

Flexibus

Le service TAD d'Aix en Provence

> FLEXIBUS : 2 PRODUITS EN 1

Le service Flexibus est un TAD (Transport A la Demande) qui couvre 2 produits bien distincts :

> Un service de rabattement vers le réseau de lignes régulières dans 7 secteurs excentrés :

Flexibus permet alors des liaisons entre arrêts TAD <> sélection d'arrêt de lignes régulières (arrêt de connexion).



> Un service de lignes virtuelles qui assure les heures de frange du réseau dimanche :

Flexibus permet alors des liaisons arrêts réseau <> arrêts réseau (*uniquement sur le parcours d'une des lignes fonctionnant le dimanche*)

3 direction VAL SAINT ANDRÉ		DIMANCHE ET JOUR FERIE Sunday & Bank Holidays							
Grande Bastide		10.45	12.00	13.15	14.30	15.45	17.00	18.15	
La Mayanelle		10.50	12.05	13.20	14.35	15.50	17.05	18.20	
Centre Cial Bouffan		10.53	12.08	13.23	14.38	15.53	17.08	18.23	
Petite Chartreuse		10.58	12.13	13.28	14.43	15.58	17.13	18.28	
Rotonde Bonaparte		11.02	12.17	13.32	14.47	16.02	17.17	18.32	
Roi René		11.05	12.20	13.35	14.50	16.05	17.20	18.35	
Sainte Anne		11.08	12.23	13.38	14.53	16.08	17.23	18.38	
Val Saint André		11.14	12.29	13.44	14.59	16.14	17.29	18.44	
	8h00 > 10h30								
	La ligne 3 propose un service à la demande sur réservation								
	18h30 > 20h00								
	La ligne 3 propose un service à la demande sur réservation								

Le dimanche, bénéficiez d'un service de transport à la demande

- Sur simple appel de réservation passé avant le samedi 17h.
- Choisissez sur la ligne 3 un arrêt de départ et un arrêt d'arrivée.
- Un véhicule viendra vous chercher.

RESERVEZ AU 09 70 80 90 13
Du lundi au samedi 17h.

€ TARIF
• Utilisez vos titres de transport habituels.

Un fonctionnement parfois difficile à appréhender :

Si l'offre de départ est assez simple et reprend les principes habituels (rabattement sur arrêts du réseau, réservation 2 heures avant, arrêts TAD identifiés, ...)

Au quotidien, le fonctionnement s'avère plus compliqué notamment avec des exceptions :

- Ajout à l'excès d'arrêts de rabattement (*ex : secteur Venelles sur ligne 25*)
- Point de rabattement directement en centre-ville (*ex : secteur Aqueducs-Pinchiants vers arrêt Bellegarde*)
- Modification du principe de fonctionnement dans un secteur (*ex : secteur Bibémus les Sources = fonctionnement à l'adresse car les arrêts ont été supprimés*)
- Répartition zone couverte / non couverte par le service difficilement compréhensible (*plan anamorphosé qui ne permet pas un repérage aisé*)

Une exploitation « multipartite »

Flexibus c'est :

- Un produit KPA qui doit en assurer l'information et la promotion
- Un prestataire SUMA qui assure le service avec des minibus (*non équipés de SAE*)
- Un centre d'appel CitiWay sur Aix et parfois en déporté sur Nice
- Un site de réservation (lepilote.com)

Bilan rapide du service Flexibus actuel :

Les

- Service plébiscité par les utilisateurs
- Demandés sur d'autres secteurs de l'agglomération
- Prix attractif (*pour les voyageurs*)

Les

- Manque de notoriété
- Complexité du service
- Compliqué à réserver
- Refus sur certains créneaux horaires (*car peu/pas de groupement*)
- Délais de réponse téléphoniques longs
- Mauvaises connaissances de territoire de la part des agents du centre d'appel
- Confusion entre le TAD de semaine et celui du dimanche

Les axes d'amélioration attendus :

- Visibilité (*valorisation du service*)
- Simplicité d'utilisation
- Innovant (*réservation par smartphone, géolocalisation du véhicule, ...*)
- Qualité d'accueil téléphonique

