL ALLER	399	570	486	491	1 946

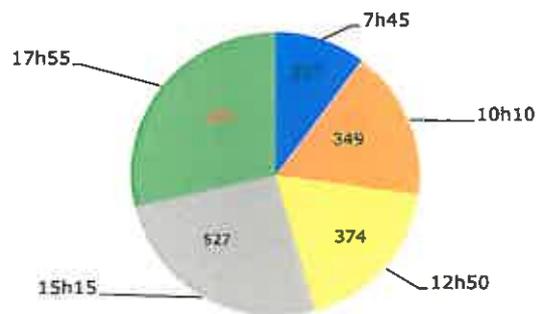


8. La fréquentation par horaire

Passagers par horaire en 2012 dans le sens St Hilaire La Palud => Niort

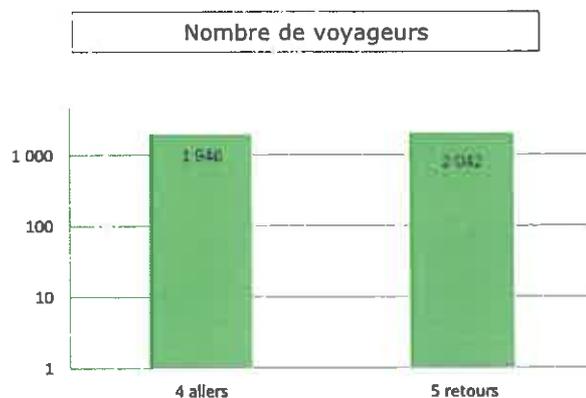
St Hilaire La Palud > Arçais > Irleau > Le Vanneau > Sansals > Coulon > Magné > Niort gare SNCF

	MA 500 7h45 / 8h50	MA 502 10h10 / 11h15	MA 504 12h50 / 13h55	MA 506 15h15 / 16h20	MA 508 17h55 / 19h00	
mal-12	4	21	28	18	45	
jun-12	5	20	17	20	39	
juil-12	88	171	162	175	190	
août-12	93	111	136	269	249	
sept-12	17	26	31	45	62	
TOTAL RETOUR	207	349	374	527	585	2 042



Le nombre de voyageurs s'**équilibre entre l'aller et le retour** :

- en direction du Marais, c'est l'horaire de **10h40 départ Niort qui est le plus fréquenté**
- en direction de Niort, c'est celui de **17h55 départ St Hilaire La Palud**.



A- Plan de communication et d'actions commerciales

- Fiches horaires
- Affiches A3
- Sets de table
- Encart dans le guide pratique du Marais Poitevin et le guide hébergement du Marais poitevin
- Une demi-page dans le journal « Info LES TAN » distribué dans toutes les boîtes aux lettres de la CAN
- Relation presse :
 - communiqué de presse
 - conférence de presse avec dossier de presse
- Offre ticket duo :
 - réduction de 10 % sur les locations de vélo et de barque
 - offres spéciales chez 8 restaurateurs

B- Fiches horaires



10 000 fiches horaires distribuées dans les sites touristiques, les hôtels, les lieux publics, au kiosque, à l'Office de Tourisme, chez nos dépositaires situés dans le Marais et chez nos partenaires « offre » ticket duo.



C – Affiche A 3

9. Communication et actions commerciales



200 affiches apposées :

- dans les véhicules urbains et péri-urbain de mi-avril à fin septembre,
- chez nos partenaires « offre ticket duo »
- chez nos dépositaires situés dans le Marais
- dans les brasseries de l'esplanade de la Brèche
- à l'office de tourisme de Niort et de Coulon.

D – Sets de table



**Le flash code apposé sur
 les documents
 commerciaux**



Accédez au site
 www.marais-poitevin.fr
 et obtenez en cadeau avec
 votre ticket de table un
 bon plan de 25 cent.

9. Communication et actions commerciales.

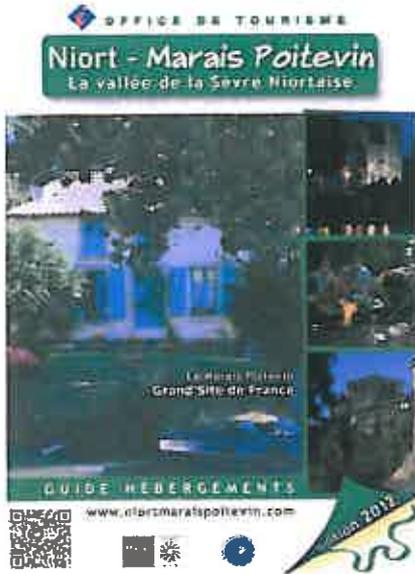
26 000 sets de table

- dans les brasseries de l'esplanade de la Brèche
- dans les restaurants partenaires de « l'offre ticket duo »



E – Encarts

Dans le guide hébergement du
 Marais Poitevin



LA LIGNE MARAÎCHINE

Ligne touristique reliant la gare de Niort à St-Hilaire-La-Palud (aller/retour)
 (avec un arrêt à Angoulême pour transport). Il y a des places vélos sur réservation.

Horaires en correspondance avec certains TGV et TER
 Mai-juin-septembre : tous les week-ends et jours fériés
 juillet-août : tous les jours

Ticket en vente auprès du conducteur. Transport vélos GRATUIT

- 1,20€ l'aller ou le retour
- 2€ l'aller et le retour dans la journée
- 9,20€ le carnet de 10 tickets

Tous les tickets transportent 2 vélos (24kg) permettant d'accéder à la gare.

Information et réservation places vélos : **05 49 24 50 56**



F – Journal Info LES TAN distribué dans toutes les boîtes aux lettres de la CAN

Une demi page



Prenez un ticket pour le Marais Poitevin !

La ligne Marais line...
Le Marais Poitevin...
Le Marais Poitevin...
Le Marais Poitevin...



G- Relation presse



Communiqué de presse

Transports

Réouverture de la ligne maraichère



Mise en service en juillet 2011 consécutivement au réajustement du réseau de transports communautaires la ligne maraichère relie le gare de Marais à Saint-Hilaire-le-Petit et dessert le Marais Picardis.

En 2012, elle circulera les week-ends et jours fériés de mai jusqu'au septembre ainsi que tous les jours de juillet et août à raison de 4 allers et 6 retours par jour (au départ de Saint-Hilaire-le-Petit). Le véhicule est équipé pour transporter 8 vélos. Ce service est gratuit mais nécessite une réservation au 05 49 24 50 56.

Tarifs : 1,20 € l'aller et 2 € l'aller-retour direct le jour même (2,30 € à partir du 1^{er} juillet). L'ensemble des tarifs de la gamme tarifaire du réseau Les Taxis permet d'accéder à ce service.

Nouveauté : le ticket Duo (aller-retour dans la journée) utilisable sur cette ligne permet de bénéficier de 10 % de réduction sur les locations de vélos et que toutes sans guide) et d'offrir spéciales dans 6 restaurants du Marais.

Remarque: réservation obligatoire - 05 49 24 50 56 - glacia de la Breche à Marais - 05 49 24 50 56 ou www.mcpicardie.fr

Communauté d'Agglomération de Marais et Picardie
 Stéphane Pichon, Vice-président de la CAA délégué aux Transports, 05 49 24 50 56
 Pascal Bompal, Directeur du service Transports et Déplacements, 05 49 24 50 56
SENZAN
 Dominique Vallée, Président de la SEMTAAL, 05 49 24 50 56
 Patrick Grand, Directeur, 05 49 24 50 56
 Clotilde Burt, responsable commerciale-communication, 05 49 24 50 56





DOSSIER DE PRESSE

La ligne maraîchine
 2^{ème} édition



Conférence de presse du vendredi 27 avril 2012 à 11h

Contacts :

Communauté d'Agglomération de Niort
 Stéphane PIERRE, Vice-président de la CAN délégué aux Transports, 05 49 78 81 45
 Pascal BURETIN, Directeur du service Transports et Déplacements 05 49 04 13 48

SEM-TAN
 Dominique WALLEE, Président de la SEM-TAN, 05 49 04 80 27
 Patrick GRAND, Directeur, 05 49 04 95 80
 Cécile BART, responsable commerciale-communication, 06 49 04 95 87

9. Communication et actions commerciales

Contexte

En juillet 2011 simultanément à la mise en service du son nouveau réseau, la Communauté d'Agglomération de Niort lance la ligne maraîchine.

En 2011 cette ligne a circulé tous les jours de juillet et août et les week-ends de septembre.

Edition 2012

La ligne maraîchine circulera les week-ends et jours fériés de mai, juin et septembre, ainsi que tous les jours de juillet et août à raison de 4 allers et 5 retours par jour.

La ligne maraîchine est une ligne estivale desservant le Marais Poitevin, reliant la gare de Niort à Saint-Hilaire-la-Paule.

Le véhicule est équipé pour transporter 8 vélos.

Les places vélos sont sur réservation au service info bus 05 49 24 50 56.

1,20 € aller et 2 € l'aller-retour dans la journée (2,30 € à partir du 1^{er} juillet). L'ensemble des titres de la gamme tarifs du réseau Les TAN permet d'accéder à ce service.

Le transport des vélos est gratuit.

Autre nouveauté cette année

Le ticket Duo (aller-retour dans la journée) utilisé sur cette ligne permet de bénéficier de 10 % de réduction sur les locations de vélos et que boquer (sans guide) et d'offrir spéciaux dans 8 restaurants du Marais.

Pour toute information :

La hotline info bus place de la Brèche 05 49 24 50 56 ou www.mobilite76.fr



Article dans la Nouvelle République du 12/05/12

transports NR du 12/05/12

Les beaux jours reviennent la ligne maraîchine aussi

Créée l'été dernier, une ligne de bus spéciale permet d'aller dans le Marais depuis Niort. Elle rouvre avec de nouvelles offres commerciales à la clé.



Pour aller profiter de la belle saison, les Niortais ont pu profiter de la ligne de bus spéciale Marais. Elle rouvre avec de nouvelles offres commerciales à la clé.

La ligne de bus spéciale Marais est créée l'été dernier. Elle permet d'aller dans le Marais depuis Niort. Elle rouvre avec de nouvelles offres commerciales à la clé.

Les horaires
 La ligne de bus spéciale Marais est créée l'été dernier. Elle permet d'aller dans le Marais depuis Niort. Elle rouvre avec de nouvelles offres commerciales à la clé.

Les tarifs
 La ligne de bus spéciale Marais est créée l'été dernier. Elle permet d'aller dans le Marais depuis Niort. Elle rouvre avec de nouvelles offres commerciales à la clé.

Les réservations
 La ligne de bus spéciale Marais est créée l'été dernier. Elle permet d'aller dans le Marais depuis Niort. Elle rouvre avec de nouvelles offres commerciales à la clé.

Article dans le Courrier Français de Vienne du 25/05/12

TRANSPORTS
La Maraîchine reprend du service

Pour la deuxième année consécutive, les Transports de l'agglomération de Niort (TAN), le service de transport de la Communauté d'Agglomération de Niort, met en service la ligne de bus baptisée la Maraîchine ou Ma. Cette ligne dessert, au départ de Niort, les communes de Magné, Coudon, le Vanneau-Irleau, Arçais et Saint-Hilaire-la-Palud par cinq allers et quatre retours. Il est possible d'emmener son vélo sur réservation. Cette ligne permet de découvrir le Marais poitevin dans de bonnes conditions en laissant un large choix d'organisation de sa journée. De plus le billet aller-retour offre des avantages chez des partenaires: restaurants, locations de vélos et locations de barques sans guide.

Renseignements pratiques : Les bus circulent les week-ends et jours fériés en juin et septembre et tous les jours en juillet et août.

Tarif : 1,20€ l'aller; 2€ l'aller/retour (ticket duo). Le ticket duo passera à 2,30€ à partir du 1er juillet 2012.

Renseignement et réservation au kiosque en bas de la place de la Brèche à Niort et au 05.49.24.50.56 ou sur le site <http://mobilite79.fr/>



oire de vie
 des mois de mai et juin

La ligne
 maraichine
 reprend
 du service !



En juillet 2011, la GACT a lancé une ligne de bus estivale reliant la gare de Nîort à Saint-Hilaire-la-Paule. La ligne maraichine fonctionne tous les jours en juillet et août. Et cette année, elle est de nouveau ouverte en mai, juin et septembre pour les week-ends et jours fériés à raison de 4 allers et 3 retours par jour. L'idéal pour les pêcheurs et les partisans de pêche dans le Marais Poitevin ! Le véhicule est équipé pour transporter 8 vélos (transport des vélos gratuits) ou réservation au 05 49 24 50 56.



