VERS UNE INFORMATION MULTIMODALE ET MULTICANAUX, UNE STRATÉGIE RÉGIONALE AU PLUS PRÈS DES BESOINS DES USAGERS

06/03/2023

Ophélie POPILLE – Chargée de programme information multimodale – Région des Pays de la Loire

RÉGION PAYS DE LA LOIRE

CONSTRUIRE UN SYSTÈME D'INFORMATION UNIFIÉ

LA STRATÉGIE RÉGIONALE DES MOBILITÉS ADOPTÉE EN 2021 VISE A FOURNIR UNE INFORMATION COMPLÈTE, AU PLUS PRÈS DES BESOINS DES USAGERS

Un **réseau unifié et proche des Ligériens**,

- Une **tarification harmonisée**, qui intègre des tarifs spécifiques pour les publics vulnérables (tarification solidaire et gratuité pour les accompagnants des personnes en situation de handicap)
- Une **information voyageur** modernisée et multimodale
- Un **système de distribution unifié**, structuré, **maillant le territoire** et répondant aux besoins de proximité et d'accessibilité des voyageurs
- Une **qualité de service améliorée**

UNE STRATÉGIE… DES PROJETS

METTRE EN PLACE UNE STRATÉGIE NUMÉRIQUE AU SERVICE DES USAGERS

- UN PARCOURS USAGERS SANS COUTURES : LE MAAS RÉGIONAL
- UN SYSTÈME D'INFORMATION MULTIMODALE À L'ÉCHELLE DE LA RÉGION
- UNE STRATÉGIE DE DISTRIBUTION

DÉVELOPPER UN RÉSEAU DE PROXIMITÉ

- LA CENTRALE DE MOBILITÉ
- LES MAISONS DES MOBILITÉS

MAAS REGIONAL (Mobility as a Service) : UN PARCOURS USAGERS SANS COUTURES

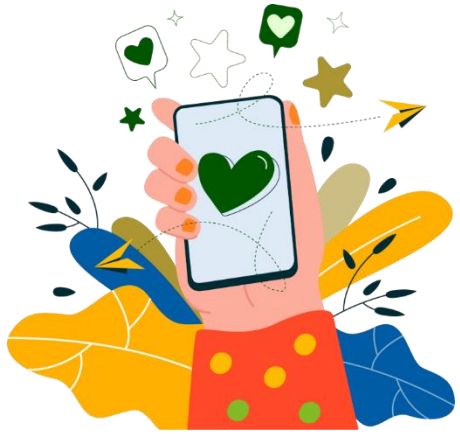
S'informer et s'inscrire

Réserver

Payer

Voyager et valider son titre

SAV / Suivi conso du compte familial



L'appli Aléop au cœur des services

- 2025 -2026 : Déploiement du parcours usagers sans couture pour les services Aléop
- Entre 2026 et 2030 : Intégration progressive d'autres réseaux et autres types de mobilités

DESTINEO :
DES SERVICES D'INFORMATION RICHES ET ÉVOLUTIFS

Objectifs

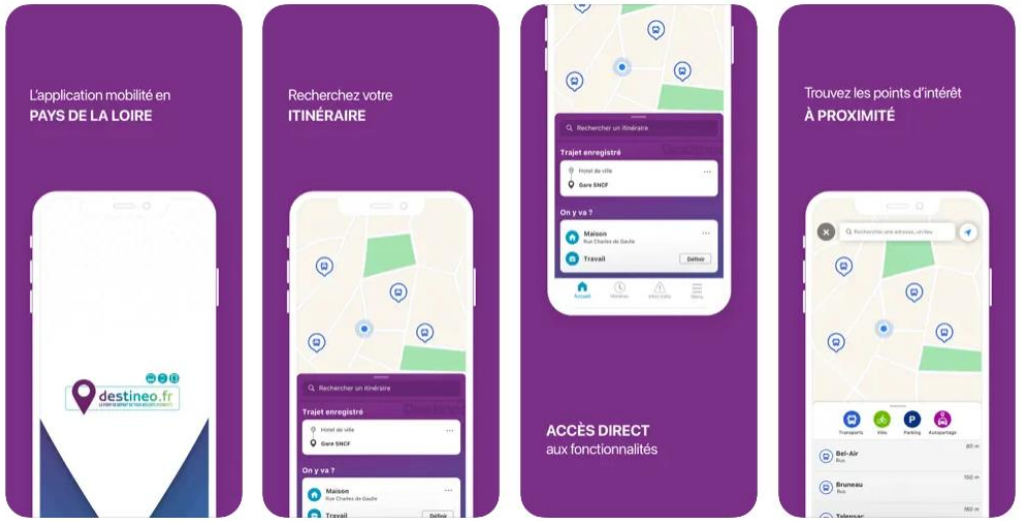
- Faciliter l'accès à l'information voyageur sur l'ensemble du territoire régional
- Proposer des solutions multimodales
- Promouvoir l'usage des transports en commun et des mobilités douces et partagées

Caractéristiques

- 14 réseaux partenaires et nombreux modes et solutions de mobilités
- Une information voyageur en lien avec les enjeux actuels
- Plusieurs fonctionnalités, accessibles gratuitement et réutilisables

Intégrer Destineo dans la perspective MaaS

- Simplifier et harmoniser : disparition du site web Destineo fin 2023 et rapatriement des fonctionnalités sur le site Aléop
- Enrichir le calculateur : intégrer plus de réseaux et aller plus loin sur l'information voyageur



FACILITER L'ACHAT DE TITRES ALEOP ET MULTIMODAUX

Refonte de la tarification routière Aléop en 2025

- un **système tarifaire harmonisé** sur tous les services routiers du réseau Aléop,
- une **tarification zonale**, selon un maillage fin, adapté aux déplacements de proximité et soutenable financièrement ;
- Volonté d'**intégration tarifaire** avec les réseaux urbains, le parcours-client du voyageur se trouve simplifié, le titre Aléop lui « ouvre la ville ».

