



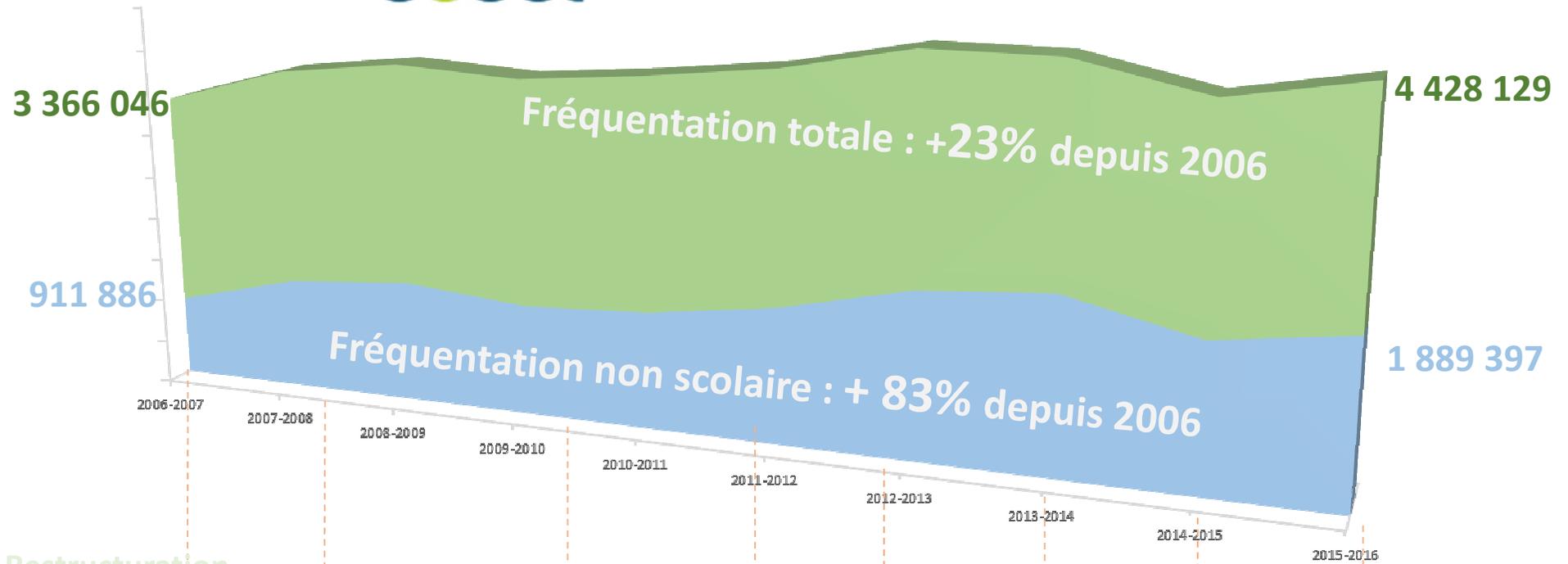
10 ans de transport en Pays de la Loire Comment les pratiques de mobilité ont-elles évolué?

Le réseau Lila

22 juin 2017

-
- 1. 10 années de Lila pleines de transformations**
 - 2. Lila aujourd'hui**
 - 3. Une mosaïque d'usages et d'utilisateurs**
 - 4. Quelle appréciation et quelles attentes des lilanauts ?**
 - 5. Comment y répond-on ?**

