

Orléans Métropole à la reconquête du réseau Tao et de ses usagers Pour une offre moderne, plus verte, fiable et de qualité *Le point au 1er trimestre 2021*

Orléans Métropole en a fait une priorité : permettre aux habitants d'avoir facilement et simplement une solution de mobilité de qualité pour leurs déplacements afin d'améliorer le quotidien et de réduire notre impact sur l'environnement. De nombreuses mesures sont prises pour répondre à cet objectif et ainsi rendre le réseau Tao plus accessible, plus fiable et surtout plus attractif. doivent permettre modernisation du réseau, remplacement de véhicules vétustes,...tour d'horizon des chantiers ouverts qui permettront à la Métropole d'Orléans de se doter d'un réseau à la hauteur de ses ambitions.



LES CONSÉQUENCES DE LA CRISE SANITAIRE SUR LE RÉSEAU TAO

Développement du télétravail, cours en distanciel, la crise sanitaire a indéniablement modifié les besoins en déplacements des habitants du territoire avec notamment une **diminution forte de la fréquentation des bus et tramway**. La baisse de fréquentation observée depuis le second semestre 2020 (-35 % au cours du dernier trimestre 2020) tendait à s'atténuer **au 1er trimestre 2021. Malgré cela, plus d'un tiers des usagers habituels ne fréquente plus les transports en commun de masse (tram et bus)**.

La baisse est plus importante dans le tram (-40 %) que dans le bus (-28 %). Les services à la demande et avec des véhicules de capacité plus réduite (9 places) enregistrent une moindre baisse des usages : -13 % de fréquentation sur Résa'Tao et -18 % sur Access'Tao en février 2021.

En mars 2021, la fréquentation des services de TAD repart même à la hausse : +34 % de fréquentation sur Résa'Tao par rapport à mars 2019, et + 7% pour le service Access'Tao.

UNE OFFRE DE TRANSPORTS EN COMMUN QUI EST RESTÉE IMPORTANTE

Orléans Métropole a choisi, malgré les baisses de fréquentation, de maintenir une offre de transports à un niveau élevé pour garantir une qualité de service suffisante pour tous les publics et ainsi faciliter le quotidien de ses habitants. Concrètement, depuis le 4 janvier, 90% de l'offre habituelle était assurée, certaines lignes renforcées (scolaires et desserte des zones d'activité, notamment du pôle 45) et les principaux services (Résa'Tao, Access'Tao, P+R, services vélo,...) assurés à leur niveau habituel.

Depuis le 6 avril et l'entrée en vigueur de nouvelles restrictions pour lutter contre la propagation du COVID-19, l'offre du réseau Tao a été ajustée. A compter du 17 avril, les horaires et les fréquences des vacances scolaires d'été seront appliquées. L'offre globale sera à 70% (seule la fréquence est modifiée, l'amplitude horaire reste la même).

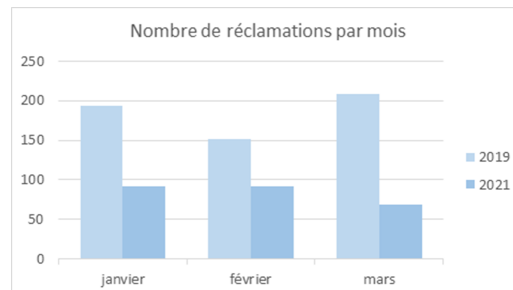
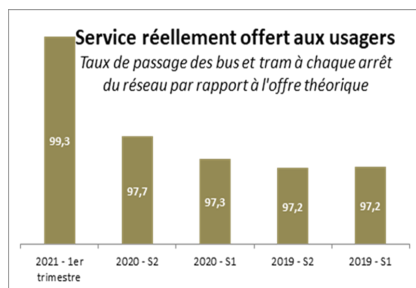
VERS UNE AMÉLIORATION DU SERVICE RENDU AUX USAGERS

Orléans Métropole a fait le constat d'une baisse notable de la qualité de service rendu aux usagers en 2019 et 2020. Courses supprimées ou retardées, véhicules vétustes et inconfortables, manque d'informations en cas de perturbations, Orléans Keolis Métropole Orléans en place de plusieurs actions pour revenir à un niveau permettant le retour à un service agréable et confortable pour les usagers :

- Poursuite de la campagne de recrutement de conducteurs Bus/Tram initiée par Keolis : 10 conducteurs embauchés en janvier 2021 (sur 483 conducteurs)
- Amélioration du site internet et développement d'une nouvelle appli Tao depuis septembre 2020, dans le but d'informer les usagers sur leurs conditions de voyage
- Suivi des indicateurs de qualité de service afin de contrôler le service rendu et mise en place d'indicateurs perceptibles par les usagers avec notamment le taux de passage aux arrêts sur l'ensemble du réseau

Les premiers résultats sont à ce stade encourageants :

- Au 1er trimestre 2021, le **taux de passage des transports en commun à chaque arrêt était supérieur à 99,3 %**, contre 97 % en 2019 et 97,5 % en 2020
- **Le nombre de réclamations envoyées par les usagers à Keolis a été divisé par 2 depuis 2019** (une centaine de courriers en moyenne par mois en 2020 contre 200 en 2019). Par ailleurs, la régularité et la ponctualité des bus et tram sont nettement moins citées parmi les motifs de mécontentement. Ils représentaient le 1^{er} motif d'insatisfaction jusqu'en décembre 2020, et sont maintenant en 2^{ème} place.