Autre nouveauté cette année : le billet aller-retour (ticket Duo) utilisé sur cette ligne permet de bénéficier de 10 % de réduction sur des locations de vélos et de barques (sans guide) et d'offrir spéciaux dans certains restaurants.

Tickets auprès du conducteur : 1,20 € l'aller, 2 € le retour. Tarif retour : 9,50 € le carnet de 10 tickets *

Triples Indivises partenaires
 Kiosque infos bus : 05 49 24 50 56 ou
 www.mobilite79

*Tant en vigueur jusqu'au 30/06/2012
 Réserver des tickets au 05 49 24 50 56

TERMINUS DE LA LIGNE - Voir PDF - 14 ?

9. Communication et actions
 commerciales

Article dans Territoire de vie
 des mois de juillet et août

Le Marais au bout
 de la ligne !



ouverte tous les jours en juillet et août, et tous les week-ends de septembre, la ligne maraichine relie Nîort à Saint-Hilaire-la-Paule (Poitou) pour transporter 8 vélos (transport gratuit des vélos sur réservation au 05 49 24 50 56). Le service aller-retour à Magné, Coust, Saignes, Le Vanneau, Bleu et Argan. Le billet aller-retour (ticket Duo) utilisé sur cette ligne permet de bénéficier de 10 % de réduction sur des locations de vélos et de barques (sans guide) et d'offrir spéciaux dans certains restaurants.

Triples Indivises partenaires
 Kiosque infos bus : 05 49 24 50 56
 ou www.mobilite79

8 TERMINUS DE LA LIGNE - Voir PDF - 14 ?





G – Site internet

9. Communication et actions commerciales

Sur la page d'accueil :

- de notre site mobilité 79
- du site de l'office de tourisme du marais poitevin

et dans les actualités du site de la ville de Niort.

Challenge iD-FORUM

Dans le cadre du challenge « Conquérir de nouveaux clients sur nos réseaux pendant la saison touristique » organisé sur l'ensemble des réseaux Veolia Transdev France, la SEMTAN a été reconnue et récompensée par Le Prix iD-FORUM.

CHALLENGE iD-FORUM

Le Prix iD-FORUM

est décerné à

*Patrice Grand, Directeur Général SEMTAN
et son équipe*

Pour *La ligne Estivale*

Dans le cadre du challenge *Conquérir de nouveaux clients sur nos réseaux pendant la saison touristique*

À Issy-les-Moulineaux, le *1^{er} Juin 2012*

Dominique Gauthier

UNITEUR MEMBRE FRANCE

VEOLIA TRANSDDEV
TRANSPORT



Etude sur l'activité de la Centrale de Mobilité et du Kiosque



Les comptages ont été réalisés du 12 novembre au 07 décembre 2012 par les hôtesse
de la Centrale de Mobilité et du Kiosque, soit 4 semaines consécutives d'activité.
3 701 contacts (appels + visites) ont été comptabilisés cette année sur cette période.
3 700 contacts avaient été relevés en 2011 sur cette même période.
L'activité est stable.

Répartition et évolution de l'activité

	période 2012		période 2011	
	total nbre	répartition en %	total nbre	répartition en %
Visites au Kiosque	3 081	83%	2 999	81%
Appels au Kiosque	358	10%	673	18%
Appels Centrale Mobilité 79	262	7%	28	1%
total contacts	3 701		3 700	

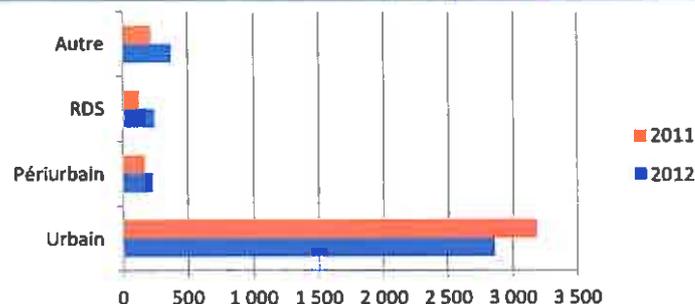


L'activité principale reste l'accueil en face à face. Les visites augmentent légèrement par rapport à l'an dernier : 81 % => 83 %.

Le point marquant est l'évolution du nombre d'appels reçus à la Centrale de Mobilité : 28 => 232. Depuis l'ouverture de la centrale en août 2011, son numéro a progressivement remplacé celui du Kiosque sur l'ensemble des documents commerciaux LES TAN et RDS.

Répartition des demandes d'information par objet

	période 2012					période 2011				
	Urbain	Périurbain	RDS	Autre	total	Urbain	Périurbain	RDS	Autre	total
contacts (visites + appels)	3 643	224	242	771	3 701	3 195	168	119	218	3 700
répartition en %	77%	6%	7%	10%		86%	5%	3%	6%	



Les demandes d'information portent toujours majoritairement sur les lignes urbaines LES TAN (Niort, Aiffres et Chauray) même si l'on constate une baisse due à l'éloignement du lancement du nouveau réseau.

Les demandes d'information relatives au réseau RDS augmentent suite à la campagne de communication réalisée dans les quotidiens locaux, dans les abris bus et dans les véhicules LES Tan et RDS en 2012.

La part des demandes d'information « Autre » arrive en deuxième position. Elle concerne les objets ou les cartes perdues dans les véhicules, les demandes relatives aux toilettes publiques, la monnaie pour payer le parking, l'heure, situer une rue, l'ouverture du manège ...

Les visites

	Urbain	Périurbain	RDS	Autre	total
Visites au Kiosque	2 517	126	163	275	3 081
répartition en %	82%	4%	5%	9%	

82% des déplacements sont motivés par une question relevant des lignes urbaines Les Tan.

Les appels

	Urbain	Périurbain	RDS	Autre	total
Appels au Kiosque	238	59	12	49	358
répartition en %	66%	16%	3%	14%	

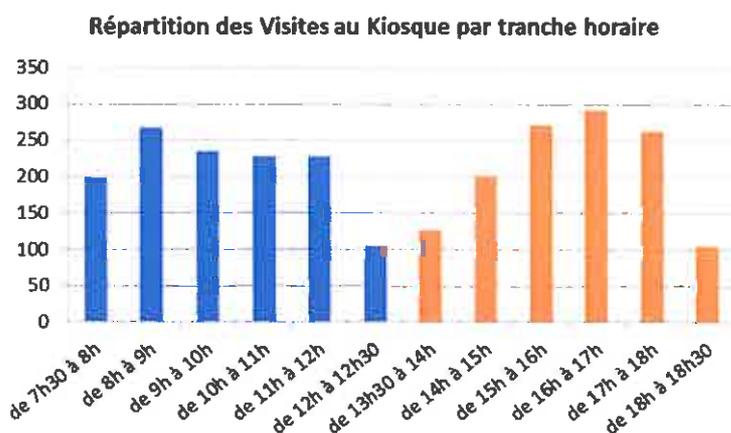
	Urbain	Périurbain	RDS	Autre	total
Appels CM79	109	39	67	47	262
répartition en %	42%	15%	26%	18%	

3% des appels reçus par le Kiosque concernent le RDS,

26% des appels reçus par la Centrale de Mobilité concernent le RDS.

Répartition des visites au kiosque par tranche horaire

Tranches horaires	nbre	%
de 7h30 à 8h	198	8%
de 8h à 9h	266	11%
de 9h à 10h	235	9%
de 10h à 11h	228	9%
de 11h à 12h	228	9%
de 12h à 12h30	104	4%
de 13h30 à 14h	127	5%
de 14h à 15h	201	8%
de 15h à 16h	271	11%
de 16h à 17h	292	12%
de 17h à 18h	262	10%
de 18h à 18h30	105	4%

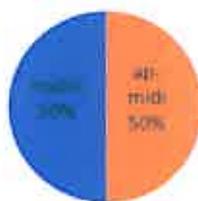


Les périodes creuses se situent de 12h à 12h30, de 13h30 à 14h et de 18h à 18h30.

Il convient de noter que sur la tranche d'une demi-heure le matin, de 7h30 à 8h, la fréquentation est concentrée.

Répartition des visites matin/après midi

	nbre	%
de 7h30 à 12h30	1 259	50%
de 13h30 à 18h30	1 258	50%
total	2 517	

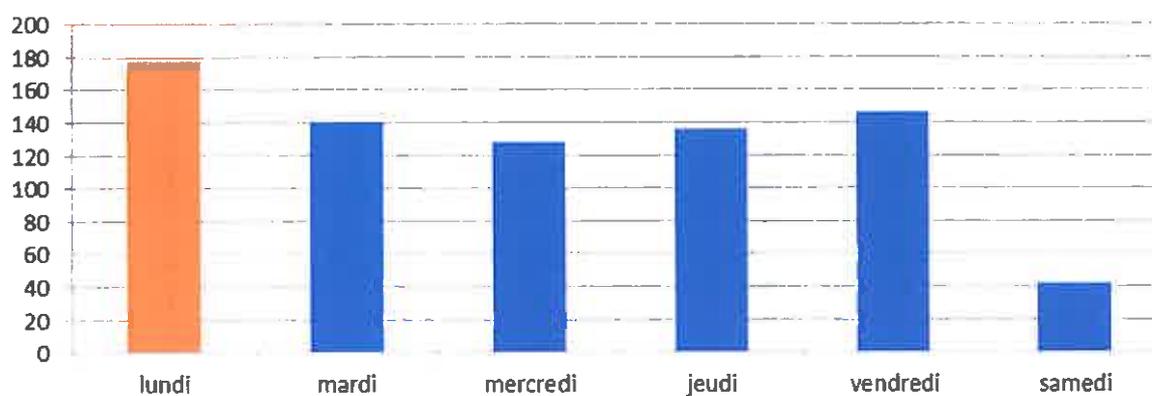


Répartition des visites par jour

	lundi	mardi	mercredi	jeudi	vendredi	samedi
moyenne nbre visite en 2012	178	140	128	136	146	42
moyenne nbre visite en 2011	126	117	106	116	98	31

Le lundi reste la journée la plus soutenue de la semaine. Les autres journées s'équilibrent. Pour rappel, le Kiosque est ouvert le samedi de 9h30 à 12h.

Moyenne nombre de visites au Kiosque par jour





*Service commercial
Janvier 2013*

Bilan offre découverte

Sommaire :



1. Introduction
2. Chiffres clés
3. Le détail des chiffres
4. Le publipostage
5. La relance par téléphone
6. Conclusion



1 - Introduction

Objectif : augmenter les ventes d'abonnement annuel et mensuel tout public.

Cible : les salariés et les nouveaux arrivants **n'ayant jamais été abonnés.**

Méthodologie :

- 1^{ère} phase : prospection d'entreprise : prise de contact avec l'entreprise ciblée, la convaincre de nous accueillir, obtenir une date pour un stand
- 2^{ème} phase : lors des stands d'information dans les entreprises, proposition d'un mois d'abonnement gratuit sur tout le réseau : au travers d'une information personnalisée, susciter l'intérêt et déclencher l'envie ; inciter à la souscription de l'offre découverte ; prise de photo et relevé des coordonnées pour la carte
- 3^{ème} phase : contrôle dans Titan des abonnements en cours avant établissement du titre et envoi
- 4^{ème} phase : réalisation d'un publipostage personnalisé (envoi du contrat) 15 jours après dans le but de déclencher l'achat de l'abonnement annuel ou mensuel
- 5^{ème} phase : relance par téléphone dans le courant du mois suivant dans l'objectif de :
 - pousser à l'achat
 - connaître les raisons pour lesquelles les bénéficiaires de l'offre reviennent à leur précédent mode de déplacement.

Durant cette période, toute l'équipe commerciale a été mobilisée pour réussir à joindre les 208 prospects allant parfois jusqu'à 5 tentatives sur des créneaux horaires élargis (18h/20h).

2 – Chiffres Clés

- 257 offres d'essai délivrées
- 50 titres vendus aux bénéficiaires de l'offre :
 - 12 Tan Pass Annuel (24%)
 - 36 Tan Mensuel (72%)
 - 2 Tan Estival (4%)
- 26 nouveaux abonnés, soit un taux de retour global de 10,12%.
- 12 sur 26 ont choisi l'abonnement Tan Pass annuel et 14 sur 26 ont choisi l'abonnement Tan mensuel.
- 104 contacts établis lors de la relance par téléphone

3 – Détail des chiffres

Suivi des offres découvertes gratuites établies pour le mois de **juin** :

ENTREPRISES VISITEES	Nombre de SALARIÉS bénéficiants de l'offre découverte	Ventes TAN PASS ANNUEL	Ventes TAN MENSUEL						Ventes TAN ESTIVAL			
			2012					2013				
			J	A	S	O	N	D	J	F		
MUTAVIE visite le 09 mai 2012	9	2										
MSA visite le 15 mai 2012	18	1			2	2	2	2	3			
DDT visite le 31 mai 2012	16		1	1	1		1		1			2
CCI visite le 05 juin 2012	1											
DARVA visite le 07 juin 2012	2											
	46	3				16						2

Suite à l'offre découverte du mois de **juin 2012** :

sur 46 cartes délivrées dans 5 entreprises, nous avons enregistré :

- 3 ventes d'abonnement Annuel
- 16 ventes d'abonnement Mensuel (dont 2 personnes ont acheté les mois de sept oct nov et déc et 1 personne a acheté juil août sept nov et janv)
- 2 ventes d'abonnement Estival.