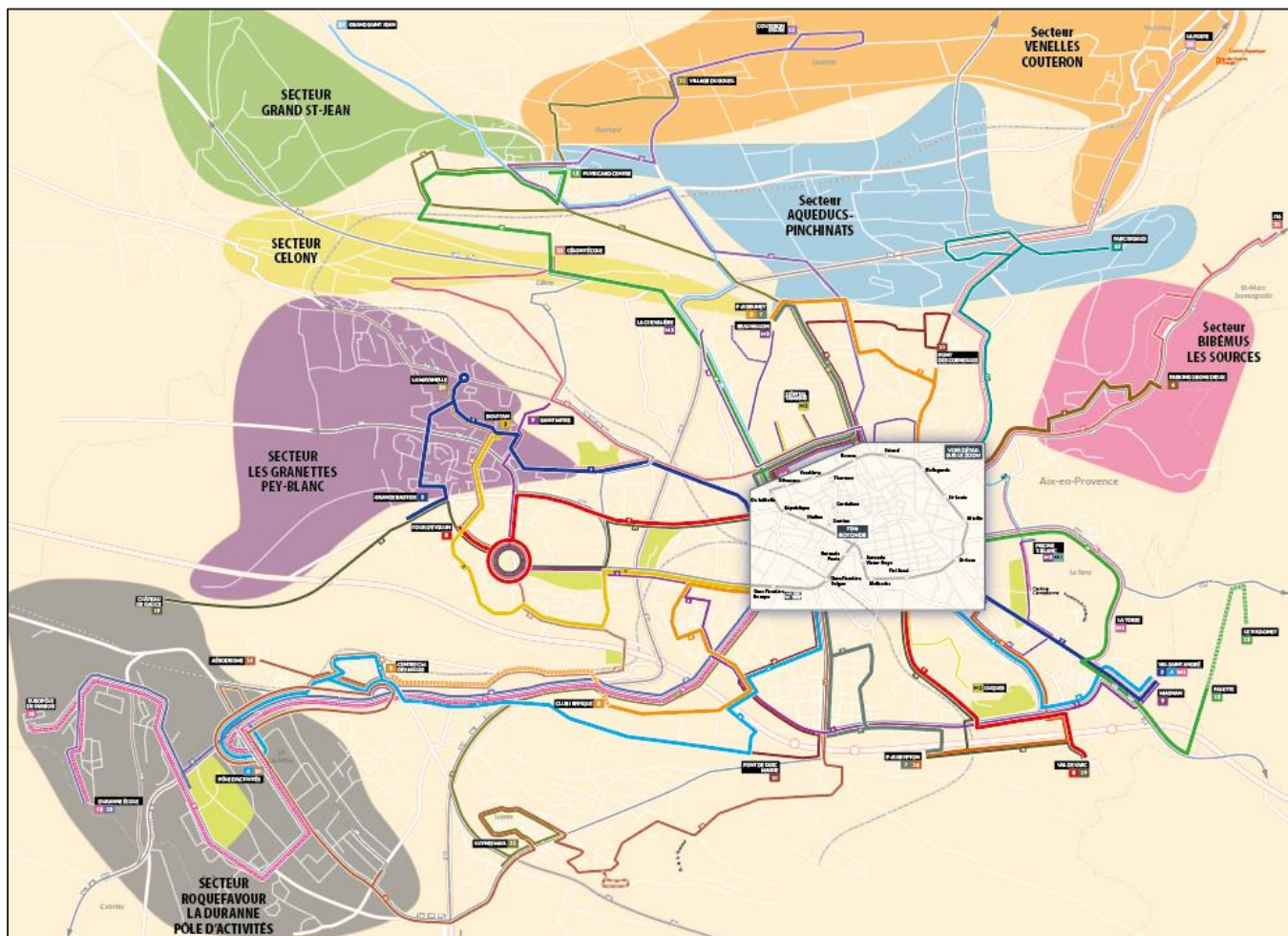
> Le TAD EN 2017, C'EST :