1. 10 années de Lila pleines de transformations



Restructuration

2006 :
Création du
réseau Lila

2010 :
Transport des
vélos ligne 17

2011 :
Ligne 12
Express

2012 :
Ligne T5
mutualisée avec
la CARENE

2013 :
Lila Premier

2014 :
Refonte secteur Loire
Divatte
Lignes rabattement TER

Tarifification

2006 :
Tarif unique
à 2€

2007 :
Tarification
sociale

2009 :
Abonnement
annuel illimité

2012 :
Tarification par
âge

Information voyageurs

2007 :
Destineo

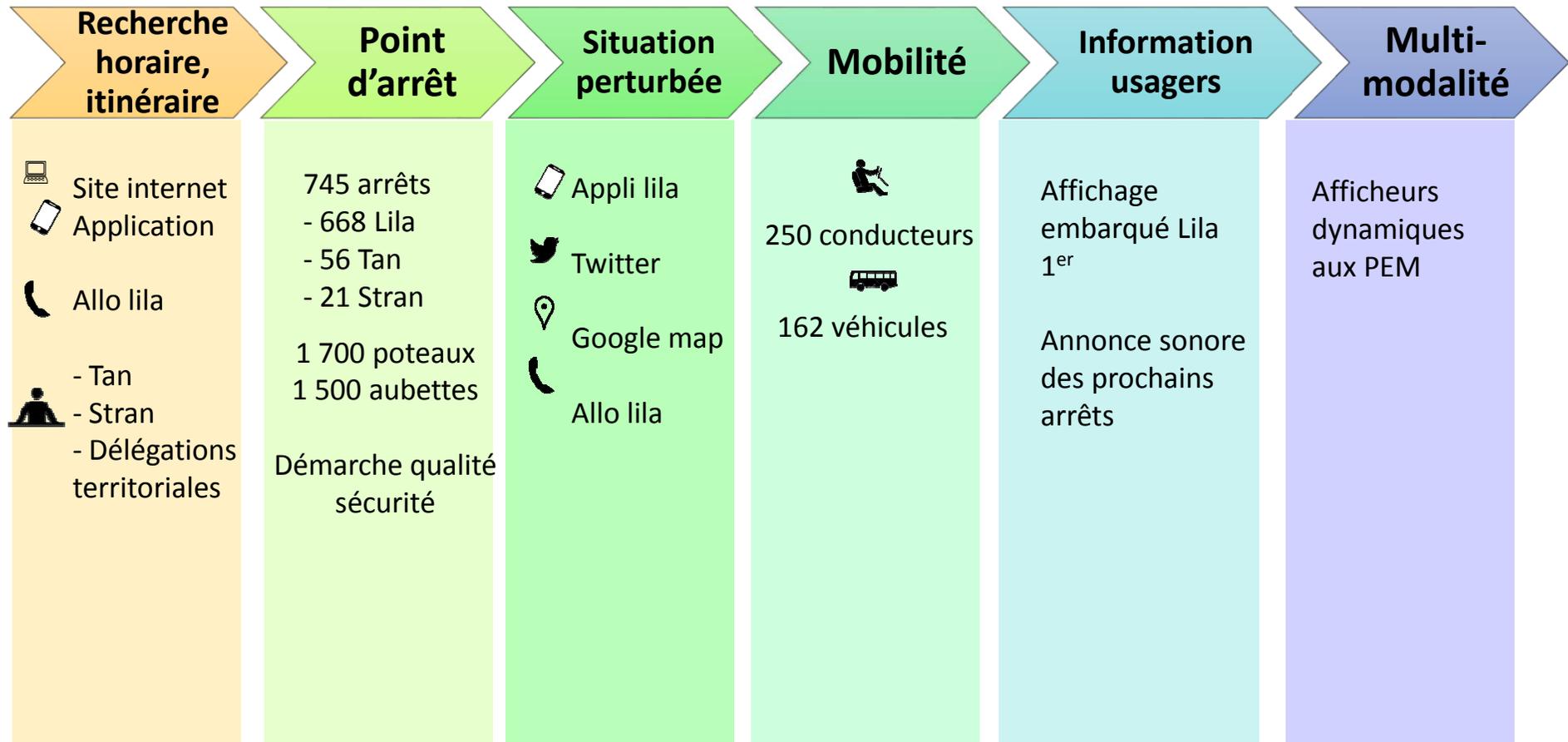
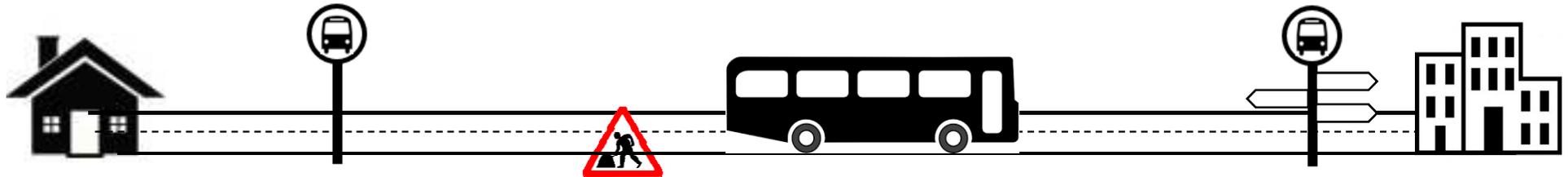
2012 :
Site internet

