

3 LEVIERS POUR ACCOMPAGNER L'ÉVOLUTION DU MÉTIER D'OPÉRATEUR DE BUS

**Comment repenser le rôle des
opérateurs de bus pour un
monde plus multimodal ?**



[À découvrir sur notre site](#)





3 Leviers pour accompagner l'évolution du métier d'opérateur de bus

Ce guide pratique propose d'explorer cette transformation à travers trois leviers stratégiques qui permettent aux opérateurs de répondre aux nouvelles attentes des usagers et des territoires :

- **Penser les réseaux au delà du bus**
- **Transformer les points d'arrêts en Hubs de mobilité**
- **Concevoir des solutions adaptées à chaque usage**





Qui sommes nous ?

Depuis 2019, PIM Mobility associe Aménagement du Territoire et Architecture pour soutenir l'émergences et le développement de la multimodalité territoriale.

En savoir plus sur pim-mobility.com



REPENSER LE RÔLE DES OPÉRATEURS DE BUS POUR UN MONDE PLUS MULTIMODAL

L'approche de PIM Mobility

PIM Mobility développe des Hubs de mobilité® qui répondent à plusieurs défis : adaptation aux configurations territoriales, accessibilité universelle, supports aux services numériques, déploiement progressif – temporaire ou permanent.



Sommaire

INTRODUCTION

p.1

Constat actuel : un métier en pleine évolution

p.2

Levier 1 : Penser les réseaux au delà du bus

p.3

Levier 2 : Transformer les points d'arrêts en Hubs de mobilité

p.4

Levier 3 : Concevoir des solutions adaptées à chaque usage

p.5

Étude de cas : Transdev

p.6-8

Fiche pratique : Contactez un expert PIM

p.9



INTRODUCTION

Pendant de nombreuses années, le rôle des opérateurs de bus s'est concentré sur l'exploitation de lignes régulières, avec pour mission d'assurer un transport fiable, ponctuel et sécurisé des voyageurs. Aujourd'hui, cette mission évolue profondément.

L'augmentation du coût de la voiture, le développement des mobilités actives, l'émergence des cars express, du covoiturage ou encore des Bus à Haut Niveau de Service transforment les habitudes de déplacement. Les usagers n'attendent plus uniquement un bus à l'heure : ils recherchent des parcours simples, fluides et connectés, capables de répondre à l'ensemble de leurs besoins de mobilité.

Face à ces nouveaux enjeux, les opérateurs de transport élargissent progressivement leur champ d'action.

Leur rôle ne consiste plus seulement à exploiter un réseau, mais à coordonner différents modes de déplacement, améliorer l'information voyageurs, développer des services complémentaires et accompagner les collectivités dans la mise en oeuvre d'une mobilité plus multimodale.

Cette évolution est aujourd'hui au coeur de la stratégie des principaux acteurs du secteur.

”

Aujourd'hui, on ne peut plus concevoir la mobilité de manière isolée. On doit concevoir au sein d'un quartier, au sein d'un bâtiment. C'est ce qu'on appelle la "mobilité servicielle" ou le "MaaS" (Mobility as a Service), qui va permettre à l'utilisateur, à partir d'un seul point d'entrée, d'accéder à l'ensemble des modes de transport.

”

Édouard Hénaut

Directeur Général France - Transdev





Constat actuel : un métier en pleine évolution

Longtemps centré sur l'exploitation de lignes régulières, le métier d'opérateur de bus évolue aujourd'hui vers une approche plus globale de la mobilité. Face aux nouveaux usages, à la diversification des modes de transport et aux attentes des collectivités, les opérateurs sont désormais amenés à connecter les réseaux, améliorer l'expérience voyageur et développer de nouveaux services.

Comme l'explique **Valérie Vernet, Directrice de projets chez Transdev** :



Nous sommes de véritables intégrateurs des offres de mobilité disponibles. Les pôles d'échanges, les gares routières et les parkings relais sont de véritables Hubs de mobilité, les portes d'entrées des territoires.