Déploiement d'un système de distribution

Vendre toute l'offre Aléop, quel que soit l'opérateur

- Titres routiers (lignes régulières et transport à la demande)
- Titres ferrés
- Titres maritimes

Un système simple et interopérable

- Le Smartphone : support privilégié du « billet unique multimodal régional » (système de M-ticket)
- Volonté de proposer un maximum d'interopérabilité sans changer les systèmes en place et en limitant les investissements

DÉVELOPPER UN RESEAU DE PROXIMITÉ

CENTRALE DE MOBILITÉ ALLÔ ALÉOP DEPUIS LE 01/09/2022

N°Cristal 09 69 39 14 14

APPEL NON SURTAXE

Les objectifs de la centrale

- Simplifier le parcours client en offrant progressivement un numéro unique pour tous les services Aléop
- Promouvoir l'usage des transport en commun et inciter à l'intermodalité

Principales caractéristiques

- Ouverte de 7h à 20h du lundi au vendredi, et le samedi de 8h à 12h et 14h à 17h, hors jours fériés
- Présence d'au moins un conseiller parlant anglais sur toute l'amplitude horaire
- Accessibilité pour les malentendants, sourds et aphasiques (Accéo)

Les missions de la centrale

Informer

- Gestion appels/courriels
- Réponse sur les canaux digitaux
- Envoi de documentation

Accompagner les usagers

- Réservations
- Gestion des réclamations

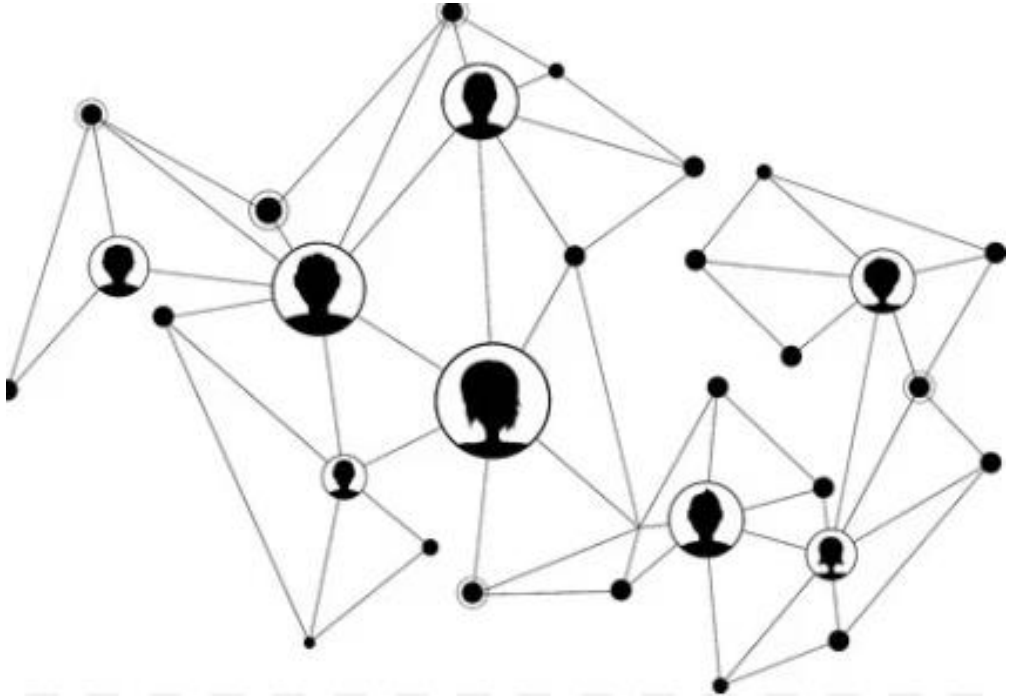
Participer à la gestion et au suivi de l'offre

- Missions en lien avec les transporteurs
- Édition de rapports

DÉVELOPPER UN RESEAU DE PROXIMITÉ

LES MAISONS DES MOBILITÉS

- Parmi les priorités qui émergent dans les démarches d'élaboration des contrats opérationnels de mobilité figure le maintien de lieux d'information et de vente en proximité.
- L'objectif poursuivi est de **mailler le territoire en points d'information, conseils ou vente, multimodaux**, au plus près des besoins des usagers, en s'appuyant sur un réseau de transporteurs, gestionnaires de gares et AOM.
- La Région accompagne les territoires qui ont des projets, par exemple de « maisons de la mobilité » (en s'appuyant sur les initiatives locales, maisons France Services, tiers lieux, etc.).



MERCI !