7 secteurs

17 002 courses réalisées

20 139 voyages

1,18 personnes/ courses

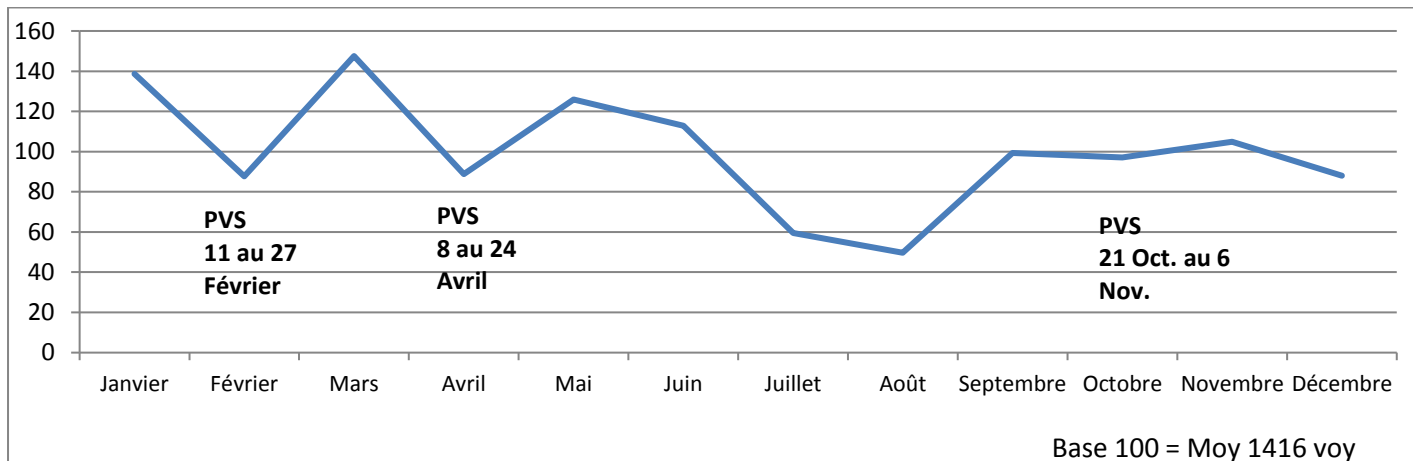


Des usages très différents selon les secteurs

SECTEURS	VOYAGES	%	Nb personne / course
AQUEDUC PINCHINATS	6887	34%	1,20
VENELLES COUTERON	3279	16%	1,30
GRAND SAINT JEAN	2901	14%	1,07
BIBEMUS LES SOURCES	2654	13%	1,16
CELONY	2104	10%	1,16
ROQUEFAVOUR LA DURANNE PAAP	1171	6%	1,24
GRANETTES PEY BLANC	800	4%	1,15
FLEXO DIMANCHE	343	2%	1,12

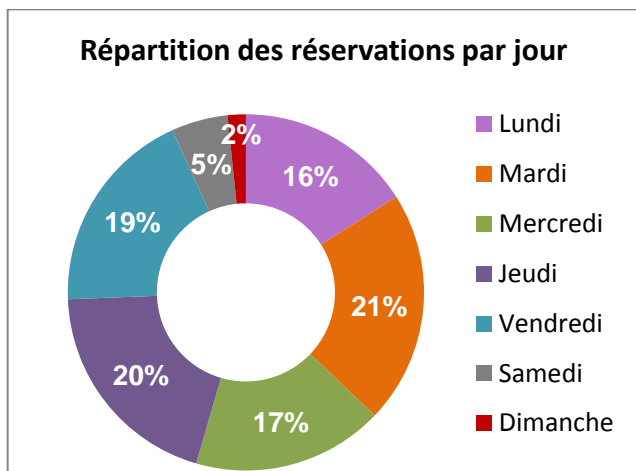
- Aqueduc Pinchinats représente plus du 1/3 des voyages Flexibus
- Les secteurs Granettes Pey Blanc et Rocquefavour La Duranne PAAP connaissent à l'inverse des fréquentations relativement faibles (10%)
- Le dimanche, le TAD est très peu utilisé (343 voyages / an)
- Le groupement par course oscille entre 1,07 (secteur Grand St Jean) et 1,30 (secteur Venelles)

Une saisonnalité assez marquée : (forte baisse en PVS et été)



Les réservations connaissent une assez forte saisonnalité avec une baisse très marquée des voyages en PVS et l'été.