2013 :
Facebook
twitter

2014 :
Site mobile

2016 :
application

2. Lila aujourd'hui





34

Lignes régulières

4,4 millions

de voyages réalisés chaque année



59% de femmes
63% moins de 26 ans



2750 appels par mois



12 %

avec un tickets



88 %

d'abonnés



9000 abonnés
5300 cartes Lila gratuit



4978 abonnés Facebook
329 abonnés twitter
4230 téléchargements de l'application Lila

3. Une mosaïque d'usages et d'utilisateurs



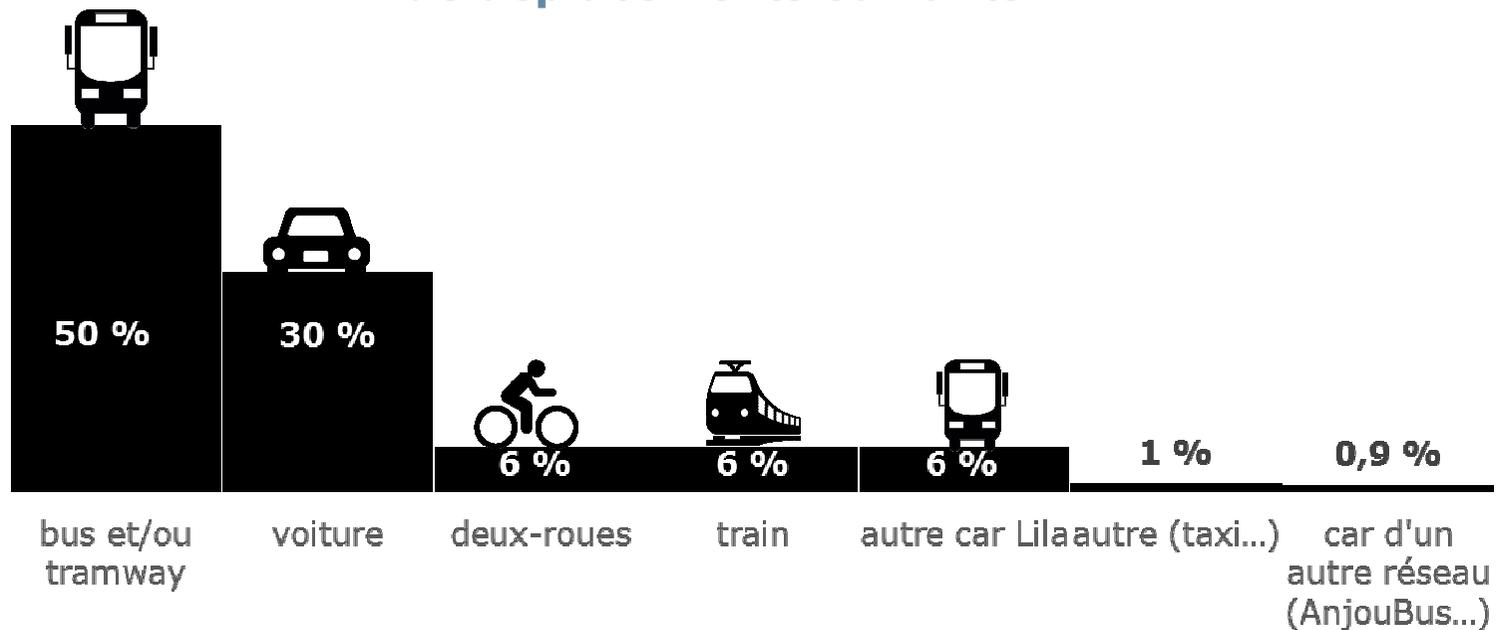
Activité professionnelle des usagers des lignes régulières de 16 ans ou plus en 2015

	Nb	% cit.	
Employé	599	55%	55%
Cadre et profession intellectuelle supérieure	187	17%	17%
Profession intermédiaire (technicien, contremaître, agent de maîtrise)	170	16%	16%
Ouvrier	96	9%	9%
Artisan/commerçant/chef d'entreprise	25	2%	2%
Agriculteur, exploitant	5	0,5%	0,5%
Total	1 082	100%	