”

”

Valérie Vernet

Directrice de projets – Transdev

Cette évolution se traduit déjà par des expérimentations concrètes. À Montpellier, Transdev a imaginé un arrêt de bus végétalisé favorisant le confort des voyageurs et les connexions avec les mobilités douces. À Nantes, un service de location de vélos et de trottinettes en terminus de ligne a démontré son intérêt : **60 % des utilisateurs combinent ces services avec le bus et 45 % déclarent utiliser moins leur voiture.**

L'information voyageurs devient également un levier majeur. Sur le réseau Cap Cotentin, l'intégration du système d'aide à l'exploitation **Pysae** permet de diffuser des informations en temps réel aux conducteurs comme aux voyageurs et d'améliorer le pilotage du réseau.

Comme le souligne **Alexandre Jaslier, Responsable Systèmes d'Aide à l'Exploitation chez Transdev** :

Le système est fiable et apporte beaucoup de satisfaction à la fois aux conducteurs et à notre exploitation.

”

”

Alexandre Jaslier

Responsable Informatique & Numérique – Transdev



Levier 1 : Penser les réseaux au delà du bus

Pendant de nombreuses années, les réseaux ont été conçus autour d'un mode de transport unique : le bus.

Aujourd'hui, les déplacements du quotidien sont beaucoup plus variés et intermodaux. Un même trajet peut combiner train, bus, vélo, covoiturage ou marche à pied. Les usagers recherchent avant tout une solution simple leur permettant d'aller d'un point A à un point B, quel que soit le nombre de correspondances.

Dans ce contexte, l'opérateur devient progressivement un coordinateur de mobilités. Son rôle consiste désormais à créer des connexions efficaces entre les différents modes de transport afin d'assurer la continuité des déplacements.

Cette évolution est d'autant plus importante dans les territoires périurbains et ruraux où les besoins de mobilité sont nombreux mais où l'offre reste parfois insuffisante.



”

Parfois une heure d'attente avant que le bus ne passe.

Pendant les heures de pointe, les bus se succèdent avec des écarts de 20 à 30 minutes.

Sans voiture, c'est très compliqué ici, surtout pour aller travailler.

”



Levier 2 : Transformer les points d'arrêts en Hubs de mobilité

L'expérience voyageur ne commence pas lorsque le bus arrive. Elle débute dès que l'usager rejoint son arrêt.

Information voyageurs, confort d'attente, stationnement vélo, services de recharge ou qualité des correspondances influencent directement la perception du réseau.

Les opérateurs portent aujourd'hui une attention croissante à ces espaces, qui deviennent de véritables points de connexion entre les différents modes de transport.

Le développement de l'information voyageurs en temps réel illustre parfaitement cette évolution.



”

73 % des usagers déclarent que le manque d'information et services aux arrêts peut les décourager de prendre les transports en commun.

”

Étude de Transdev



Levier 3 : Concevoir des solutions adaptées à chaque usage

Tous les territoires ne présentent pas les mêmes besoins.

Les enjeux d'une métropole diffèrent de ceux d'une ville moyenne ou d'un territoire rural. Les attentes des usagers, les densités de population et les infrastructures existantes imposent une approche plus flexible.



Le développement des bus à haut niveau de service, des cars express, des lignes de covoiturage ou encore des services de transport à la demande témoigne de cette diversification des solutions.

L'opérateur ne peut donc plus appliquer un modèle unique. Il doit s'appuyer sur une meilleure compréhension des usages pour construire une offre cohérente avec les réalités locales.

Cette capacité d'adaptation constitue aujourd'hui l'un des principaux leviers pour rendre les alternatives à la voiture plus attractives.



Evolution des services, vers l'amélioration de l'expérience voyageur



Contexte & Objectifs

Rôle de PIM Mobility

Dispositif & Méthodologie

Bénéfices observés



Cas d'usage

Evolution des services, vers l'amélioration de l'expérience voyageur

Contexte & Objectifs

Comment évolue le service général de Transdev au sujet de la multimodalité et de l'expérience voyageur en réponse à la demande grandissante des usagers et gestionnaires territoriaux ?