Nous constatons que les 3 personnes ayant acheté les abonnements mensuels suite à l'offre découverte du mois de juin continuent de s'abonner mensuellement.

3 – Détail des chiffres

Suivi des offres découvertes gratuites établies pour le mois d'**octobre**:

ENTREPRISES VISITÉES	Nbre de SALARIÉS Bénéficiaires de l'offre découverte	Ventes TAN PASS ANNUEL	Ventes TAN MENSUEL						Ventes TAN ESTIVAL		
			2012					2013			
			J	A	S	O	N	D	J	F	
IMA visite le 17 sept 2012	24							1	1		
MAIF visite le 18 sept 2012	36	3						3	3	2	
Groupe Ornithologie & Deux-Sèvres environnement visite le 18 sept 2012	8										
DDT visite commune avec la Préfecture / DDCSPP le 19 sept 2012	8	1									
PREFECTURE visite commune avec la DDT/DDCSPP le 19 sept 2012	8	1									
DDCSPP visite commune avec la DDT/ Préfecture le 19 sept 2012	1										
MACIF COA visite le 20 sept 2012	20							1	1		
HÔPITAL visite les 21 et 28 sept 2012	48	4					3	1	1		
SIEDS visite le 24 sept 2012	10										
SMACL visite le 25 sept 2012	14										
PUN visite le 27 sept 2012	1										
MAAF action sem 38	6										
CAN action sem 38	8							1	1	1	
	192	9						20			0

Suite à l'offre découverte du mois d'**octobre 2012** :

sur 192 cartes délivrées dans 13 entreprises, nous avons enregistré :

- 9 ventes d'abonnement Annuel
- 20 ventes d'abonnement Mensuel répartis sur 9 abonnés (dont 4 personnes ont acheté nov déc janv, 2 personnes ont acheté le mois de nov, 1 personne a acheté nov & déc, et 2 personnes ont acheté déc & janv)

Nous constatons que sur les 7 personnes qui ont acheté l'abonnement mensuel de novembre, 5 personnes continuent de s'abonner mensuellement, 2 personnes ont commencé en décembre et poursuivent en janvier.

3 – Détail des chiffres

Suivi des offres découvertes gratuites établies pour le mois de **novembre** :

Entreprises cibles	Nombre de SALARIÉS bénéficiants de l'offre découverte	Ventes TAN PASS ANNUEL	Ventes TAN MENSUEL						Ventes TAN ESTIVAL		
			2012					2013			
			J	A	S	O	N	D	J	F	
MAIRIE ECHIRE Nouveaux arrivants visite le 18 oct 2012	2										
MAIRIE AIFFRES Nouveaux arrivants visite le 19 oct 2012	4										
Commissariat de Police visite le 23 oct 2012	9										
CAN suite action sem 38	1										
	16	0						0			0

4 - Publipostage

Dans le mois de validité de l'offre découverte, entre le 15 et le 20, un publipostage personnalisé a été adressé à chaque bénéficiaire pour lui rappeler les avantages de l'abonnement.

Le contrat d'abonnement était également joint à ce courrier afin de proposer le paiement automatique et faciliter ainsi les démarches.



Prenez le bus et faites des économies

25% de voyageurs supplémentaires depuis la mise en place du nouveau réseau

Agissez pour la protection de la planète

Monsieur ISAAC

Ce mois de janvier, vous avez eu accès gratuitement à l'ensemble de notre réseau.

Le réseau Les TAN, ce sont plus de 200 salariés qui se mobilisent pour vous tout au long de l'année

Continuez à profiter de tous ces services pour seulement 14,59 € par mois en optant pour l'abonnement annuel

Faites le calcul ...

prix de l'abonnement annuel	350 €
- 50% de prise en charge obligatoire de votre employeur	- 175 €
	175 € / 12 mois = 14,59 € par mois

Pour éviter d'avancer 350 €, nous vous proposons de payer l'abonnement annuel par prélèvement de 10 mensualités.

Nos hôtesses du Kiosque Info Bus, place de la Brèche à Niort, sont à votre disposition pour tout renseignement et vous établir l'abonnement de votre choix (se munir d'une photo d'identité)

4 - Publipostage

Vous pouvez également acheter votre abonnement annuel par courrier en renvoyant à la SEMTAN, 8 rue Paul Sabatier :

- la demande ci-jointe
- une photo d'identité
- un chèque de 350 € à l'ordre de la SEMTAN, ou si vous souhaitez régler en 10 fois, un chèque de 35 €, l'autorisation de prélèvement complétée, un RIB et une copie de votre carte d'identité

Vous souhaitant d'agréables déplacements avec Les TAN.

Nous vous prions de croire, Madame, à l'expression de nos salutations les plus sincères et dévouées.

Cécile BART,

A blue ink signature of Cécile Bart, written in a cursive style.

Responsable Commerciale et Qualité.

Téléphone du Kiosque Info Bus : 05. 49. 24. 50. 56
Ouverture du lundi au vendredi de 7h30 à 12h30 et de 13h30 à 18h30,
le samedi de 9h30 à 12h00

4 - Publipostage



Nom :	
Prénom :	
Adresse :	

Tél. dom. :	
Tél. port. :	
E-Mail :	

Je souscris un abonnement annuel

A partir du 1^{er} (précisez le mois)

Je paie au comptant par chèque

ou Je règle en 10 mensualités

Je joins :

1 photo d'identité

1 chèque de 350 €

Je joins :

1 photo d'identité

1 chèque de 35 € pour la 1^{ère} mensualité

1 copie de ma carte d'identité

1 contrat de prélèvement complété

1 RIB

Je souhaite recevoir une facture d'achat pouvant servir de justificatif auprès de mon employeur

5 – Relance téléphonique

La relance téléphonique a été réalisée en novembre auprès des salariés n'ayant pas effectué d'achat d'abonnement suite à l'utilisation de l'offre découverte.

208 personnes ont été prospectées.

Questionnaire administré :

NOM / PRENOM	N TEL
VILLE	MOIS OFFRE
ENTREPRISE	DATE APPEL TEL

Bonjour Madame / Monsieur,

Je suis xxxxx des TAN, les Transports de l'Agglomération Niortaise

Je me permets de vous contacter concernant le mois d'abonnement gratuit dont vous avez bénéficié au mois de xxxxx. l'avez-vous utilisé ?

Si oui Si non,

Pouvez-vous me dire à quelle fréquence ?

du lundi au vendredi
 1 à 2 fois par semaine
 le week-end
 1 à 2 fois dans le mois

Pour quelles raisons ?

Pour quels déplacements ?

professionnels
 loisirs

Actuellement, vous déplacez-vous avec les bus TAN ?

Si oui Si non,

à quelle fréquence ?

du lundi au vendredi
 1 à 2 fois par semaine
 le week-end
 1 à 2 fois dans le mois

avec quel titre de transport ?

tickets TAN Entreprise
 tickets TAN Unité
 tickets TAN Multiple

Afin de mieux nous adapter à vos besoins en déplacement, pouvez-vous nous indiquer ce qu'il faudrait améliorer pour que vous vous abonnez ?

.....

.....

.....

Je vous remercie d'avoir bien voulu répondre à mes questions,
et vous souhaite une bonne fin de journée.
Au revoir

104 entretiens téléphoniques ont été réalisés.

La difficulté principale a été de réussir à joindre les prospects, parfois jusqu'à 5 tentatives et jusqu'à 20h ; les appels inconnus semblent être filtrés.

Utilisation de l'abonnement mensuel gratuit :

1) avez-vous utilisé l'offre découverte ?

oui	73	70%
non	31	30%

2) actuellement vous déplacez-vous avec les TAN ?

oui	36	35%
non	68	65%

- dont
- 1 très contente verra fin décembre pour un abonnement annuel (MAIF)
 - 1 très contente envisage de prendre un mensuel (CAN)
 - 1 envisage de prendre des mensuels les mois d'hiver (MAIF)
 - 1 envisage de prendre 1 abonnement en janvier (Hopital)
 - 1 très contente envisage de prendre 1 abonnement en janvier (DDT)

➤ 70% des personnes ayant souscrit une offre d'essai l'ont utilisée

➤ 35% continuent à se déplacer avec Les TAN

➤ 5% envisagent de prendre un abonnement.

5 - Relance téléphonique

Fréquence d'utilisation de l'offre d'essai :

du lundi au vendredi	21	29%
1 à 2 fois par semaine	34	47%
le week-end	1	1%
1 à 2 fois dans le mois	16	22%

Motif du déplacement :

travail	49	80%
loisirs	12	20%

Fréquence des déplacements actuels :

du lundi au vendredi	7
1 à 2 fois par semaine	21
le week-end	1
1 à 2 fois dans le mois	6

Titre de transport utilisé :

TAN Entreprise	27
TAN Unité	3
TAN Multiple	5

- 47 % des sondés ayant utilisé l'offre découverte ont voyagé 1 à 2 fois par semaine
- Sur 72 utilisateurs de l'offre découverte sondés, 35 continuent à se déplacer avec Les TAN
- Dont 7 empruntent les bus TAN du lundi au vendredi
 - **5 avec des tickets TAN Entreprise**
 - 1 avec des tickets TAN Unitaire
 - 1 avec des tickets TAN Multiple

- Dont 21 empruntent les bus TAN 1 à 2 fois par semaine
- **18 avec des tickets TAN Entreprise**
 - 3 avec des tickets TAN Multiple.

5 - Relance téléphonique

La relance téléphonique a été bien perçue : les sondés ont fait preuve d'un très bon accueil et d'un réel intérêt pour les transports en commun. Certains échanges ont duré plusieurs minutes.

Freins à l'achat d'un abonnement :

Les horaires :

- ne correspondent pas aux heures de travail (ex. travaille à St Rémy et commence à 7h) ; salariés de l'hôpital (Echiré Vouillé Aiffres)
- pas assez de choix si horaires décalés ou variables (problème si réservation TAD)
- pas fiables, trop de retard (avenue de La Rochelle, ne peut pas embaucher après l'heure)

Le temps de trajet :

- MAIF – Coulon pas de correspondance sans attendre 1h
- Chauray – MAIF beaucoup trop long par rapport à la voiture
- Chavagné – MACIF temps triplé par rapport à la voiture
- Les Brizeaux – IMA trop long
- Frontenay RR – MACIF correspondance trop longue

Demandes des bénéficiaires de l'offre découverte :

- plus d'horaires sur les lignes E, I, F, desserte de la MAIF, retour sur Bessines
- plus de possibilités le soir pour MAIF – Gare SNCF
- plus d'horaires Magné – IMA
- ligne directe Ste Pezenne – SMACL
- plus d'horaires le week-end FRR – Niort

6 - Conclusion

Cette action de marketing directe a été réalisée par la SEMTAN pour la première fois en 2012. Elle a été l'action prioritaire et a mobilisé la moitié du temps de travail de l'Assistante Commerciale en charge de la promotion du réseau et de l'information voyageur.

20 entreprises ont été impliquées et deux mairies dans le cadre de la réception des nouveaux arrivants.

Le taux de concrétisation est de 10,12 %.

Cette action a permis à beaucoup de salariés de découvrir l'offre de transport domicile/travail qui leur était proposée.

Lors des stands nous avons constaté :

- que les parents ayant des enfants scolarisés en primaire se renseignaient pour l'entrée au collège
- que les parents ayant des enfants du collège au lycée envisageaient de se déplacer en transport en commun lorsque leurs enfants seraient étudiants. Le coût de revient par mois avec la participation de l'employeur était un élément déclencheur à cette réflexion.

Dans ce cas le retour de cette action n'est pas immédiat mais à long terme.

Analyser,
comprendre
et conseiller
pour agir.