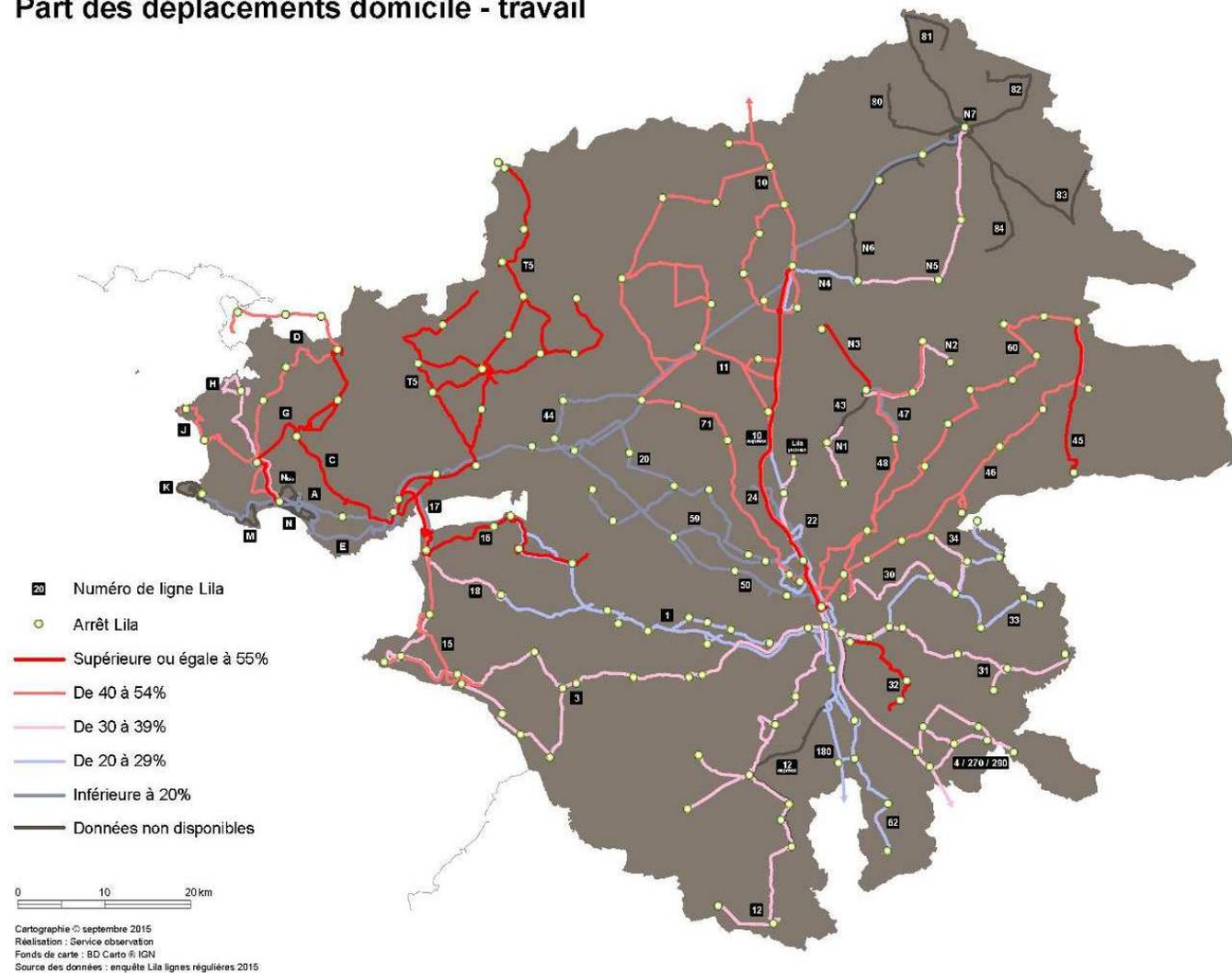
COMMENT ?

Pour ce trajet, avant ou après le car, j'utilise le ou les moyens de déplacements suivants :



