

Memento

OPTION 4 Mise à disposition de flottes de voitures en autopartage



15 véhicules électriques
11 stations de libre-service

4 gammes
de véhicules pour
satisfaire tous les usages

100%



des inscrits au service
auront accès à la flotte Citiz
partout en France

Un centre d'appels et
d'assistance accessible
24h/24 et 7j/7

Possibilité de créer une
coopérative niortaise



Développer le panel de modes de transport
pour rendre possible un véritable choix modal

OPTION 4

**LA MISE A DISPOSITION DE FLOTTES
DE VOITURES EN AUTOPARTAGE**

SOMMAIRE

1	Contexte : Un territoire volontaire, qui souhaite diversifier son offre de transport pour les communes rurales	1
2	Nos engagements : Développer harmonieusement sur tout le territoire de la CAN un service pertinent d'autopartage électrique	1
2.1	Un partenariat avec le principal opérateur français, CITIZ et sa coopérative bordelaise	1
2.2	Le choix d'un partenaire local et expérimenté	1
3	Notre approche : un service propre au territoire	2
3.1	Un service adapté	2
3.2	Un partenariat équilibré	3
4	Notre plan d'action	3
4.1	La répartition des tâches entre Transdev et Citiz Bordeaux	3
4.2	La proposition pour Niort	6

OPTIONS – OPTION 4 LA MISE A DISPOSITION DE FLOTTES DE VOITURES EN AUTOPARTAGE

1 Contexte : Un territoire volontaire, qui souhaite diversifier son offre de transport pour les communes rurales

La CAN dispose d'une attractivité démographique et résidentielle importante, avec une croissance démographique annuelle de +0,8 %. Cette croissance se porte sur tout le territoire, dont les communes rurales, pourtant moins bien dotées en offre de transport. La CAN souhaite gommer ces différences en développant, aussi hors de son centre urbain, des offres de transport alternatives, dont l'autopartage pourrait être une composante.

➤ **Transdev est impliqué depuis longtemps dans le développement de l'autopartage et noue régulièrement des partenariats avec les principaux acteurs de la profession.**

2 Nos engagements : Développer harmonieusement sur tout le territoire de la CAN un service pertinent d'autopartage électrique

Transdev, en partenariat avec Citiz, propose le **lancement d'un service d'autopartage** constitué d'une flotte mixte électrique avec quatre types de véhicules : la Fiat 500, la Peugeot e-208, le Peugeot Rifter et un Peugeot e-expert (utilitaire).

La mixité des véhicules permet de répondre aux différents besoins des abonnés au service d'autopartage, particuliers comme professionnels.

100%
de véhicules électriques

4 gammes

de voitures pour répondre à tous les besoins

2.1 Un partenariat avec le principal opérateur français, CITIZ et sa coopérative bordelaise

Citiz à Bordeaux est une coopérative régionale d'autopartage (AutoCool), créée en 2008 à l'initiative d'une vingtaine d'habitants intéressés par le concept de voitures partagées, ou « autopartage ». Aujourd'hui, le service d'autopartage Citiz compte plus de **7 500 utilisateurs** qui se partagent une flotte de **162 voitures en libre-service**.

Un projet triplement gagnant :

- La CAN bénéficie de l'expertise combinée de Citiz et de Transdev ;
- Transdev Niort Agglomération propose aux habitants un service complémentaire au réseau de transport tanlib ;
- Citiz développe également son activité régionale (déjà présente à La Rochelle et Poitiers).



2.2 Le choix d'un partenaire local et expérimenté

Fort d'une expérience de 20 ans dans l'autopartage, Citiz a l'ambition de renforcer les services d'autopartage existants tout en œuvrant à la création de stations dans de nouvelles villes de la Région Nouvelle-Aquitaine.



NOTRE ENGAGEMENT

- Proposer un partenariat avec une société d'autopartage expérimentée (Citiz) pour proposer à tous les habitants du territoire de la CAN une offre alternative à la voiture individuelle.
- CITIZ pourra créer une coopérative niortaise qui dépendra de l'agence de Bordeaux.

