

Résa'Est : extension du service



Pour répondre à la progression constante, depuis 2015, du service résa'Tao de transport à la demande (TAD), Orléans Métropole expérimente, jusqu'au 31 décembre 2018, le TAD dynamique avec un nouveau service intitulé résa'Est. L'outil propose une réservation plus simple et rapide pour faciliter les déplacements sur les communes de Semoy, Saint-Jean-de-Braye, Chécy et Mardié. Après 4 mois d'expérimentation, 86% des voyageurs recommanderaient le service. L'offre est désormais élargie depuis septembre 2018 avec la desserte de 3 nouvelles communes et des services plus matinaux.

Une offre de service élargie

Depuis la rentrée scolaire 2018, le service résa'Est est élargi et dessert désormais 3 communes supplémentaires : Bou, Combleux et Boigny sur Bionne qui viennent donc compléter l'offre présente sur Semoy, Saint-Jean-de-Braye, Chécy et Mardié. Les horaires de services ont également été aménagés et sont plus matinaux : de 6h15 à 19h30, du lundi au vendredi, soit 45 minutes plus tôt le matin qu'auparavant. Le samedi, le service est accessible de 7h00 à 19h30. Expérimenté depuis le mois d'avril 2018, résa'Est permet aux voyageurs de retrouver de la souplesse dans l'organisation et le déroulement de leur voyage : il est possible de réserver jusqu'à 5 minutes du départ. Avec la mise en service de l'appli, le service est également plus pratique. De nombreuses fonctionnalités permettent aux voyageurs de bénéficier de tous les services en une seule application et d'être autonome de la réservation à l'arrivée au point d'arrêt avec notamment : l'enregistrement d'un trajet favori, la possibilité de suivre sur une carte le véhicule en approche, la possibilité de recevoir des notifications à l'arrivée du véhicule.



Retour sur l'expérimentation, les chiffres clés

- +104% de fréquentation en juillet 2018 par rapport à 2017
- +77% de voyages en plus sur les 4 premiers mois de l'expérimentation :
 - +36% à St Jean de Braye
 - +580% à Chécy/Mardié
 - +177% sur la commune de Semoy
- 50% des clients voyagent tous les jours avec résa'Est
- 59% des trajets sont effectués pour rejoindre un établissement scolaire
- 22% des trajets sont effectués pour rejoindre un lieu de travail
- résa'Est compte 1/3 de nouveaux utilisateurs
- Les clients du service donnent la note moyenne de 4,7/5 à leurs voyages
- 94% trouvent que c'est un service facile à utiliser
- 86% des voyageurs recommanderaient le service

Les habitudes de réservation :

- Les utilisateurs du services attendent de la souplesse et une très grande réactivité
- Les clients réguliers anticipent leurs réservations à 70% au moins 24h avant le départ
- 19% des réservations sont effectuées entre 24h et 2h avant le voyage
- 11% des réservations sont réalisées moins de 2 heures avant le départ

Exemples de commentaires laissés par les clients sur l'appli :

« Bus à l'heure indiquée et qui correspond à ma demande »
 « Heure respectée pour correspondance avec le Tram B »
 « Conduite agréable et arrivée à l'heure »
 « Le chauffeur m'a attendu alors que j'avais 2 minutes de retard car je ne savais pas où se situait le lieu de RDV »

Délais de réservation