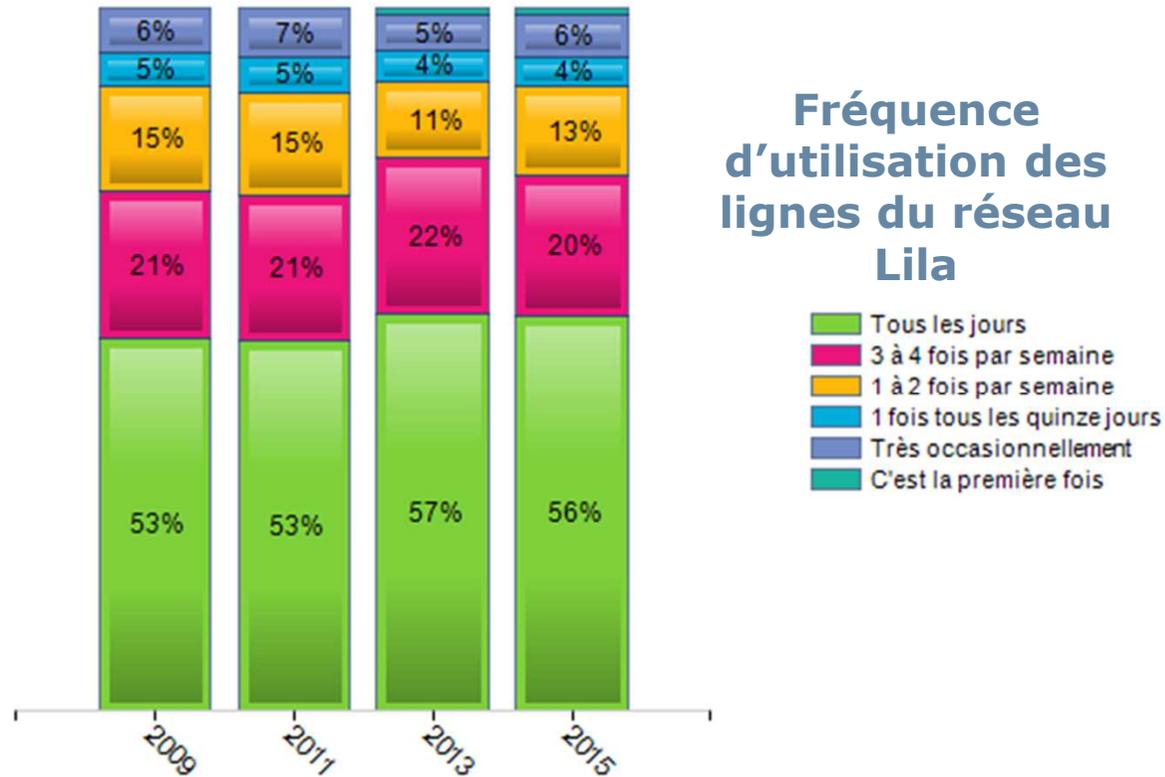
Le trajet réalisé

Part des déplacements domicile - travail

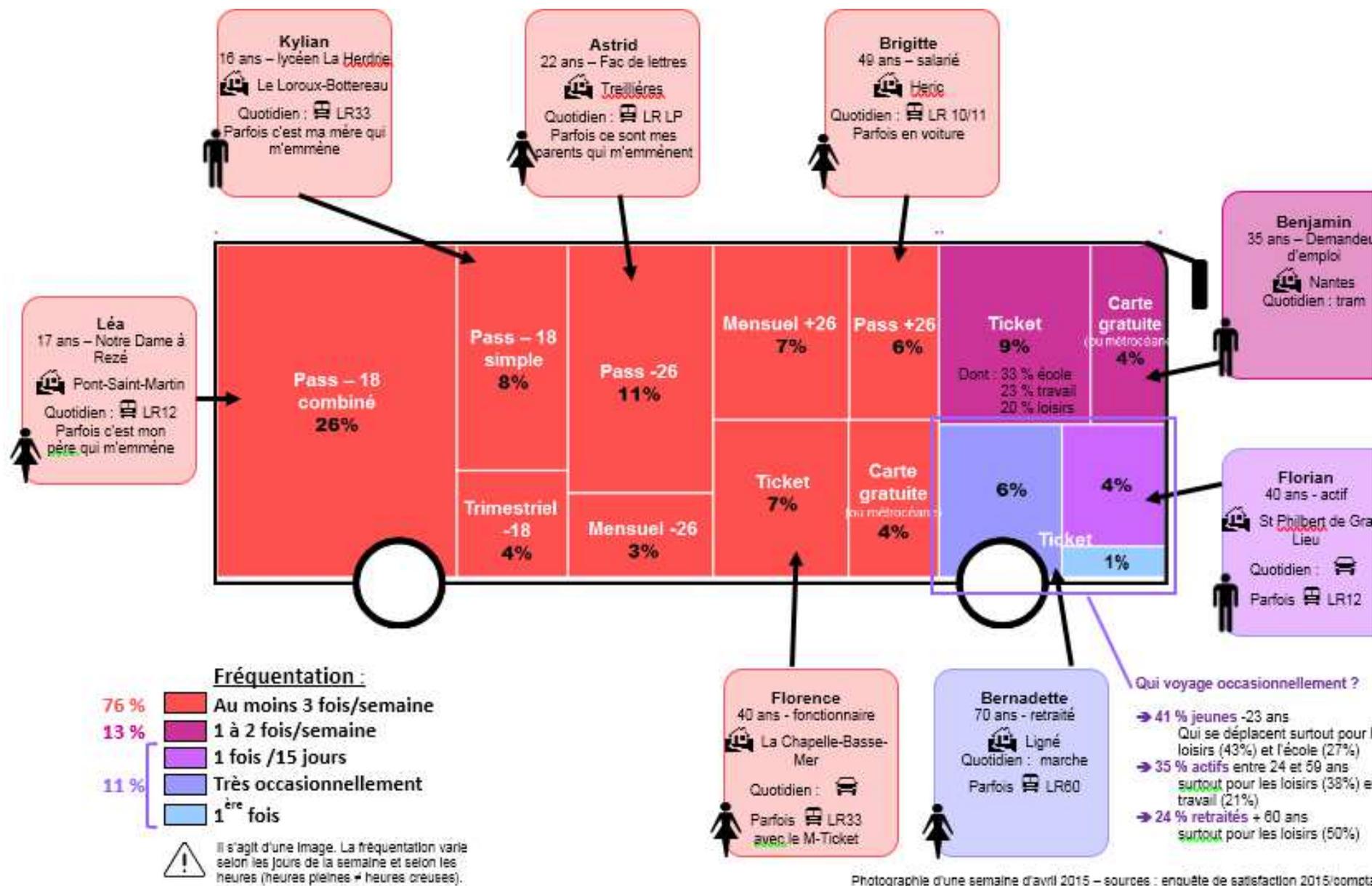


A QUELLE FREQUENCE ?

76% des usagers empruntent le réseau de lignes régulières au moins 3 fois par semaine



Qui fréquente le réseau Lila ?



4. Quelle appréciation et quelles attentes des Lilanautes?

Satisfaction :

7,3/10



85%

Recommanderaient
Lila à leur entourage

Appréciation

Pourcentage d'utilisateurs
satisfaits ou très satisfaits

Prix des titres	★★★★★☆☆☆☆	62%
Offre et horaires en semaine	★★★★★☆☆☆☆	64%
Respect des horaires	★★★★★☆☆☆☆	84%
Information	★★★★★☆☆☆☆	85%
Correspondances	★★★★★☆☆☆☆	86%
Confort du trajet	★★★★★☆☆☆☆	90%
Accueil	★★★★★☆☆☆☆	93%
Procuration aisée du titre	★★★★★☆☆☆☆	93%
Ambiance et sécurité	★★★★★☆☆☆☆	94%

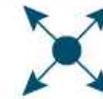
Les axes d'améliorations :

- information situation perturbée,
- information temps réel,
- adaptation des horaires aux déplacements en semaine pendant les vacances,
- augmentation de la fréquence et de l'amplitude de l'offre tard le soir.

5. Comment y répond-on?

Une stratégie d'offre de transport
Une stratégie commerciale