Orléans Métropole, en lien avec Keolis, maintiendra les efforts entrepris et la mobilisation collective sur cette reconquête des usagers.

VERS UN RÉSEAU RENOUVELÉ ET MODERNISÉ

Orléans Métropole a par ailleurs entrepris un travail de modernisation de sa flotte afin de ne proposer à ses usagers que des véhicules confortables, fiables, et avec un impact le plus limité possible sur l'environnement :

- D'ici fin 2021 : mise en service des 29 nouveaux bus électriques Irizar. Un premier véhicule est en circulation sur le réseau TAO depuis le 1^{er} mars et retours sont très positifs chez les conducteurs comme les usagers.
- D'ici fin avril 2021 : commande de 20 nouveaux bus hybride
- 2022 : Extension des zones de transport à la demande et renfort du parc des véhicules consacrés à ce service
- Fin 2021 : Acquisition d'une dizaine de véhicules pour assurer le déploiement du transport à la demande.

Le réseau de bus TAO se modernise
DU 6 AVRIL AU 6 MAI 2021
PARTICIPEZ À LA CRÉATION DE L'HABILLAGE DES NOUVEAUX BUS

GAGNEZ 1 AN de MOBILITÉ BUS, TRAM ET VÉLO+

ACTION QUALITÉ DES ASSIÉS ECOLOGIQUE

Toutes les informations pour participer sur www.orleans-metropole.fr - #OrleansMetropole

TAO ORLÉANS MÉTROPOLE

Afin que les habitants de la métropole puissent s'approprier cette modernisation de la flotte du réseau Tao, Orléans Métropole lance un concours invitant toute personne de plus de 10 ans à **dessiner l'habillage des bus de demain**. Depuis le 6 avril et jusqu'au 6 mai prochain, toutes celles et ceux qui le souhaitent sont invités à faire parler leur créativité en envoyant leurs projets :

- par mail à nouveauxbus@orleans-metropole.fr
- par courrier à « Concours Habillage des Bus », 5 place du 6 juin 1944, CS 95801, 45 058 Orléans Cedex 1)

Le lauréat se verra offrir une année complète de mobilité avec un abonnement au réseau Tao bus, tram et Vélo +.

DES AMÉLIORATION DÉJÀ CONCRÈTES

Dans un contexte difficile, l'offre de transports d'Orléans Métropole a su s'adapter pour répondre aux besoins des habitants et veille à rester à l'écoute des attentes du plus grand nombre :

- Collégiens - Ligne 66 pour desservir le collège Orléans Nord Est : **près de 200 validations par jour**, ce qui en fait la principale ligne scolaire du réseau
- Etudiants - **Remboursement de 3 mois d'abonnement Tao** : au 15 avril plus de **4 100 demandes enregistrées et près de 175 000 € de remboursés** (jusqu'au 30 avril : www.remboursement.reseau-tao.fr)
- De nouvelles offres de paiements dématérialisées proposées pour limiter les contacts : validations avec Flash Ticket à bord du réseau et paiement par CB sur les P+R surveillés dès la mi-avril
- Harmonisation de l'amplitude horaire du transport à la demande, sur toutes les zones à partir d'avril 2021 : de 7h jusqu'à 19h30 samedi compris (exception Résa'Est en semaine 6h15).

LES ADAPTIONS DU RÉSEAU TAO À VENIR

En concertation avec les communes de la Métropole, le réseau Tao va s'adapter en 2022 afin d'offrir :

- Du transport à la demande dans les communes situées en périphérie du cœur urbain
- Des lignes fortes plus fréquentes et un service étendu en soirée, notamment les vendredis et samedis
- Des lignes scolaires mieux identifiées et spécifiques pour améliorer la ponctualité des élèves
- Un réseau plus simple à comprendre.

A ce jour 15 communes ont été rencontrées sur les 22 communes qui composent notre territoire. Ces rencontres riches et constructives sont l'occasion d'échanger sur les services actuellement en place auprès des habitants, de présenter l'offre prévue au titre de l'adaptation du réseau, de recueillir à la fois les améliorations ponctuelles qui seraient à intégrer dans l'offre déployée en 2022, mais aussi les attentes plus structurantes pour le territoire et le maillage de la mobilité qui seraient à prendre en compte aux horizons 2025-2030.

La synthèse de ces échanges sera présentée cette année au Conseil métropolitain.

Un premier bilan positif pour les Assises de la transition écologique

Les débats organisés dans le cadre des Assises de la transition ont mobilisé un grand nombre d'acteurs (élus, citoyens, experts « mobilité » et autres collectivités). Parmi les attentes exprimées par les participants :

- Faciliter l'usage des modes de déplacements alternatifs à la voiture individuelle (marche, vélo et transports en commun)
- Améliorer le partage de l'espace public (stationnement, plan de circulation...)
- Prendre en compte tous les publics (personnes âgées, déplacements occasionnels)

Près de 100 volontaires, de tout horizon et de tous âges, ont candidaté pour l'opération « *Me déplacer autrement, pourquoi pas ?* ». Parmi eux une trentaine d'automobilistes expérimentent le bus, le tram, ou le vélo, en remplacement des trajets habituellement réalisés en voiture, avec un accompagnement par des conseillers mobilité du réseau Tao.

CONTACT PRESSE

Germain Fournier - germain.fournier@orleans-metropole.fr

06.77.27.93.38



@RPOrleansMetro

ORLÉANS
MÉTROPOLÉ