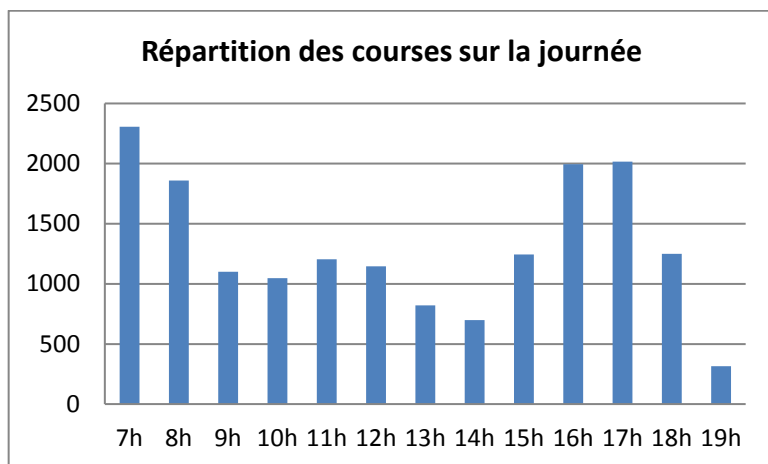
Une répartition assez équilibrée du lundi au vendredi



Les réservations se font de manière relativement équilibrée du lundi au vendredi.

En revanche on constate une très faible utilisation du service Flexibus le samedi (TAD zonal) et le dimanche (TAD ligne virtuelle)

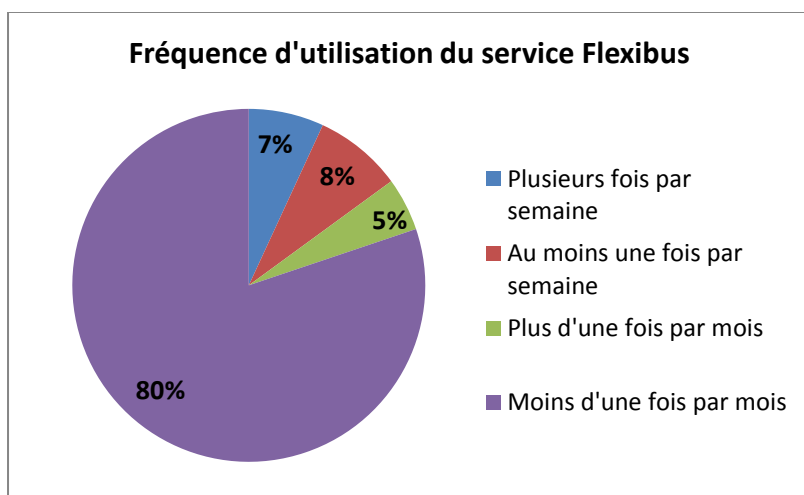
Sur la journée, les courses sont principalement réservées en heures de pointe



Sur une journée, les réservations se concentrent sur les périodes d'heures de pointes : 7h-8h et 16h-18h.

A noter la très faible utilisation du service en fin de journée.

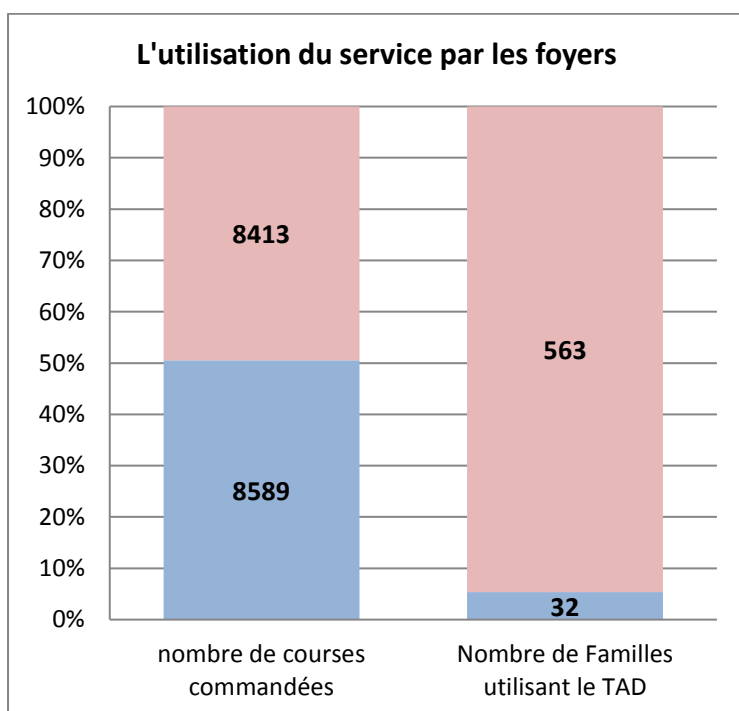
Une utilisation principalement d'habitueés