Schéma départemental des transports et des nouvelles mobilités 2015 - 2025



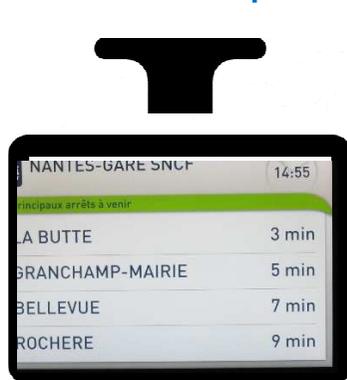
LIGNES DE DESSERTE LOCALE OU DE RABATTEMENT

- accès aux services, équipements et commerces de la polarité
- rabattement vers Lila premier et le TER
- plusieurs allers – retours par jour
- à définir en concertation étroite avec les territoires et les usagers



Des services à bord :

2 écrans TFT par car



site web mobile



Le concept Lila Premier

Une image plus moderne



Des cars modernes et accessibles aux personnes à mobilités réduites

Un départ toutes les 5 min aux heures de pointe



Un temps de parcours réduit et sécurisé

Des trajets plus direct, des arrêts moins nombreux et des aménagements de voirie



Un maintien de l'offre sur l'ensemble de l'année et une amplitude horaires élargie



Une offre renforcée pendant les week-ends



**Le concept
Lila Premier**

Un cadencement des horaires

- toutes les 15 minutes en heures de pointe / 5min. en hyper pointe
- chaque heure en période creuse (9:30 – 16:00)



Régularité et gain de temps :

- création d'une portion de voie réservée
- nombre d'arrêts réduits avec un équipement haut de gamme