OPTIONS – OPTION 4 LA MISE A DISPOSITION DE FLOTTES DE VOITURES EN AUTOPARTAGE

3 Notre approche : un service propre au territoire

3.1 Un service adapté

L'autopartage a évolué et s'est ramifié. La diversité des services disponibles en est la meilleure preuve :

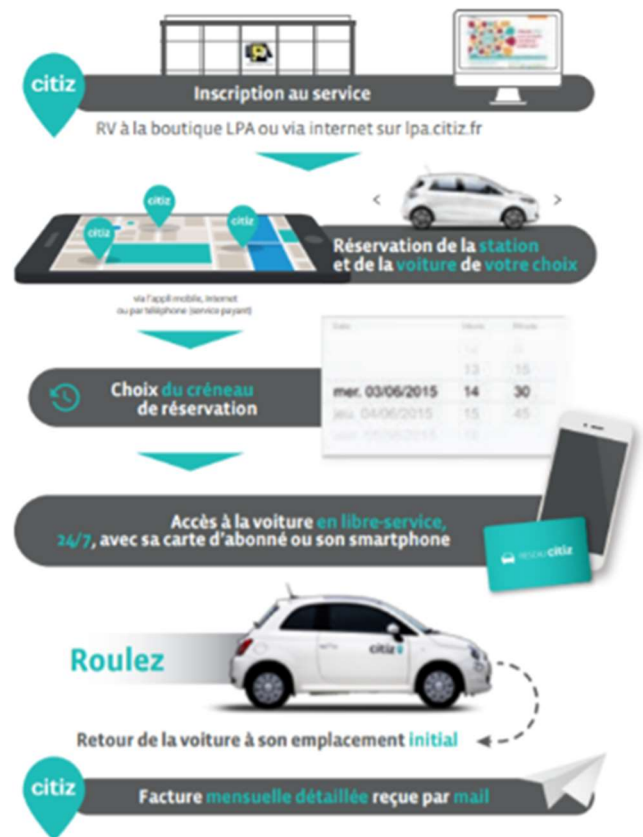
- **free floating** : des véhicules utilisables librement dans un périmètre donné, sans station.
- **trace directe** : des véhicules empruntables sans réservation pour des trajets d'une station à une autre.
- **en boucle** : des véhicules empruntables après réservation pour des trajets avec retour à la station de départ.

Le service Citiz propose ces trois modalités et Transdev a déjà exploité ces différents services à La Rochelle, Lyon, Guingamp ou Saint Quentin en Yveline par exemple.

Nous préconisons à la CAN le **choix d'un autopartage en boucle, qui pourrait ultérieurement être complété par un service de free floating dans le centre de Niort.**

Ce choix pour trois raisons majeures :

- **Un territoire étendu**, qui dispose du réseau de transport public tanlib dense et efficace sur Niort : les courts trajets, caractéristiques de l'autopartage en trace directe et free floating peuvent rapidement et facilement être réalisés en transport public.
- **Un service moins onéreux** car nécessitant moins de personnel (il n'y a pas de rééquilibrage de flotte).
- **Une offre régionale** : Citiz à Bordeaux est une structure régionale intégrée au réseau d'autopartage national Citiz qui lui fournit les outils techniques et fonctions supports. CITIZ pourra créer une coopérative niortaise qui dépendra de l'agence de Bordeaux. Les abonnés à l'autopartage CAN auront accès à l'intégralité de la flotte CITIZ en France. A contrario, l'étendue du territoire n'est pas propice au déploiement de solution sans station ou en trace directe. Cette dernière modalité pourrait en revanche être envisagée dans le centre de Niort (cf. §0).



Citiz à Bordeaux est une structure régionale membre fondatrice du réseau national Citiz. Le Réseau Citiz est porté par la société coopérative France-Autopartage, fondée en 2002 par l'association des initiatives d'autopartage de Marseille, Grenoble, Lyon et Strasbourg, sous forme de société coopérative. Le réseau grandit, diversifie ses missions et multiplie ses partenariats, jusqu'à créer la marque nationale "Citiz" en 2013, que les structures locales adoptent elles aussi progressivement.

100%

de la flotte Citiz accessible aux abonnés de la CAN

OPTIONS – OPTION 4 LA MISE A DISPOSITION DE FLOTTES DE VOITURES EN AUTOPARTAGE

3.2 Un partenariat équilibré

Expérience Avec plus de 15 ans d'expérience dans la mobilité durable et l'autopartage, et avec un parc automobile de plus de 162 voitures, Citiz Bordeaux détient l'expérience pour garantir une gestion sérieuse et un service de qualité.

Expertise Composé d'une équipe pluridisciplinaire, AutoCool détient l'expertise nécessaire pour offrir un service de qualité tout compris : déploiement du service d'autopartage, gestion de la technologie et du service, maintenance des véhicules et contrôles règlementaires, assistance, accompagnement au changement des habitudes de déplacement, facturation...