Sur les 595 foyers qui utilisent le service Flexibus, 80% ne l'ont utilisé qu'une seule fois en 2017.

A l'inverse quelques familles l'utilisent très fréquemment. La moitié des réservations sont faites par 32 familles (5%).

On retrouve cette tendance sur le flexibus du dimanche avec 63% des utilisateurs qui n'ont fait qu'une seule réservation en 2017.

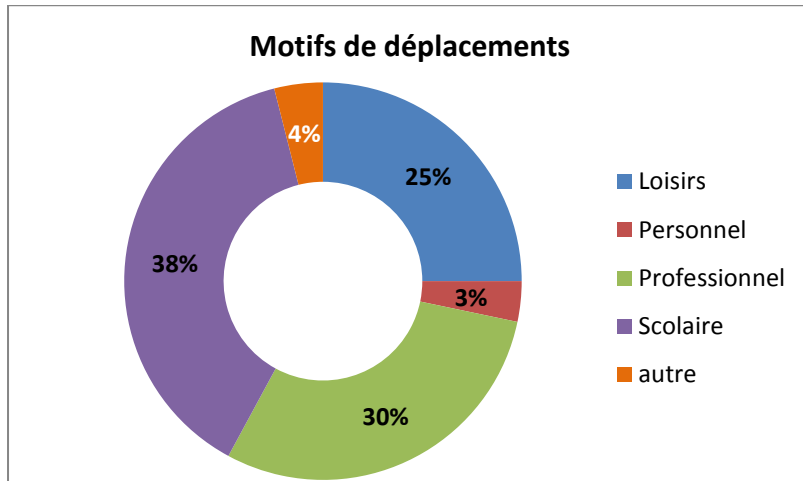


> ENQUÊTE AUPRÈS DES UTILISATEURS

De décembre 2017 à février 2018, nous avons réalisé une enquête téléphonique auprès des utilisateurs du TAD.

152 personnes (soit 26%) ont été contactées et ont répondu à un questionnaire portant sur leurs usages du service mais aussi leurs avis.

Des déplacements essentiellement en lien avec le lieu d'étude / de travail

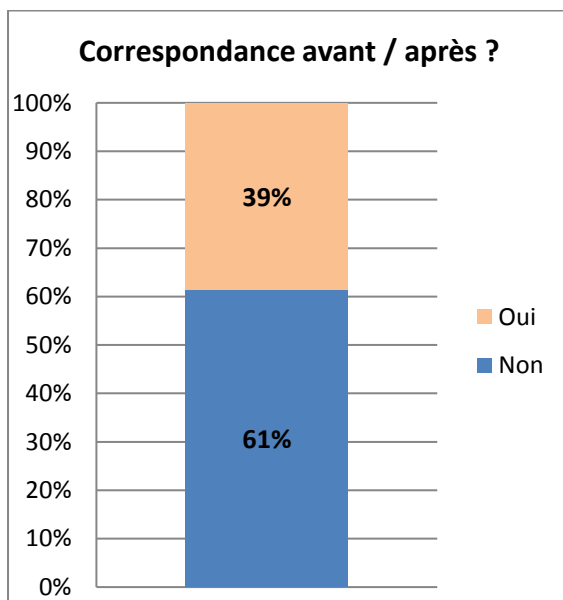


Le service Flexibus est principalement utilisé (68%) pour un motif « scolaire » ou « professionnel ».