3195
D'accord

565

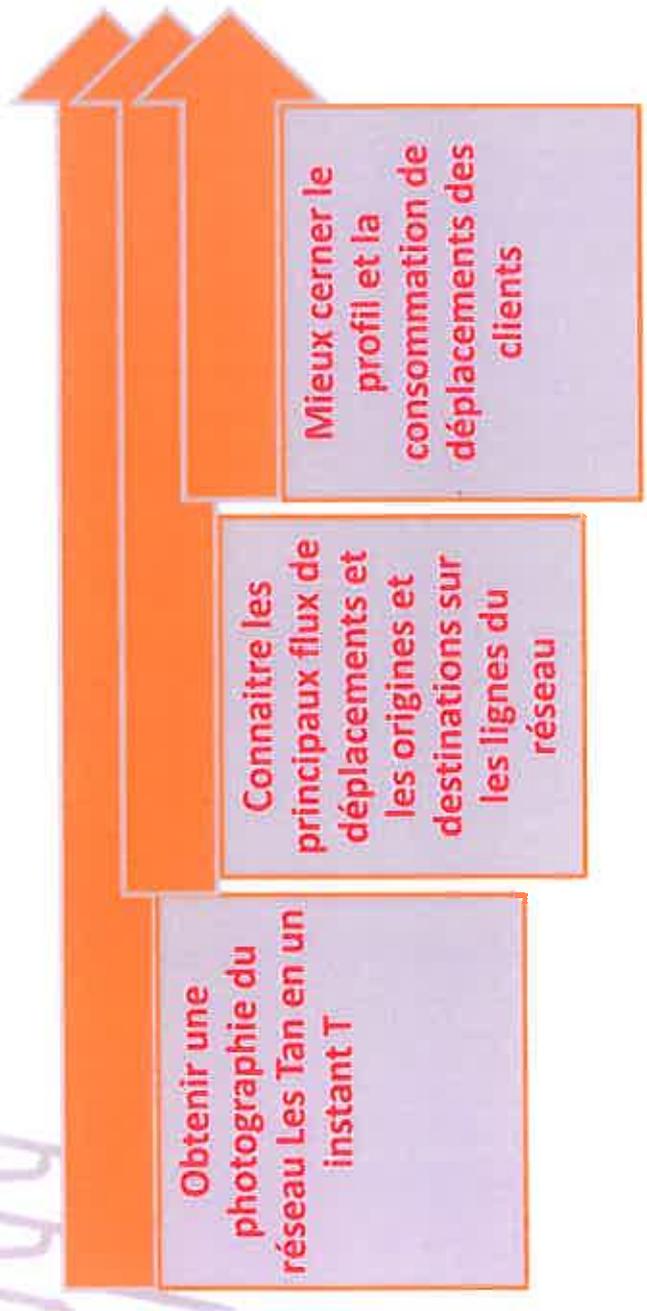
+ 1,56



Enquête Origine – Destination sur le réseau de transports

Marine PLASSON
Consultante Associée

Objectifs



Mieux connaître les pratiques de déplacements de la clientèle actuelle et dégager les pistes d'évolution du réseau TAN

La méthodologie et terrain....



Enquête terrain réalisée sur 3 journées en semaine : le mardi 13, le jeudi 15 et le mardi 20 novembre 2012 (plus une journée de rattrapage le jeudi 22 novembre)



Le principe de l'exhaustivité des courses
Interrogation en « auto administré » les voyageurs



Au total 43 enquêteurs ont interrogé la clientèle sur les 3 journées



Au total, 851 courses du réseau ont été enquêtées dont
711 sur le réseau urbain
75 sur la CitiTAN
118 sur l'interTAN y compris les services à la demande

Bilan du terrain

- Très bon déroulement de l'étude, avec...
 - Des clients coopératifs
 - Un accueil du personnel du réseau souligné par les enquêteurs
 - De bonnes conditions climatiques
- 
- Peu de difficultés rencontrées
 - La principale difficulté a été l'affluence à bord des bus notamment des scolaires en heures en de pointe.
 - Une lassitude de répondre aux questionnaires de certains clients au fur et à mesure de la journée

• Qui sont les voyageurs du réseau

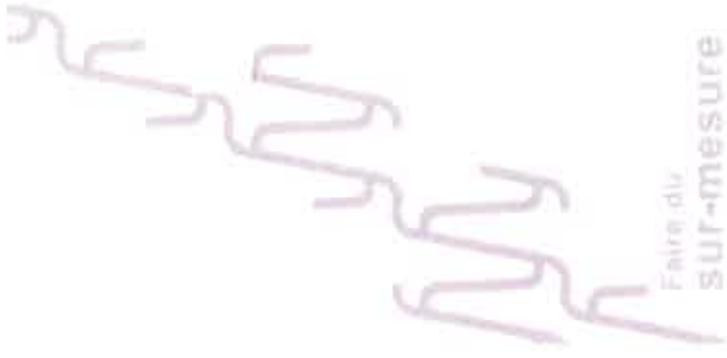
• La fréquentation des lignes

• Les flux de déplacements

• Les mouvements par arrêt et par ligne

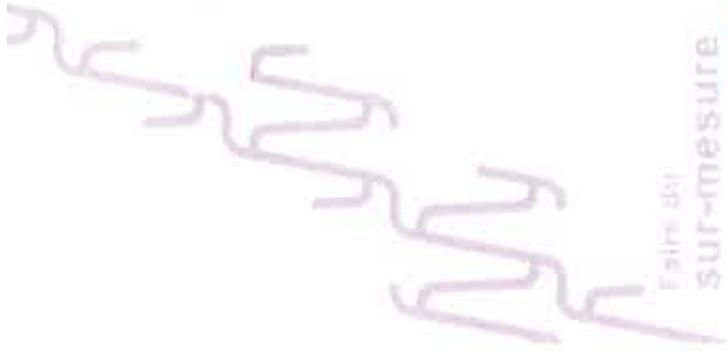
• La charge des bus

• Les correspondances



Qui sont les voyageurs du réseau





Qui est le client Les Tan

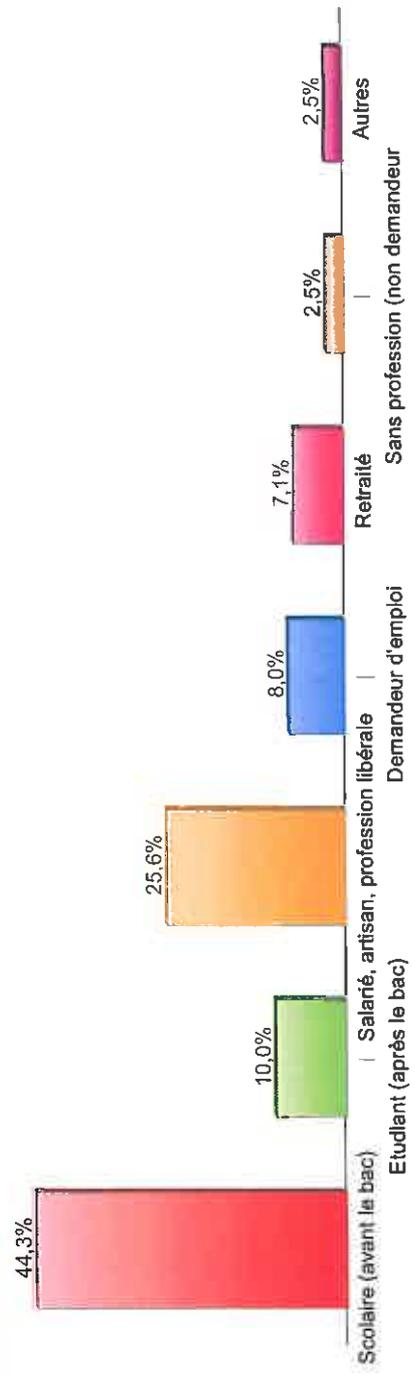


Une femme 64%

Age moyen : 28 ans

Moins de 18 ans 46%

Activité

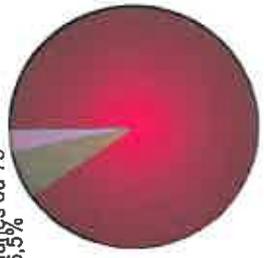


Une clientèle scolaire mais ...un part non négligeable d'actifs 26%

Qui est le client Les Tan

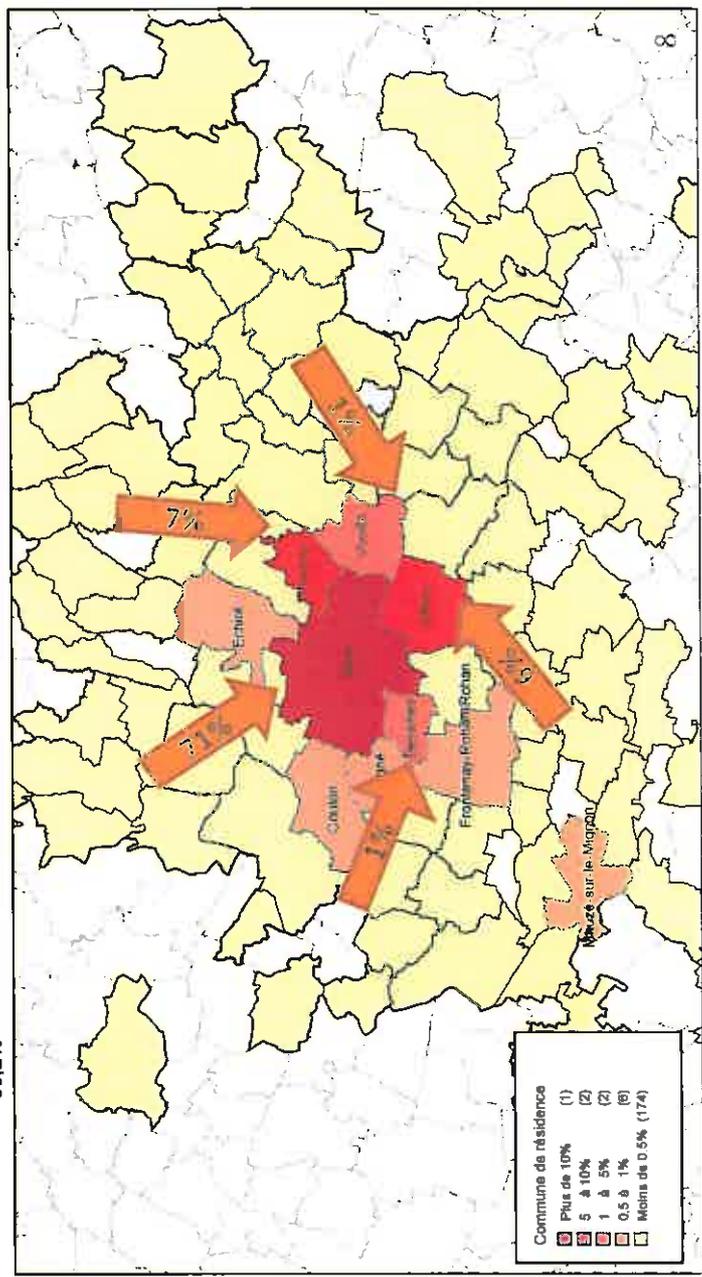
Communes du 79
 6,5%

Communes hors 79
 3,3%



Une majorité de clients originaires de Niort (71%)

