

PARTIE 4

Offre du service TAD

1 - RETOUCHER L'OFFRE TAD EN DOUCEUR

Le service de Transport à la demande créé en 2016 a trouvé sa clientèle. La fréquentation et les kilomètres parcourus sont globalement conformes aux prévisions et l'enquête réalisée en 2019 révèle que 98% des utilisateurs sont satisfaits du service.

Keolis propose donc de maintenir la consistance générale de l'offre en y apportant quelques ajustements pour :

- répondre aux demandes d'usagers recensées à l'occasion de l'enquête de satisfaction,
- tenir compte des apports des nouvelles lignes périurbaines,
- créer des synergies avec les autres services du futur réseau.

Keolis maintient :

- le découpage de l'Agglomération en trois zones,
- sur les zones Est et Ouest, des trajets de type convergence-divergence vers Dreux ou un des pôles du secteur,
- des trajets d'arrêt à arrêt ou d'adresse à adresse pour les personnes à mobilité réduite,
- des horaires prédéfinis pour l'arrivée et le retour, valables du lundi au samedi toute l'année (sauf jours fériés),
- sur la zone centre, des trajets exclusivement d'adresse à adresse réservés aux personnes à mobilité réduite, sans horaire prédéfini,
- des moyens à raison d'un minibus pour chaque zone du lundi au vendredi et deux minibus pour les trois zones le samedi et en été.

1.1 - RÉPONDRE À CERTAINES DEMANDES D'USAGERS

Pour répondre à la demande des clients, Keolis propose de :

- décaler le dernier départ de Dreux à 17h30 au lieu de 17h00,
- ajouter La Madeleine-de-Nonancourt comme septième pôle de destination du secteur Ouest afin de desservir la maison médicale.

1.2 - TENIR COMPTE DES LIGNES PÉRIURBAINES

Dans le futur réseau imaginé par Keolis, les quatre lignes périurbaines proposeront au moins quatre allers-retours par jour à destination de Dreux, soit l'équivalent de l'offre du Transport à la demande.

Pour éviter une concurrence des deux services, Keolis propose de retrancher les arrêts des lignes régulières de la liste des arrêts desservis par le TAD. Cette distribution géographique contribuera à améliorer la disponibilité du Transport à la demande pour les habitants des secteurs dépourvus d'offre régulière.

L'offre TAD est préservée
mais ajustée pour tenir
compte des lignes
périurbaines.

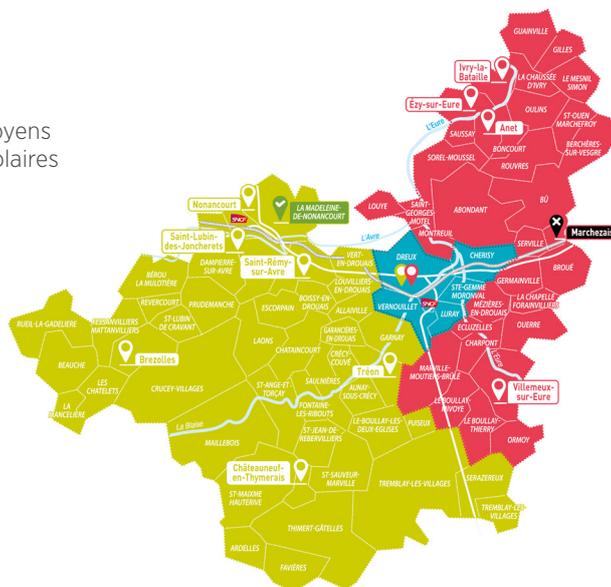
1.3 - CRÉER DES SYNERGIES AVEC LES AUTRES SERVICES DU RÉSEAU

Dans le nouveau réseau, Keolis prévoit le recours aux moyens du Transport à la demande pour réaliser des services scolaires ou réguliers :

- l'option 4, desserte de la gare de Marchezais,
- le circuit scolaire EAN1.

Pour y parvenir, Keolis prévoit de supprimer l'offre TAD non utilisée du secteur Est :

- l'arrivée à Dreux à 15h30,
- la desserte des pôles du secteur l'après-midi,
- la desserte de la gare de Marchezais.



1.4 - BILAN COMPARATIF DU SERVICE OFFERT

| Secteur vert | Service actuel | | Service projet | |
|---------------------------|----------------|--------|----------------|--------|
| | Arrivée | Départ | Arrivée | Départ |
| Pour aller à... | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| Dreux et Vernouillet | 9h15 | 10h30 | 9h15 | 10h30 |
| | 10h30 | 12h00 | 10h30 | 12h00 |
| | 14h15 | 15h30 | 14h20 | 15h45 |
| | 15h30 | 17h00 | 15h45 | 17h30 |
| Un des 7 pôles du secteur | 9h45 | 11h15 | 9h45 | 11h15 |
| | 14h45 | 16h15 | 14h50 | 16h45 |

| Secteur rouge | Service actuel | | Service projet | |
|---------------------------|----------------|--------|----------------|----------|
| | Arrivée | Départ | Arrivée | Départ |
| Pour aller à... | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| Dreux et Vernouillet | 9h15 | 10h30 | 9h15 | 10h30 |
| | 10h30 | 12h00 | 10h30 | 12h00 |
| | 14h15 | 15h30 | 14h20 | 15h45 |
| | 15h30 | 17h00 | Supprimé | 17h30 |
| Un des 4 pôles du secteur | 9h45 | 11h15 | 9h45 | 11h15 |
| | 14h45 | 16h15 | Supprimé | Supprimé |
| Marchezais | 8h55 | 17h30 | Supprimé | Supprimé |

| Secteur bleu | Service actuel | | Service projet | |
|-----------------|----------------|--------|----------------|--------|
| | Arrivée | Départ | Arrivée | Départ |
| Pour aller à... | | | | |
| | | | | |
| Tout le secteur | 8h20 | 17h40 | 8h20 | 17h40 |

2 - GÉRER LES APPELS

Keolis prévoit de s'appuyer sur Kisio Services pour gérer la centrale d'appels et les réservations.