Transdev apporte sa connaissance du territoire, de ses habitants, ses agences commerciales et sa présence locale.

Interopérabilité En ayant recours à l'autopartage Citiz, Niort Agglo permettrait aux usagers du service d'obtenir un accès futur aux 162 voitures disponibles sur Bordeaux, tout comme aux 2 000 voitures présentes dans toute la France.



NOTRE APPROCHE

- Proposer à la CAN un partenariat solide avec Citiz, adapté au territoire et qui offre à tous les adhérents au service la possibilité d'accéder à l'intégralité du réseau Citiz national.
- CITIZ pourra créer une coopérative niortaise qui dépendra de l'agence de Bordeaux.

4 Notre plan d'action

4.1 La répartition des tâches entre Transdev et Citiz Bordeaux

4.1.1 La gestion technique du service

La **gestion technique du service est confiée à Citiz**. Il s'agit principalement :

- De l'équipement des véhicules,
- De contrôles réguliers de la flotte,
- Du nettoyage, de l'entretien et de la maintenance,
- De la gestion des incidents.

La CAN bénéficiera ainsi de l'expertise d'une équipe d'exploitation expérimentée qui assurera la formation d'une équipe locale, soit via un partenaire issu de l'Économie Sociale et Solidaire, soit via Transdev.

Suivi des alertes et anomalies

L'équipe constituée sera notamment chargée de suivre et de gérer les remontées des véhicules, les retours des clients et les anomalies en lien avec les véhicules, les stations, et le système d'autopartage. Pour ce faire, l'équipe se basera sur un outil de gestion de tâches comprenant des notes qui proviendront : du terminal d'autopartage et/ou des signalements provenant de la centrale d'appels, des clients via la Web App.

Le tableau ci-après offre un aperçu des notes générées par chacun de ces outils, ainsi que le type de données accessibles en tout temps aux gestionnaires de flotte.

OPTIONS – OPTION 4 LA MISE A DISPOSITION DE FLOTTES DE VOITURES EN AUTOPARTAGE

	Terminal dans le véhicule	Centrale d'appels / Web App
Types de notes générées	Batterie faible Véhicule mal placé	Véhicule mal placé Voyant allumé Équipement manquant Demande de geste commercial Pannes / accidents
Données accessibles en permanence	Ouverture / fermeture des portes Niveau de charge / batterie Suivi kilométrage / utilisation Niveau de propreté	

Nettoyage et entretien des véhicules

Afin de garantir un service de qualité aux utilisateurs du service d'autopartage, **Citiz effectuera un passage bimensuel sur les véhicules pour procéder au nettoyage et à l'entretien/maintenance de base.**

Des interventions supplémentaires peuvent être envisagées lors de signalements de dommages et/ou en cas d'état de propreté nécessitant une intervention. Lors de leurs passages, nos techniciens effectueront également un suivi par rapport au système d'autopartage :

Suivi autopartage	Nettoyage complet	Maintenance
Maintenance de l'ordinateur de bord	Aspirateur sur les sièges et les sols du véhicule	Contrôle visuel
Remplacement de pièces endommagées / perdues (papiers d'assurance, porte-clés, etc.)	Nettoyage de l'habitacle et désinfection des éléments intérieurs du véhicule (volant, levier de vitesse, radio, poignées de portes, etc.)	Vérification des pneus et freins
Intervention en cas de problème de stationnement	Nettoyage de l'extérieur du véhicule sans eau	Mise à niveau des fluides
		Vérification de l'état des feux
		Vérification des vitres
		Remplacement des accessoires (disque bleu, balais essuie-glace, câbles de charge, etc.)
		Dépannage panne de batterie

Gestion de l'assurance et des sinistres

L'équipe d'exploitation de Citiz prendra à sa charge la souscription à une assurance tous risques pour les véhicules du territoire de la CAN. En cas de problème technique sur un véhicule ou en cas de sinistre, l'équipe technique s'occupera d'effectuer le suivi nécessaire auprès des utilisateurs et s'occupera, au besoin, du rapatriement des véhicules en garage.

Gestion de l'énergie et de la borne de recharge

Afin de pouvoir proposer et exploiter le service d'autopartage avec une flotte de véhicules électriques, nous préconisons **l'installation de bornes doubles de recharge 12kW**, dont l'investissement et l'installation seraient portés par la collectivité.

La borne étant double, l'un des deux côtés sera réservé exclusivement à l'usage des adhérents au service, tandis que le deuxième côté pourrait servir au public, pour la recharge de véhicules électriques personnels.