Que ce soit sur l'amélioration de l'accès à l'information voyageur ou l'expérimentation d'arrêts innovants sur leurs lignes, Transdev repense le métier d'opérateur de mobilité afin de trouver des consensus en faveur du développement des déplacements territoriaux.

Rôle de PIM Mobility

Dans ce cadre, PIM Mobility est intervenu pour :

- Co-réaliser une adaptation d'une interface d'informations voyageurs en temps réel sur borne d'affichage extérieur
- Déployer une station intermodale modulaire et multiservices sur un arrêt principal de la ligne de Bus à Haut Niveau de Service du réseau Cap Cotentin
- Alimenter la réflexion sur les équipements "essentiels / conseillés / optionnels" selon les types d'arrêt de lignes.

Développement de la filière de données voyageurs Mobilink :

8

Marchés

60

Collaborateurs



Dispositif & Méthodologie

Transdev mène deux expérimentations innovantes ; à Montpellier, un arrêt de bus végétalisé pour repenser le mobilier urbain et renforcer l'intermodalité; à Nantes, un service de location de vélos et trottinettes en bout de ligne pour tester le report modal et mieux comprendre les usages.

En parallèle, l'intégration de l'outil Pysae sur le réseau CAP Cotentin connecte en temps réel le système d'aide à l'exploitation (SAE), la billettique et l'information voyageurs, avec des données actualisées toutes les 5 secondes. Une solution clé pour améliorer la coordination entre chauffeur et usagers. Parallèlement, la filière Mobilink centralise les métiers de la gestion des données et de la logistique voyageur.

”

Voilà, comment à travers différents axes de travaux nous avons et nous continuons à réfléchir aux nouvelles facettes de la multimodalité, que ce soit des gares routières ou des arrêts d'un réseau urbain, terminus de lignes ou arrêts intermédiaires de correspondances.

”

Valérie Vernet, **Transdev**



Bénéfices observés

01

Évolution continue

3 ans d'évolution vers des nouveaux consensus

02

Fiabilité

Différents outils de données voyageurs en temps réel permettant une lecture fiable

03

Services aux arrêts

Nouveaux services aux lignes permettant de mieux considérer les besoins usager

04

Informations aux arrêts

Rend les lignes plus multimodales en complément des services aux arrêts

La démarche portée par Transdev illustre une vision ambitieuse et concrète de la multimodalité : connecter les territoires, améliorer l'information voyageurs en temps réel et repenser les arrêts comme de véritables espaces de services. Grâce à l'innovation technique poussée par Pysae et à Mobilink ainsi que les expérimentations menées sur le terrain comme à Montpellier et Nantes, Transdev montre que l'alliance entre technologie de l'information et aménagements, en toute connaissance des besoins usagés, permet de construire une mobilité plus fluide, plus attractive et plus adaptée.



Contactez un expert PIM

Et vous ?

- Vous êtes élu(e) local(e), technicien(ne) mobilité ou chargé(e) d'aménagement dans un territoire rural ou périurbain ?
- Vous souhaitez encourager l'intermodalité en valorisant les mobilités actives (vélo, marche) et le réseau de bus existant ?
- Vous devez intervenir sur un site classé ou à forte sensibilité patrimoniale et cherchez une solution intégrable et réversible ?
- Vous voulez tester un modèle de station de mobilité avant un déploiement à plus grande échelle sur votre territoire ?
- Vous cherchez un partenaire capable d'assurer un accompagnement agile ?

Prenez rendez-vous avec un expert PIM



Pour en savoir plus :



Retrouvez plus d'information sur
notre livre blanc sur le covoiturage



Suivez-nous sur LinkedIn



Demande d'informations
supplémentaires



contact@pim-mobility.com



06 22 45 03 36



pim-mobility.com