Confort et accessibilité de la ligne

Cars à plancher bas

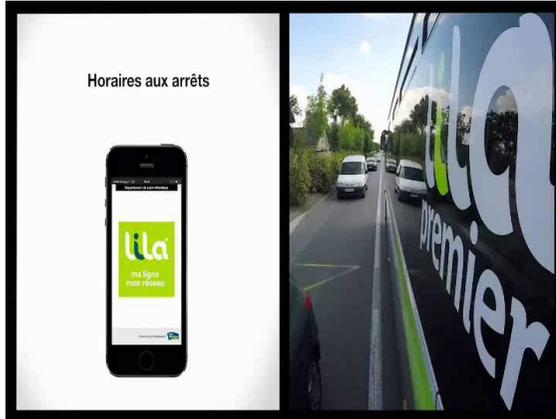
Tous les points d'arrêts accessibles

siègerie haut de gamme

**Le concept
Lila Premier**

desserte du centre – ville de Nantes pour minimiser les ruptures de charge





Une relation digitale
personnalisée

Stratégie commerciale



Une tarification simple,
sociale, et intégrée avec
les réseaux urbains



Une relation humaine de
proximité

Une multiplicité des canaux d'information



Application Lila

NOUVEAU !

- recherche des horaires par arrêt ou commune
- consultation des horaires en temps réel (LR 12, 12E, 12S, 30 et 33 pour l'instant)
- plans des lignes
- localisation des arrêts
- position du car pendant le trajet

7537 téléchargement

4575 Android (50% actifs)
2780 IOS



Site internet Lila



Pages les plus vues :

1. Fiches horaires LR
2. Circuits et horaires lila scolaire
3. Plans LR

AOUT, le + de consultations
111 974 visites

Comparaison avec **destineo**



Relation usagers



Allo Lila

2816 appels par mois en moyenne
Le + : 3859 en août
Le - : 1746 en octobre
Taux de prise moyen sur l'année : 88 %