Cette plateforme est spécialisée dans la gestion des services de Transport à la demande et intervient pour plusieurs réseaux de la région Centre-Val de Loire. Elle dispose d'une équipe spécialisée dans le traitement des appels, supervisée par un manager connaissant parfaitement le fonctionnement du TAD Linéad.

La centrale d'appel aura pour missions de :

- * gérer les adhésions et le fichier clients transmis par Keolis,
- * traiter les appels et prendre en compte les réservations,
- * élaborer et transmettre les feuilles de routes,
- * fournir le reporting mensuel de l'activité.

Pour traiter les réservations, Kisio Services s'appuie sur le logiciel spécialisé XE Mobility. Les conseillers proposent les solutions de groupage calculées par le logiciel mais ils peuvent aussi suggérer aux clients de décaler leurs souhaits lorsqu'une course a déjà été programmée.

Pour maximiser le taux de groupage, Kisio peut également modifier une réservation confirmée, à condition de ne pas changer l'heure d'arrivée à destination ou l'heure du départ du trajet retour : si un client a réservé une arrivée à Dreux à 9h15, le groupage pourra avancer l'heure de prise en charge du client et donc rallonger son trajet, sans affecter l'heure d'arrivée à la destination finale. Dans cette éventualité, les clients sont rappelés pour les informer de leur nouveau rendez-vous.

Dans le cadre de la réorganisation de l'accueil téléphonique, le numéro d'appel spécifique de la centrale TAD sera remplacé par le numéro générique Linéad.

En 2018, la centrale d'appel Kisio affichait un taux de décroché des appels de 91 % et une durée d'attente moyenne de 1 minute 13 secondes. 

 Cliquez ici pour consulter Accueil téléphonique. Chapitre 1 / partie 3 / 1.2 



3 - AMÉLIORER LE TRAITEMENT DES RÉSERVATIONS

L'Agglo du Pays de Dreux attend des améliorations du service dans le domaine de la réservation en ligne et en temps réel, ainsi que de l'information dynamique.

3.1 - ÉLARGIR LES HORAIRES DE RÉSERVATION

La réservation par internet convient bien à des services de transport à la demande constitués d'horaires et d'itinéraires prédéfinis. En revanche, dans le cas du TAD Linéad, chaque course est mise au point grâce à l'interaction entre le client et le conseiller, à partir de scénarios calculés par le logiciel.

Keolis propose de conserver uniquement le téléphone comme canal de réservation, en repoussant l'heure limite de clôture des demandes :

- ✿ la centrale d'appel sera ouverte de 8h00 jusqu'à 19h00, au lieu de 18h00 actuellement,
- ✿ les réservations pour le lendemain seront possibles jusqu'à la veille 18h00, au lieu de 17h00 actuellement,
- ✿ les clients pourront également réserver le jour même jusqu'à 10h00, dans la limite des places disponibles et des parcours déjà établis.

3.2 - INFORMER LES CLIENTS EN TEMPS RÉEL

Pour répondre à la demande d'information en temps réel, Keolis et Kisio Services proposent le déploiement du logiciel XE Régulation. Cet outil permettra :

- ✿ de confirmer les réservations aux clients, par sms ou mail, la veille du déplacement,
- ✿ d'informer les clients par sms lorsque le véhicule est à l'approche du lieu de prise en charge.

Les conducteurs disposeront de tablettes, équipées d'une application assurant la géolocalisation du véhicule et le suivi des courses à réaliser.

Le coût de ce service supplémentaire est en moyenne de 8 200 euros par an, sur la durée de la convention.

3.3 - RÉDUIRE LE TAUX DE REFUS

L'enquête de satisfaction réalisée par Keolis a révélé que le taux de refus était le principal motif de déception des clients. La perception des usagers est malheureusement confirmée par la réalité. De plus en plus d'adhérents ne prennent pas la peine de décommander leurs déplacements. La plupart des annulations sont constatées le jour même par le conducteur ou la veille, lorsque la centrale rappelle les clients pour leur confirmer leur prise en charge. Dans les deux cas, il est trop tard pour proposer les créneaux libérés à d'autres personnes.

Keolis propose d'avancer l'heure limite d'annulation d'une réservation à J-48h. Au-delà, tout trajet décommandé ou toute absence au rendez-vous seront facturés au prix habituel d'un trajet.

Les réservations
de dernière minute
seront possibles
le jour même
jusqu'à 10h. 

Les clients recevront
la confirmation
de leur réservation
par SMS et seront
prévenus à l'approche
du minibus. 



Cliquez ici pour consulter
Remplacer la vente de tickets
TAD pour le post paiement.
Chapitre 5 / partie 3 / 5 