communes d'agglomération
 90,2%

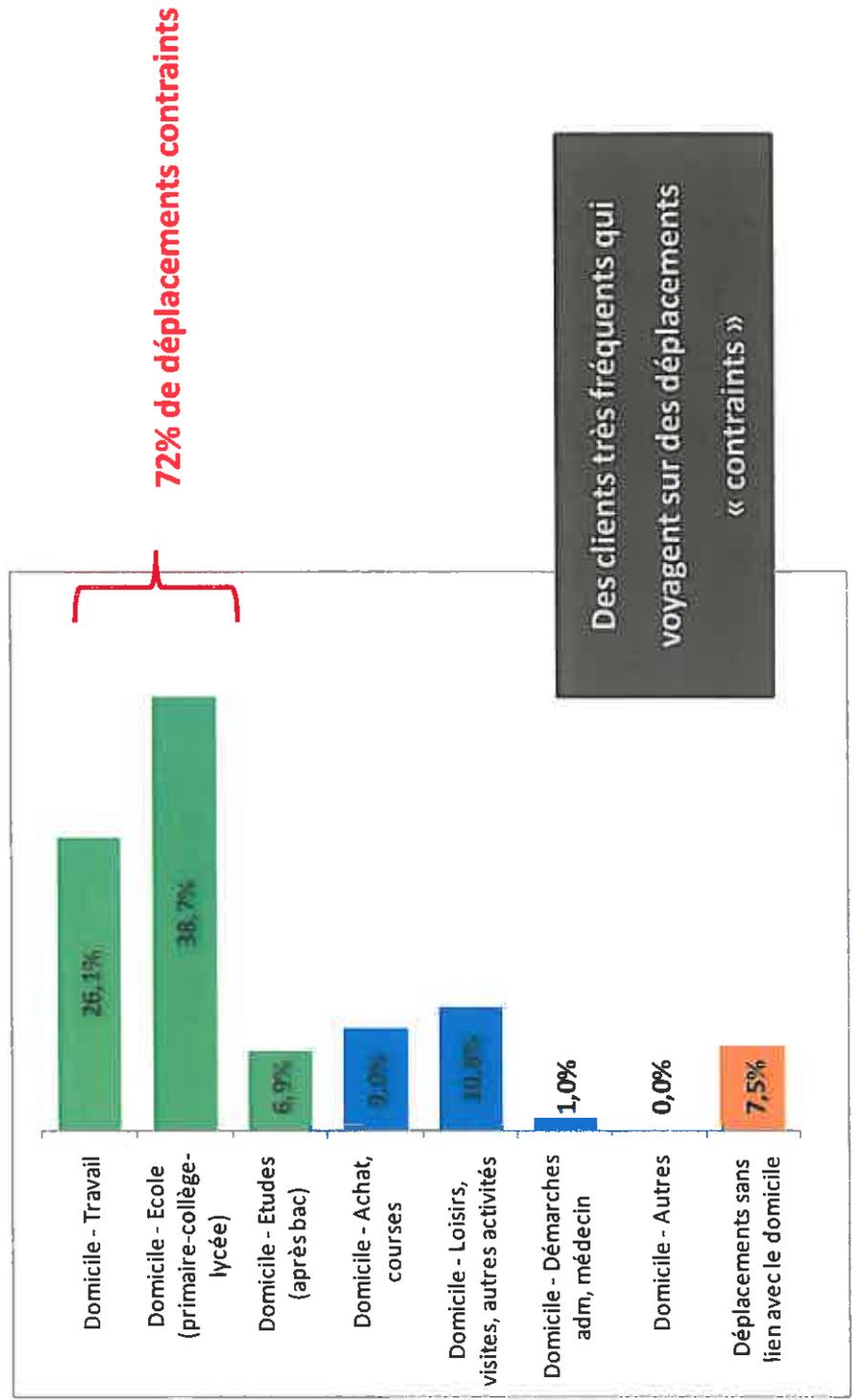


Commune de résidence

Plus de 10%	(1)
5 à 10%	(2)
1 à 5%	(2)
0,5 à 1%	(6)
Moins de 0,5%	(174)