Délégations

162 mails par mois en moyenne



Réseaux sociaux



354 abonnés
Janvier 2016 : 223

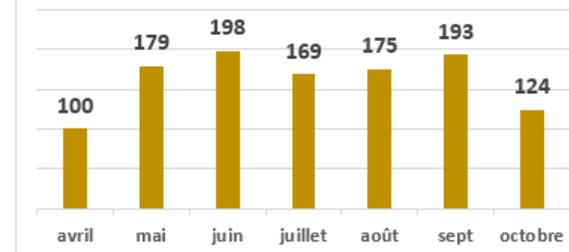


5021 abonnés
Janvier 2016 : 4622

Nombre de visites sur les sites Lila et Destineo
année 2016



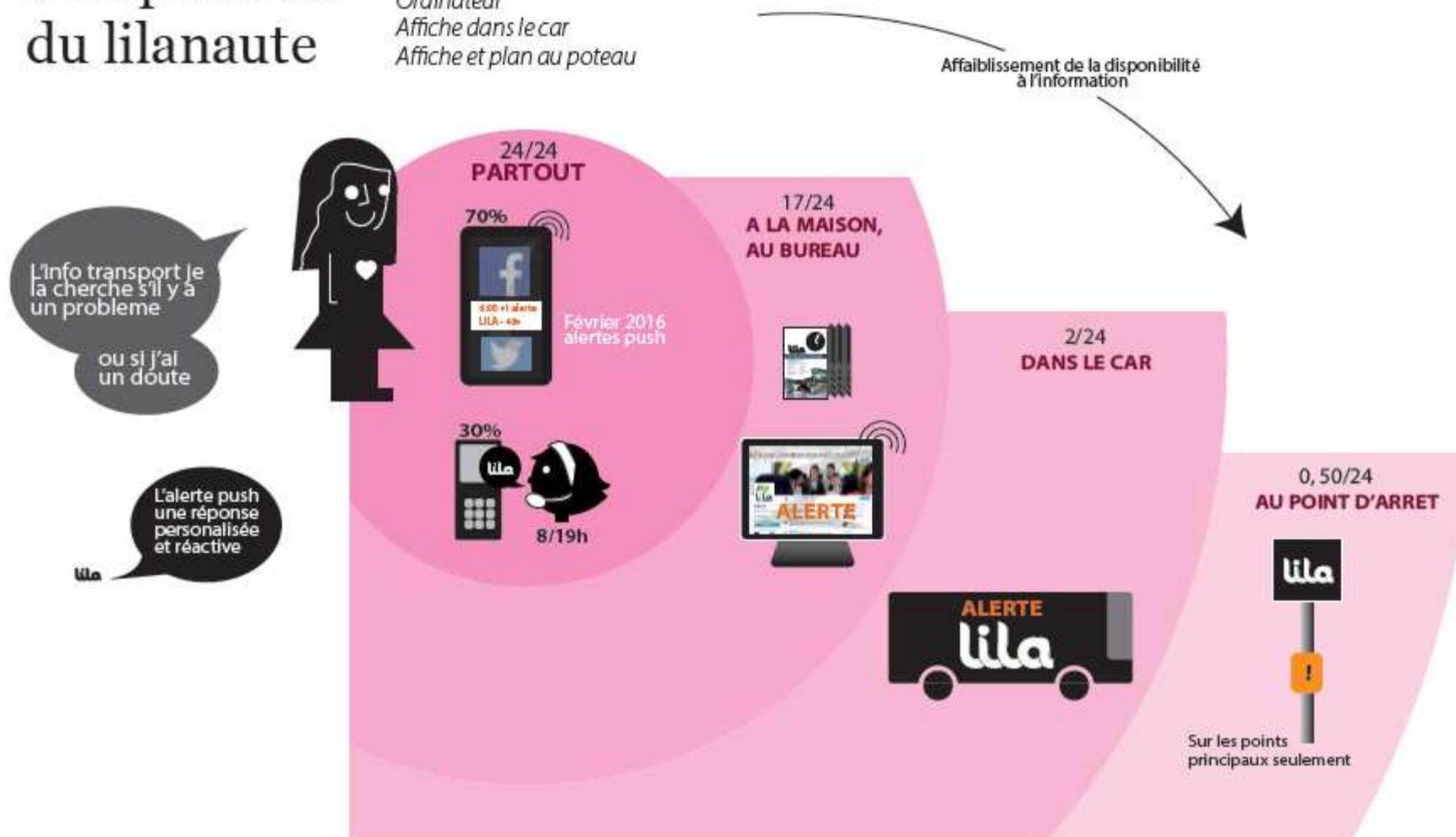
nombre de mails - 2016



Une multiplicité des canaux d'information

Les supports
à disposition
du lilanaute

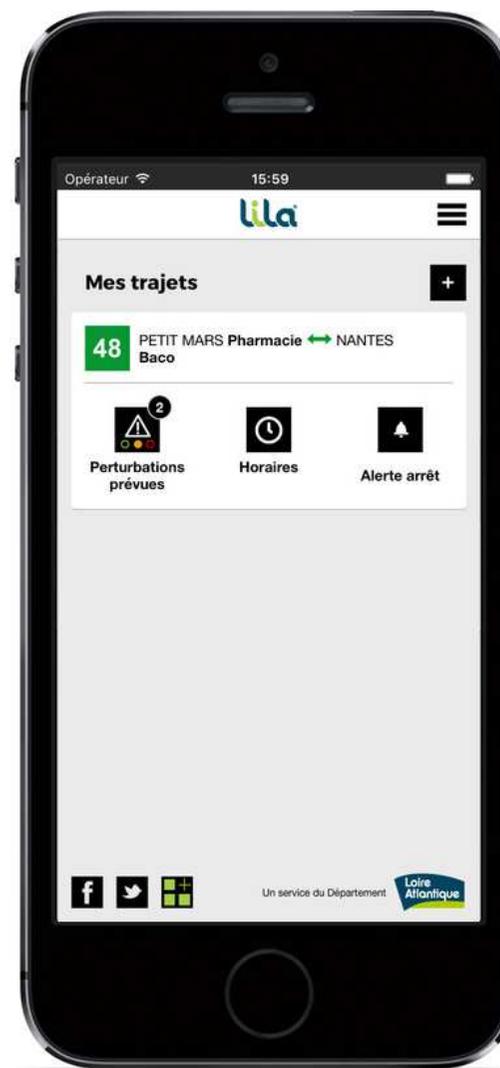
Smartphone
Téléphone
Fiche horaire
Ordinateur
Affiche dans le car
Affiche et plan au poteau



L'appli Lila dans les stores depuis le 15 mars 2016



Application mobile
à télécharger gratuitement



Bénéfices attendus

- Répondre à la demande d'information des usagers Lila en situation de mobilité

- les horaires à l'arrêt
- les perturbations
- être prévenu à l'approche de l'arrêt



- Lever les freins à l'usage des transports en commun

- Horaires en temps réel