Borne de recharge double 12kW/h

Prise en charge de l'énergie

OPTIONS – OPTION 4 LA MISE A DISPOSITION DE FLOTTES DE VOITURES EN AUTOPARTAGE

Une fois la borne installée, **l'équipe technique assurera la gestion et la prise en charge de l'abonnement pour l'énergie et de la borne électrique.**

Compte tenu de la volatilité du prix de l'énergie une formule d'indexation devra être prévue au contrat.

Des cartes de recharge électriques, ainsi que des modes d'emploi, seront également disponibles à l'intérieur du véhicule pour accompagner l'adhérent dans son utilisation de la voiture électrique.

4.1.2 La gestion commerciale du service

Les utilisateurs du service d'autopartage bénéficieront d'un service client de qualité, grâce aux atouts de proximité et d'expérience de l'équipe commerciale mise à leur disposition.

- Transdev formera les équipes commerciales de l'agence tanlib aux procédures d'adhésion et d'utilisation de l'autopartage. Cette formation leur permettra notamment de réaliser une adhésion en ligne directement depuis l'agence commerciale ;
- Citiz, grâce à son équipe composée de 10 personnes, assurera le suivi de la clientèle. Bénéficiant d'une solide expérience dans une structure en place depuis 15 ans, l'équipe est attachée à fournir un service centré sur la qualité et la disponibilité ;
- Assurant une présence toute l'année du lundi au vendredi de 9h à 17h, par téléphone et par mail, l'équipe Citiz est soutenue par une centrale d'appels fonctionnant 24h/24 et 365 jours par an. Cette dernière est mutualisée avec l'ensemble des structures membres du Réseau Citiz et assure le premier niveau d'assistance et de suivi clientèle. Elle peut recourir à des astreintes 24h/24 pour les questions avancées



Répartition des tâches entre les équipes commerciales

Tâche	Description	Acteur
Marketing	Charte graphique, positionnement du service et synergies avec le réseau	CITIZ TRANSDEV
Communication	Réunions d'information, réalisation de supports, leaflets...	TRANSDEV
Renseignements, accueil du public	Accueil physique en agence commerciale Assistance téléphonique	TRANSDEV CITIZ
Inscriptions	Procédure dématérialisée	CITIZ
Centre d'appels et assistance	Gestion de la ligne d'assistance 24h/24 et 7j/7 Assistance et dépannage « Bord de route »	CITIZ
Facturation		CITIZ
Reporting	Quotidien (remontée des principaux indicateurs d'activité)	CITIZ TRANSDEV
Développement commercial	Promotion du service d'autopartage	TRANSDEV CITIZ