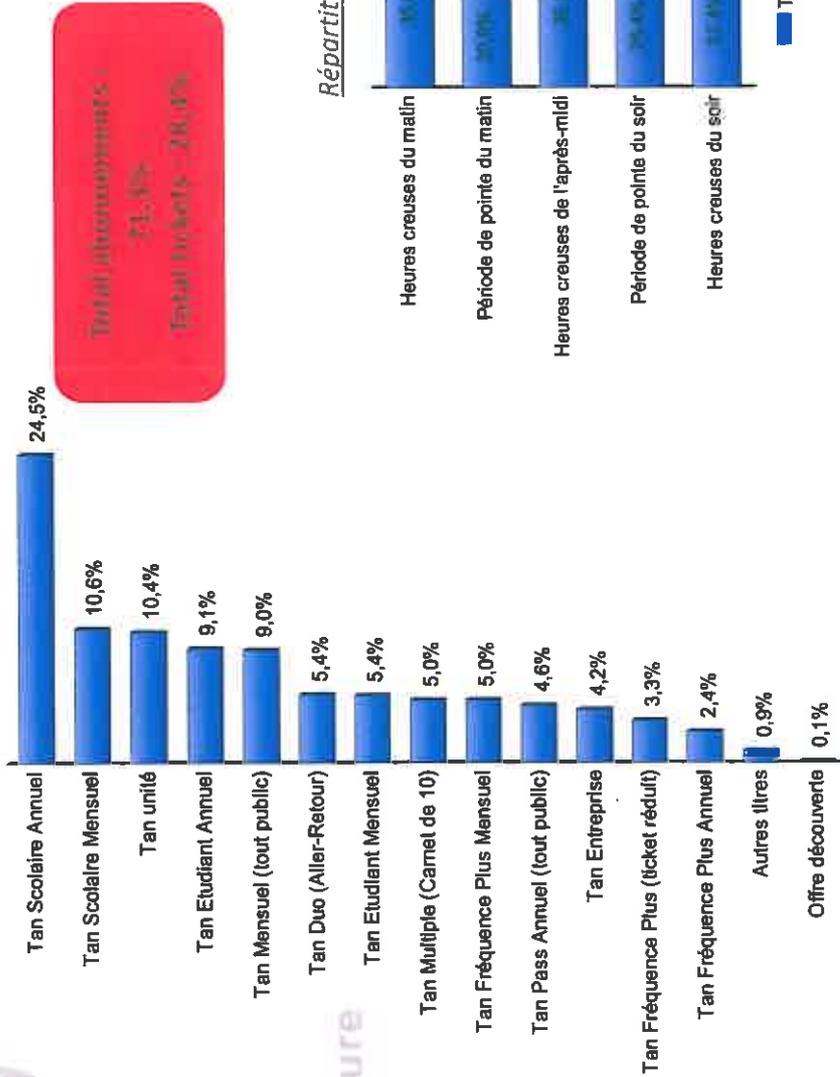
Utilisation du réseau

Utilisation du réseau : Tous les jours ou presque : **78%**



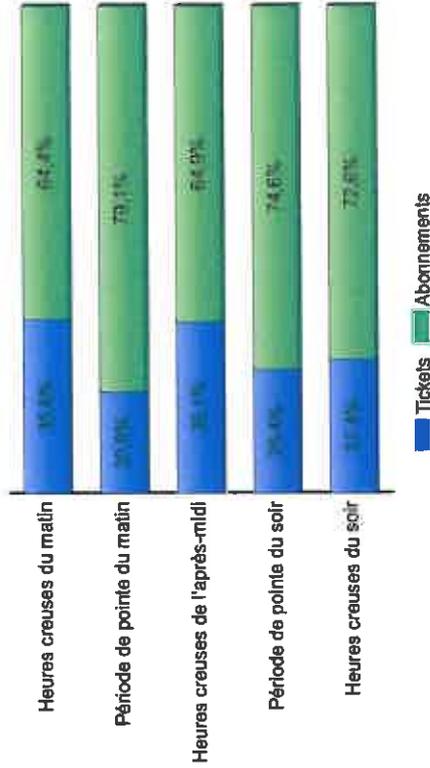
Les titres de transport utilisés

Une large part d'abonnés



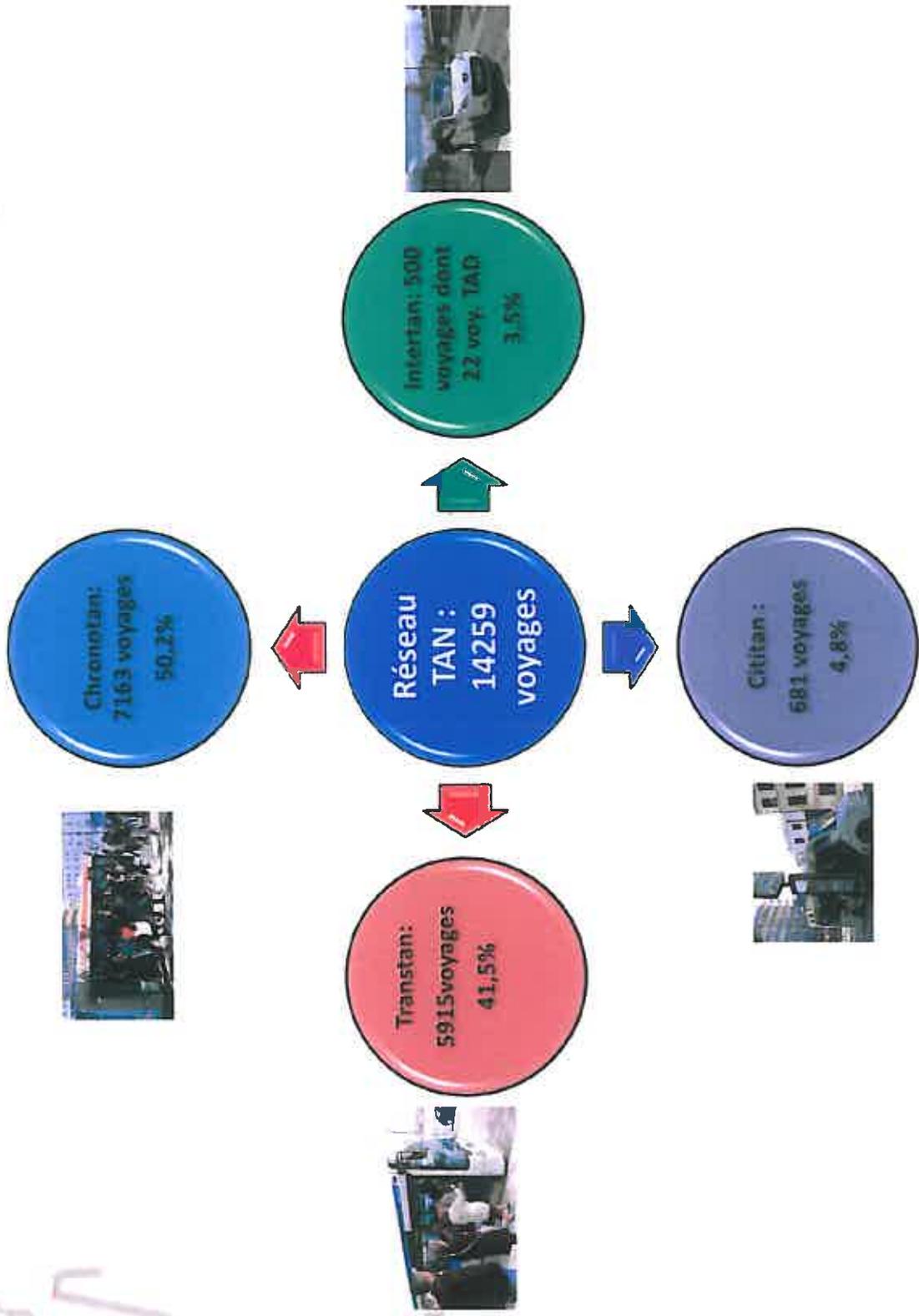
Esprit du
SUR-mesure

Répartition des voyages par titre selon la période





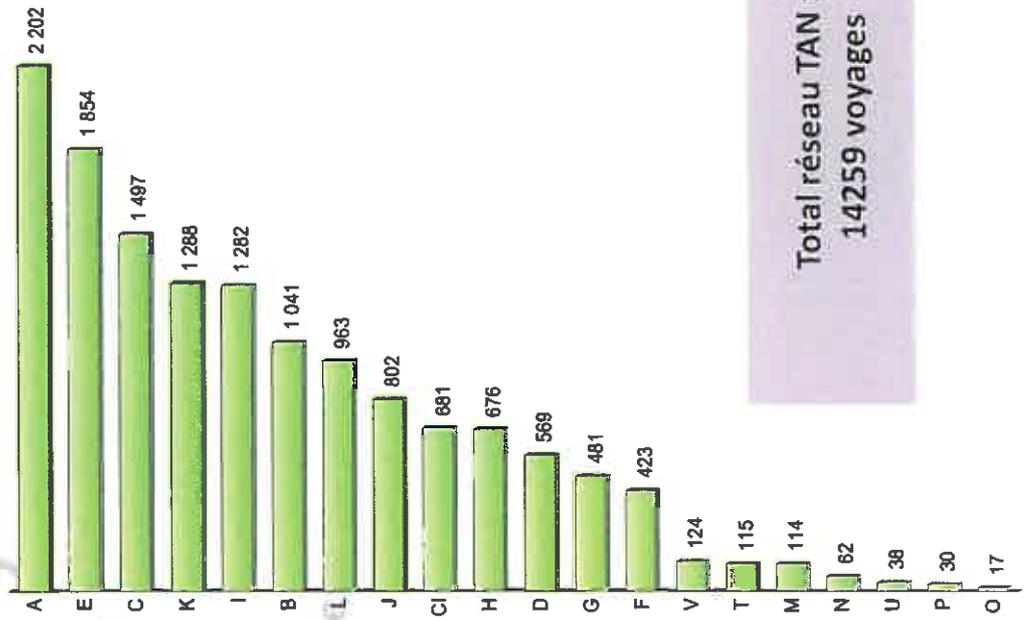
La fréquentation des lignes



La fréquentation du réseau urbain



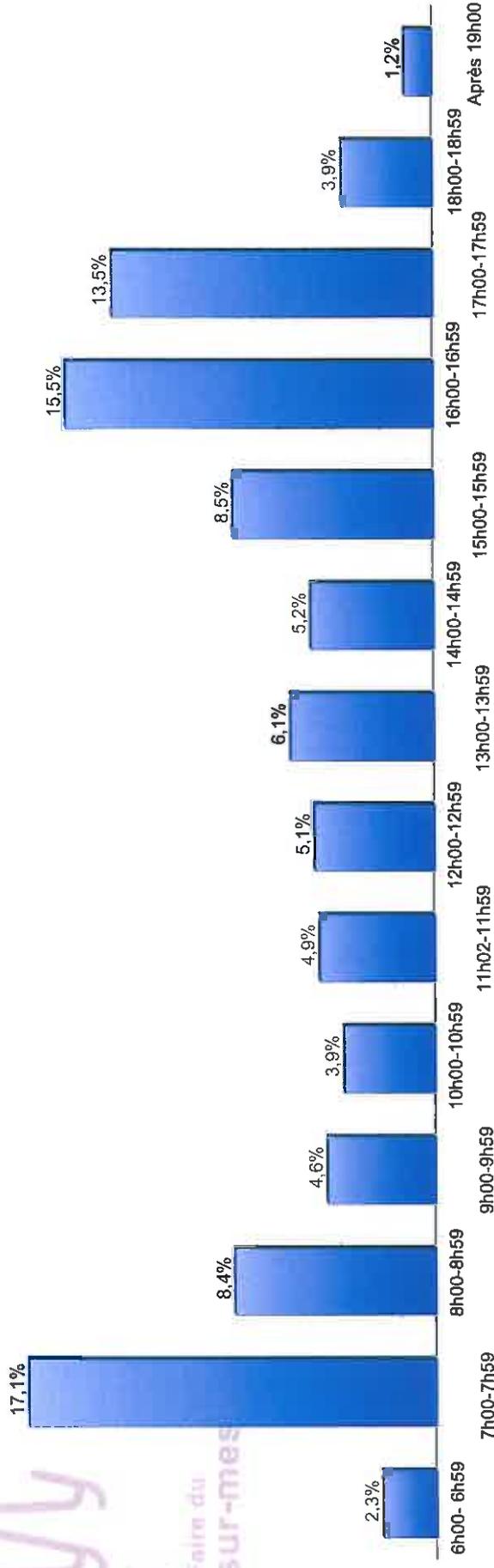
Fréquentation par ligne – jour de semaine



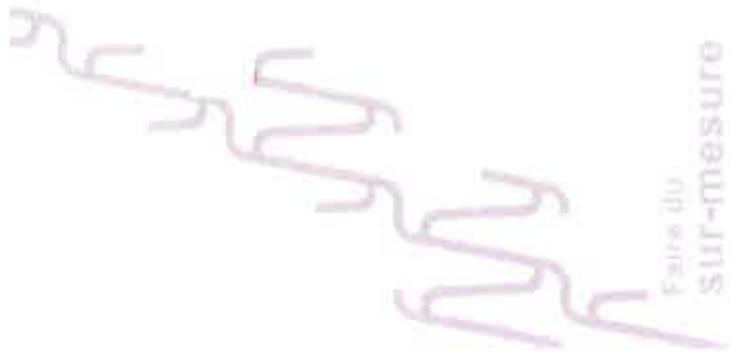
Evolution au regard de la fréquentation estimée

	Nombre de montées	%
Chronotan	7163	50,2%
Ligne A	2202	15,4%
Ligne B	1041	7,3%
Ligne C	1497	10,5%
Ligne D	569	4,0%
Ligne E	1854	13,0%
Transtan	5915	41,5%
Ligne F	423	3,0%
Ligne G	481	3,4%
Ligne H	676	4,7%
Ligne I	1282	9,0%
Ligne J	802	5,6%
Ligne K	1288	9,0%
Ligne L	963	6,8%
Intertan	500	3,5%
Ligne M	114	0,8%
Ligne N	62	0,4%
Ligne O	17	0,1%
Ligne P	30	0,2%
Ligne U	38	0,3%
Ligne V	124	0,9%
Ligne T	115	0,8%
Cititan	681	4,8%
TOTAL	14259	100,0%

La fréquentation par période de la journée



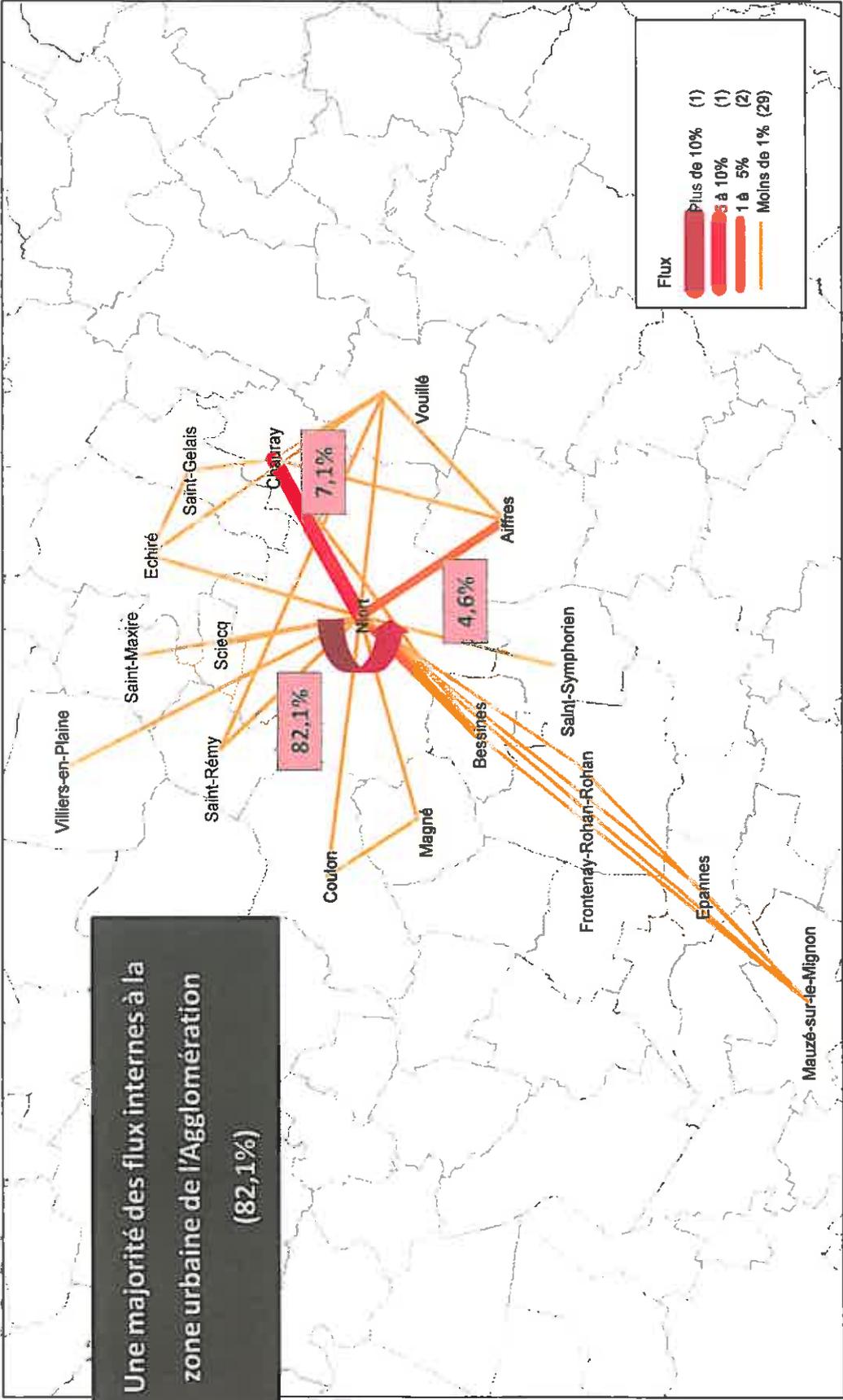
Les heures de pointe matin et soir connaissent une fréquentation importante (près de 60% des voyageurs). Celles du matin sont rassemblées sur 1h1/2 entre 7h et 8h30, tandis que celles du soir s'étirent sur 3h entre 15h30 et 18h30. Entre ces pointes, la fréquentation est lissée, n'observant pas d'heure de pointe à la mi-journée