La part « loisirs » ne représente qu'un ¼ des déplacements.

Le Flexibus est très peu utilisé pour un motif « personnel » (*visites médicales, démarches administratives, rendez-vous personnel, ...*).

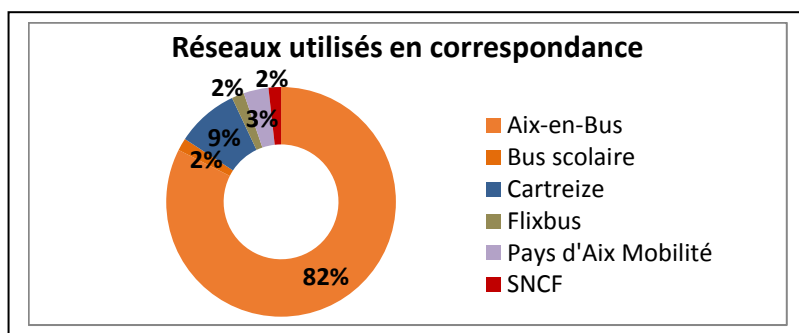
Le service Flexibus est assez peu utilisé comme moyen de rabattement vers le réseau



61% des personnes interrogées ont indiqué que leur utilisation du service Flexibus se faisait sans connexion avec un autre réseau de transport.

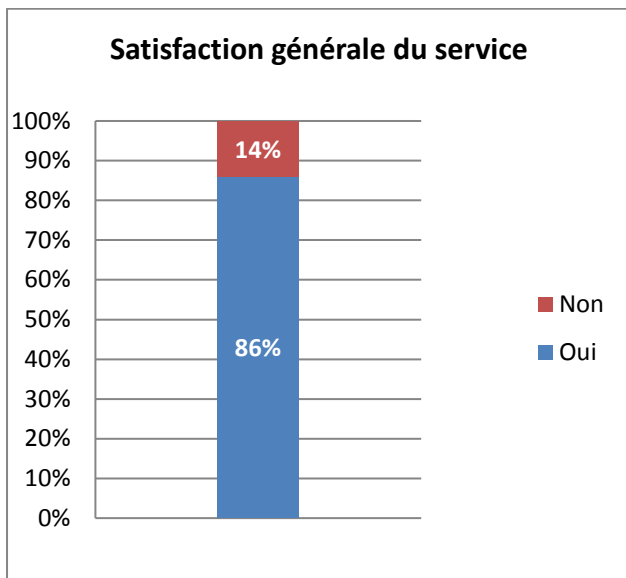
Seulement 39 % ont déclaré utiliser un autre réseau de transport en amont ou en aval de leur voyage.

Aix en Bus est le principal réseau (82%) utilisé dans ces cas de correspondance.



➔ Certains secteurs bénéficient d'un nombre important d'arrêts de connexion, permettant de couvrir de nombreuses OD en direct.

Une satisfaction toute relative !



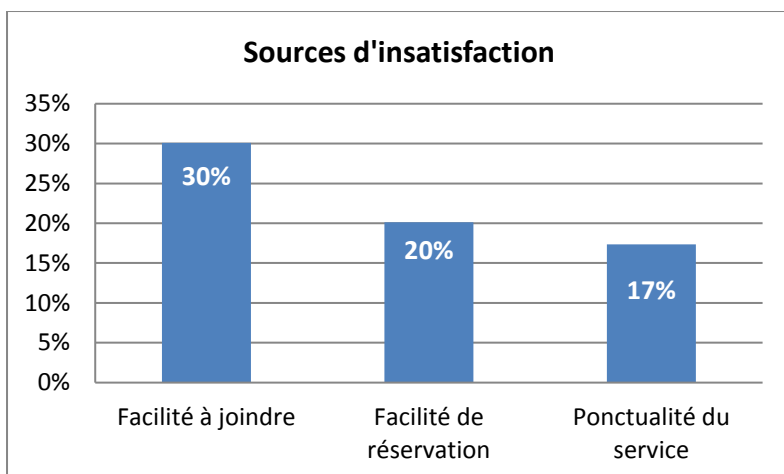
Lorsque les personnes sont interrogées sur leur satisfaction générale du service, près de 90% d répondent favorablement.

Seulement 14% des personnes abordent spontanément un sujet de mécontentement.

→ *Les personnes mettent en avant l'utilité du service et le prix.*

Mais

Les motifs d'insatisfaction apparaissent rapidement !



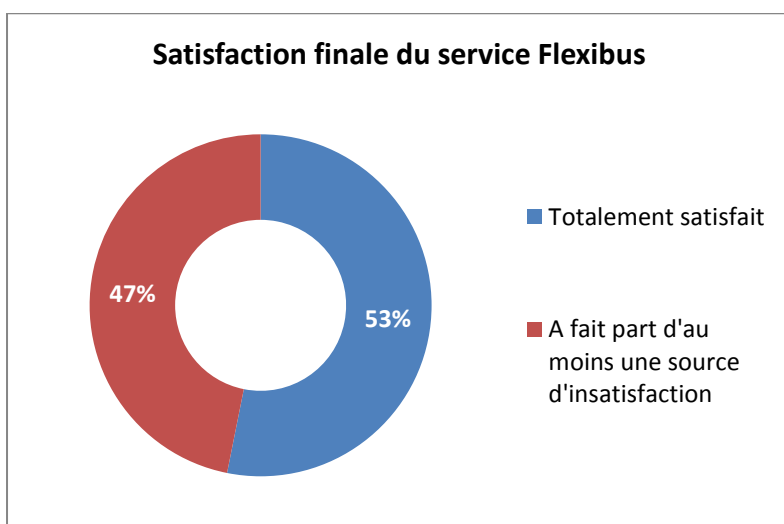
Lorsque l'enquêteur pose directement la question de la satisfaction sur 3 thématiques précises, les réponses évoluent :

Près d'un 1/3 des personnes reconnaissent avoir des difficultés pour joindre le centre d'appel,

1 personne sur 5 confirme avoir des difficultés pour réserver une course,

17% reprochent un manque de ponctualité

Au final, une satisfaction très limitée !



Plus de la moitié des personnes interrogées ont déclaré au moins une source d'insatisfaction.

Au final, seulement 47% des utilisateurs du service déclarent une totale satisfaction du service.

→ *Ce taux de satisfaction est très variable selon les secteurs, certains étant confrontés à des saturations de créneaux horaires.....du fait d'un non groupement des voyageurs.*

> Les verbatims



Centre d'appel / site internet

- « Compliqué de joindre le standard »
- « Service lent »
- « Avoir qu'un seul numéro de téléphone »
- « Mauvaise connaissance du réseau par le personnel du centre d'appel »
- « Difficile de modifier une réservation »
- « Site difficile à utiliser, pas intuitif »
- « impossible de récupérer ses identifiants »



Les conducteurs

- « Conducteurs désagréables »
- « souvent en retard »

« Conducteurs aimables »

L'information

- « Manque d'information sur le service »
- « ne connaissait pas son existence »

Le produit

- « Pas assez de flexibilité dans les horaires »
- « Délai de 2 heures trop long »
- « Pas de possibilité d'être averti en cas de problème »
- « Service aléatoire »

Dessert des zones très éloignées

Service appréciable

Prix

> Les pistes d'améliorations

Au cours des entretiens, il est ressorti plusieurs demandes :

- Réduire le délai de réservation
- Améliorer le temps d'attente téléphonique
- Pouvoir faire des réservations récurrentes
- Etre averti en cas de problème
- Géolocaliser le véhicule pour ne sortir qu'au dernier moment
- Recevoir un SMS :
 - > de confirmation de réservation
 - > 5 min avant l'arrivée du véhicule
 - > De prise en charge de la personne (pour les parents)

- Un site facile d'utilisation
- Du personnel qui connaît l'agglomération et le réseau
- Mieux communiquer sur le service
- Venir au plus près des maisons
- Ne pas limiter les créneaux horaires (*car pas de groupement : 1^{er} qui appelle = bloque le créneau !*)
- Couvrir plus de secteurs
- Pouvoir se rendre directement au centre d'Aix