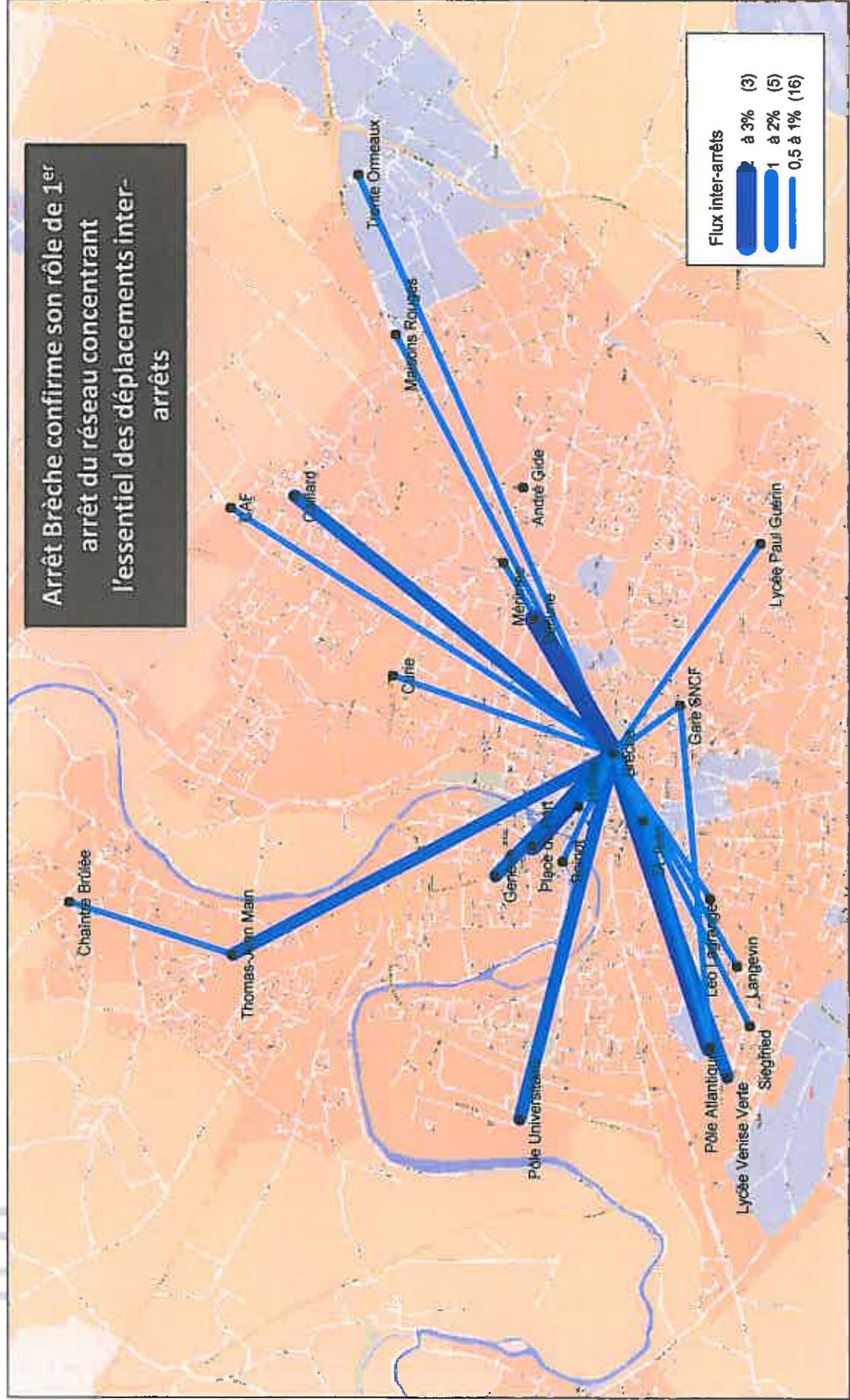
Les flux de déplacements

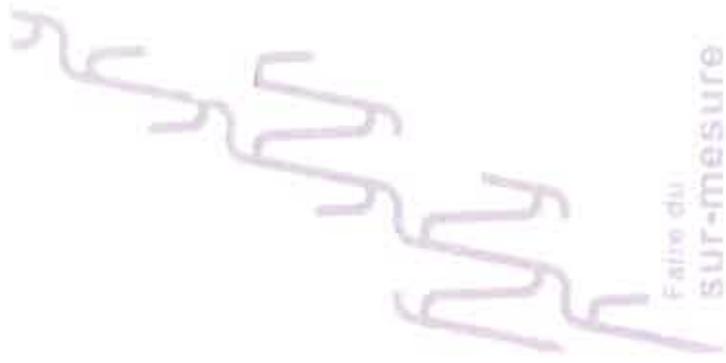


Les flux inter-communes



Les flux inter-arrêts





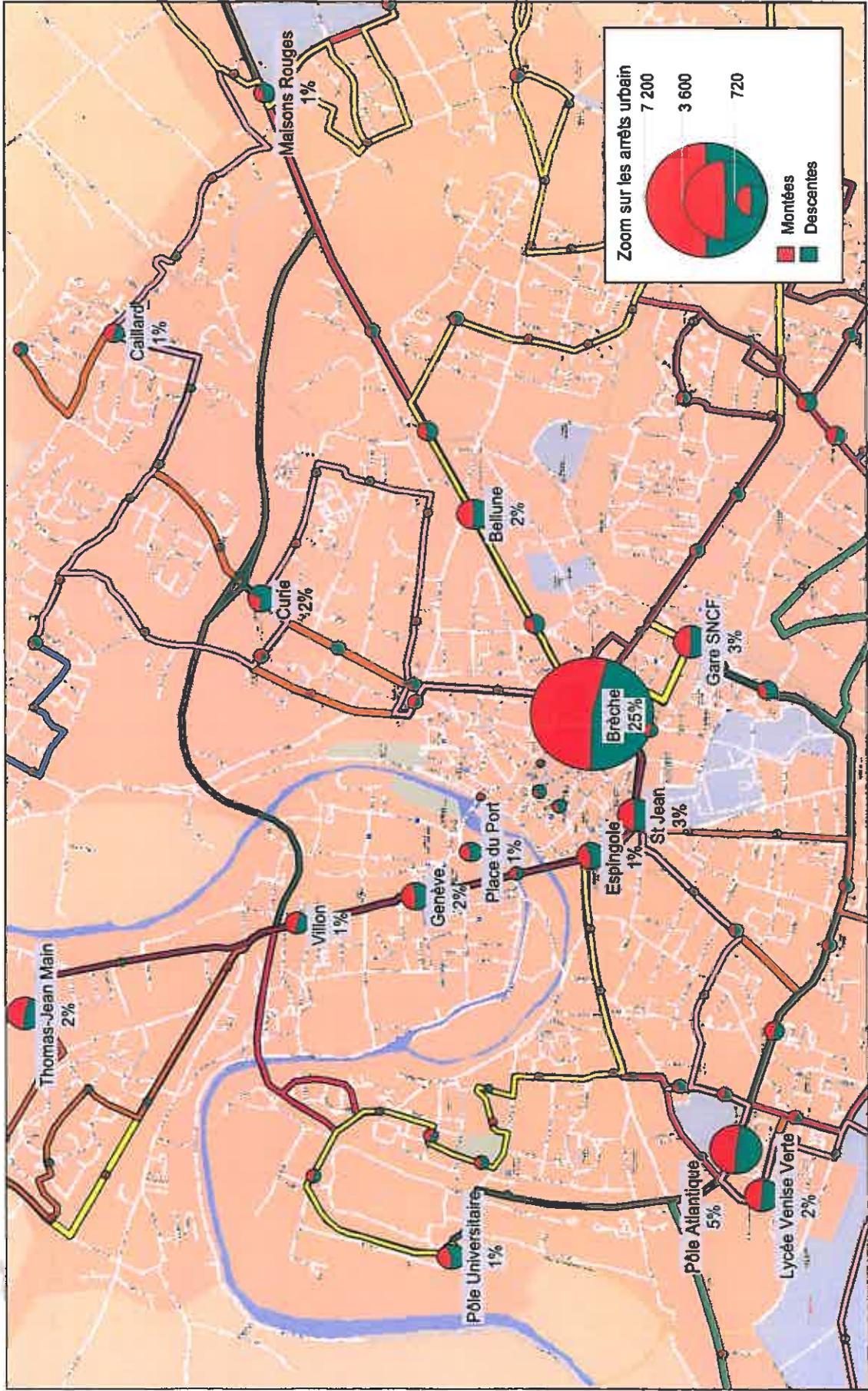
Faito du
SUR-mesure



Les mouvements par ligne et par arrêt

Les mouvements par arrêts

ZOOM Sur le Centre Ville de Niort



Les mouvements par arrêt



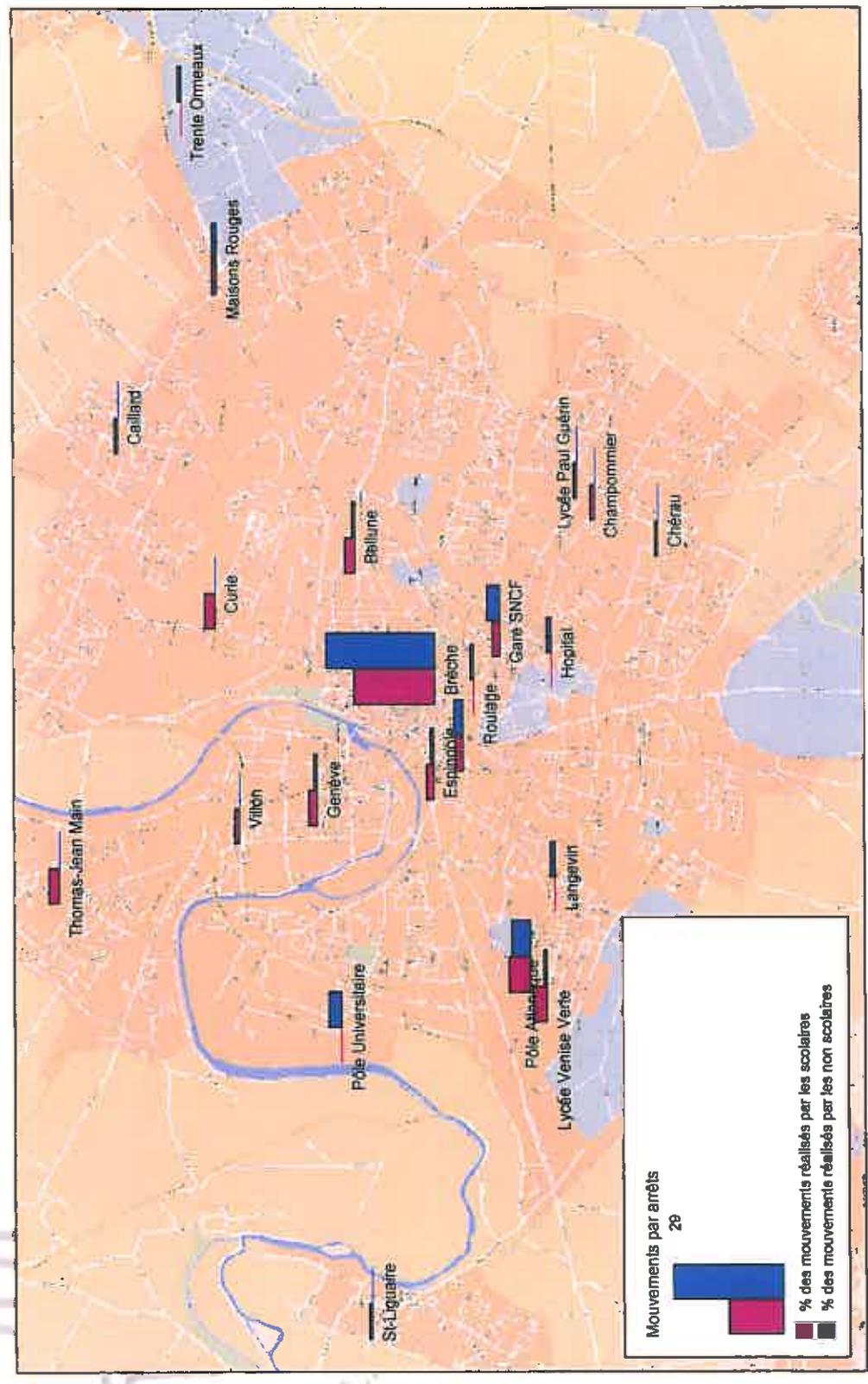
Nom d'Arrêt	Nombre de Montées	Nombre de Descentes	Total mouvements	En %
BRECHE	3906	3269	7 175	25,2%
POLE ATLANTIQUE	761	654	1 415	5,0%
GARE SNCF	413	386	799	2,8%
ST JEAN	377	373	750	2,6%
BELLUNE	352	344	696	2,4%
THOMAS JEAN MAIN	340	269	609	2,1%
LYCEE VENISE VERTE	319	279	598	2,1%
GENEVE	284	294	578	2,0%
CURIE	192	351	543	1,9%
POLE UNIVERSITAIRE	191	227	418	1,5%
ESPINGOLE	166	208	374	1,3%
PLACE DU PORT	171	196	367	1,3%
MAISONS ROUGES	147	216	363	1,3%
VILLON	177	140	317	1,1%
CAILLARD	178	133	310	1,1%
HOPITAL	117	155	272	1,0%

Liste des arrêts ne comptabilisant aucune montée et aucune descente

Nom d'Arrêt
ANGELY
BOUTINETS
BUFFEVENT
JEAN RICHARD
TIFFARDIERE
TOUT VENT
ZI ST FLORENT
08 mai

En semaine, 16 arrêts n'enregistrent aucune montée de la journée et 18 en descente. Parmi eux, 8 arrêts ne comptabilisent aucune montée et aucune descente.

Les principaux arrêts de montées/descentes des scolaires et des non scolaires



NB : Ne sont représentés que les arrêts dont le poids est supérieur ou égal à 1%

Les principaux arrêts de montées/descentes des
scolaires

Nom d'Arrêt	Nombre de Montées	Nombre de Descentes	Total mouvements	En %
Brèche	879	785	1664	21,5%
Pôle Atlantique	252	168	419	5,4%
Lycée Venise Verte	193	104	298	3,9%
Bellune	100	159	259	3,3%
Curie	77	149	226	2,9%
Thomas-Jean	126	96	222	2,9%
Main	67	133	200	2,6%
Genève	90	82	172	2,2%
Gare SNCF	83	76	159	2,1%
St Jean	57	85	142	1,8%
Espingole	68	58	127	1,6%
Villon	43	63	106	1,4%
Maisons Rouges	38	60	98	1,3%
Champommier	63	29	93	1,2%
Caillard	46	44	90	1,2%
Chéreau	27	49	76	1,0%
St-Liguairre	29	46	75	1,0%

Les principaux arrêts de montées/descentes hors
scolaires

Nom d'Arrêt	Nombre de Montées	Nombre de Descentes	Total mouvements	En %
Brèche	1441	1355	2795	28,7%
Pôle Atlantique	278	235	514	5,3%
Arrêt SNCF	173	174	348	3,6%
Pôle Universitaire	160	184	344	3,5%
St Jean	118	140	258	2,7%
Hopital	68	72	140	1,4%
Maisons Rouges	56	83	139	1,4%
Langevin	62	62	123	1,3%
Lycée Venise Verte	61	59	120	1,2%
Bellune	55	58	113	1,2%
Trente Ormeaux	49	54	102	1,0%
Espingole	46	56	102	1,0%
Genève	50	50	100	1,0%
Roulage	55	41	96	1,0%

Le poids des arrêts



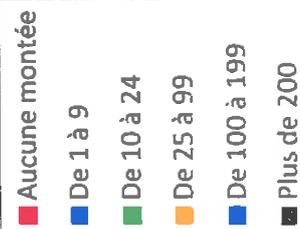
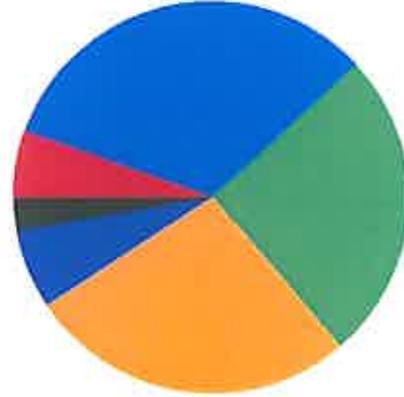
Les arrêts de plus de 100 montées représentent 9,2% du nombre total de points d'arrêts et 65,4% des montées du réseau un jour de semaine en période scolaire.

Les arrêts enregistrant 1 à 9 montées par jour, bien que nombreux (32,6% des arrêts), représentent seulement 2,9% des montées sur tout le réseau.

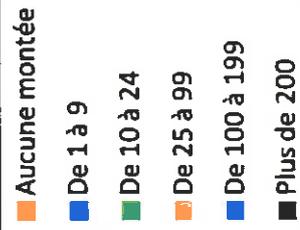
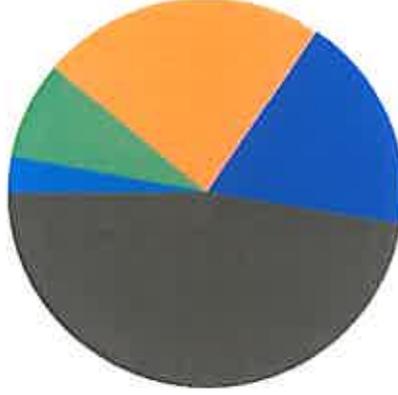
Le réseau TAN est donc un réseau concentré sur les arrêts à forte fréquentation.

Nombre de Montées	En nombre d'arrêts	Total Montées
Aucune montée	16	-
De 1 à 9	95	425
De 10 à 24	75	1170
De 25 à 99	78	3326
De 100 à 199	19	2586
Plus de 200	8	6752
Total	291	14259

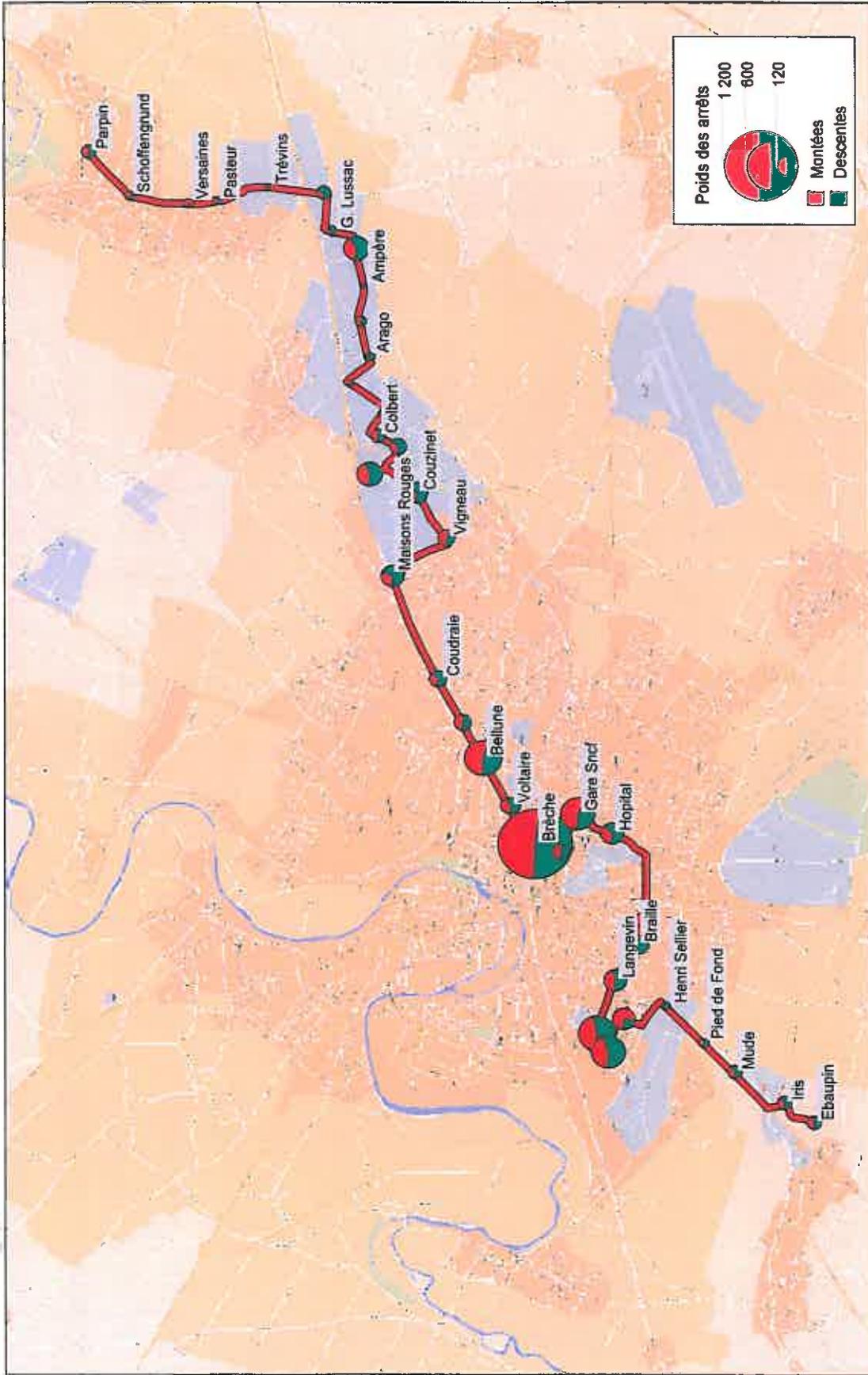
En nombre d'arrêts



En nombre de montées

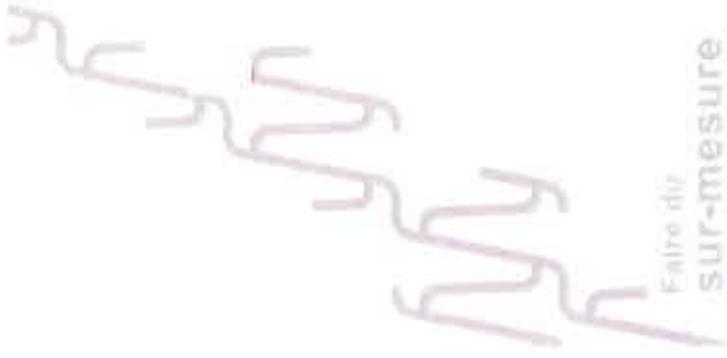


📍 Poids des arrêts sur la ligne A





La charge des bus



La charge des bus

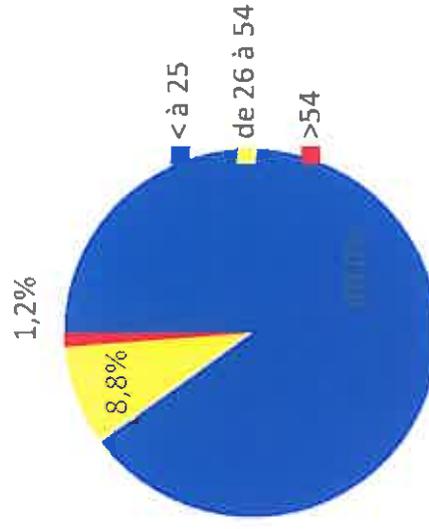


Les courses enquêtées ont été classées selon la charge maximum observée sur le trajet. Une course où toutes les charges instantanées entre chaque arrêt sont inférieures à 25 est une course où tous les voyageurs ont pu trouver une place assise (dans les bus conventionnels). Le seuil de 54 voyageurs (ce qui représente 4 voyageurs au m²) constitue le seuil de charge importante.

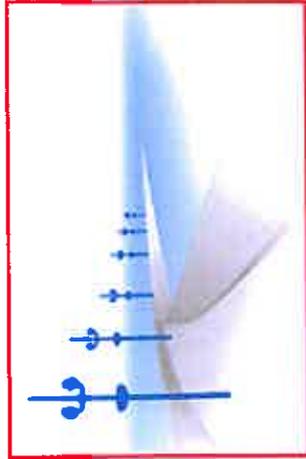
Charge maximum des courses enquêtées

Ligne	< à 25	de 26 à 54	> 54	Total
A	63	15	3	81
B	70	6	2	78
C	68	10	0	78
D	70	1	0	71
E	72	5	2	79
F	44	3	0	47
G	31	1	0	32
H	40	3	0	43
I	40	7	1	48
J	47	5	0	52
K	41	8	2	51
L	45	6	0	51
M	15	1	0	16
N	16	0	0	16
O	20	0	0	20
P	16	0	0	16
T	14	2	0	16
U	10	0	0	10
V	24	0	0	24
Total 2012	746	73	10	829
en % 2012	89,99%	8,81%	1,21%	100,00%

SEMAINE	Classe de charge maximum			Total
	<6	de 6 à 25	de 26 à 54	
Ligne				
Cititan	41	34	0	75



Dans la majorité des cas (90% des courses), la charge maximum est inférieure à 25 voyageurs : les voyageurs disposent donc de places assises. 10 courses seraient concernées par un problème de charge importante



Les correspondances

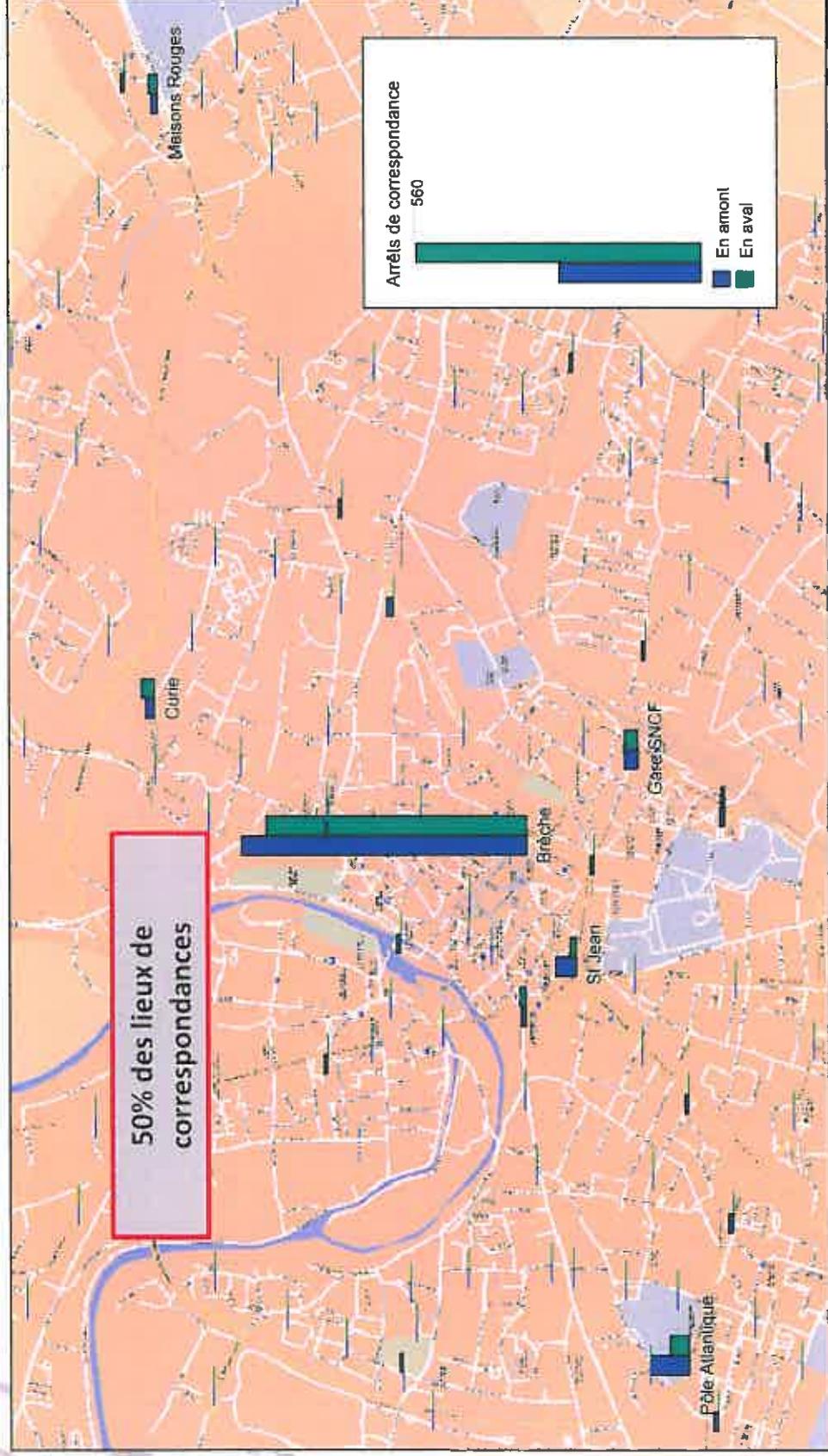


► Les correspondances

Un taux de correspondance moyen de 12,5%

Un principal lieu de correspondance : Brèche

50% des lieux de correspondances



Analyser,
comprendre
et conseiller
pour agir.

Fin de la présentation