OPTIONS – OPTION 4 LA MISE A DISPOSITION DE FLOTTES DE VOITURES EN AUTOPARTAGE

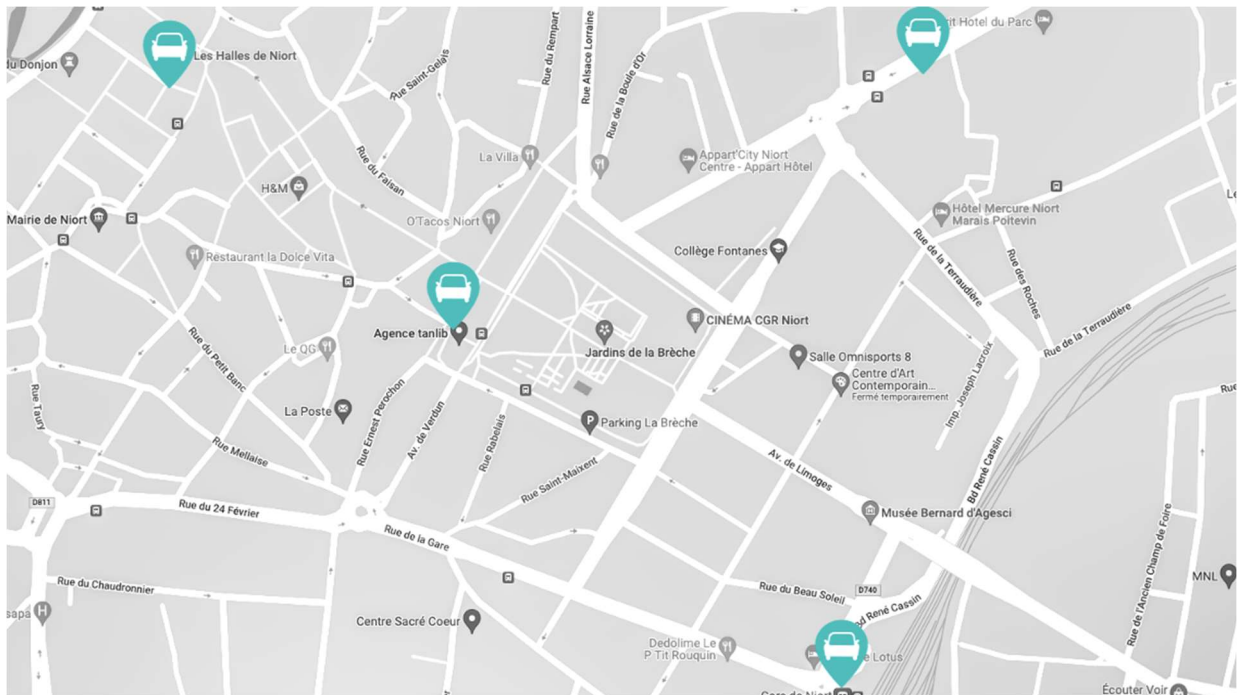
4.2 La proposition pour Niort

4.2.1 Plusieurs stations d'autopartage sur tout le territoire

Dans le cadre de cette offre, Transdev et Citiz proposent la mise en place de **11 stations d'autopartage** et **15 véhicules** :

- 4 stations de deux véhicules sur Niort,
- 7 stations d'un véhicule sur les communes d'équilibre (Beauvoir-sur-Niort, Échiré, Frontenay-Rohan-Rohan, Mauzé-sur-le-Mignon, Prahecq, Saint-Hilaire-la-Palud, Coulon ou Magné) (1 par commune).

Les emplacements proposés sur la commune de Niort se trouvent (cf. plan ci-dessous) : à la Gare SNCF, en centre-ville à proximité des Halles, au niveau de la Place de la Brèche et enfin au niveau de l'avenue de Paris (emplacement spécifique à déterminer).



Pour les communes d'équilibre, nous ne proposons, à ce stade, pas d'emplacements particuliers. Les 7 communes (Beauvoir-sur-Niort, Échiré, Frontenay-Rohan-Rohan, Mauzé-sur-le-Mignon, Prahecq, Saint-Hilaire-la-Palud, Coulon ou Magné) disposeront chacune d'un véhicule, l'emplacement précis des stations pourra être discuté dans les phases suivantes. De manière générale, l'important est évidemment de choisir les centralités de communes : mairies, marchés, commerces...

4.2.2 Les véhicules proposés

Pour répondre aux besoins de la collectivité, nous proposons 4 types de véhicules :

Modèle	Fiat 500	Peugeot E-208	Peugeot Rifter	Peugeot e-Expert
Motorisation	Véhicule Électrique 24 kWh	Véhicule Électrique 46 kWh	Véhicule Électrique 46 kWh	Véhicule Électrique 50 kWh
Autonomie électrique annoncée	185 km	400 km	280 km	230 km
Catégorie et tarifs	S 2,50€/h + 0,41€/km	M 3€/h + 0,41€/km	L 4€/h + 0,51€/km	XL 3,50€/h + 0,41€/km

OPTIONS – OPTION 4 LA MISE A DISPOSITION DE FLOTTES DE VOITURES EN AUTOPARTAGE

Nombre de places	4	5	7	2
Boîte de vitesse	Automatique	Automatique	Automatique	Automatique

Nous ne présentons pas de véhicules sans permis dans notre offre car les assurances refusent de prendre en charge ce type de véhicule.

4.2.3 Grille tarifaire

L'autopartage permet de louer une voiture **en libre-service de manière occasionnelle**, à l'heure, à la journée ou plus. Grâce à une carte à puce délivrée lors de son inscription, sur réservation préalable ou à la dernière minute, l'utilisateur accède aux voitures du réseau Citiz en libre-service 24h/24 et 7j/7. Les « autopartageurs » optimisent ainsi l'usage des voitures, et peuvent se passer de la propriété de la 1^{ère} ou 2^{ème} voiture de leur ménage, ou de la voiture de service de leur entreprise.

Lors de l'inscription, l'utilisateur choisit une formule avec ou sans abonnement puis paie lors de ses utilisations.

Les tarifs sont basés sur :

- La durée de réservation,
- La distance parcourue par trajet.

Des paliers existent pour permettre que le service soit utilisé aussi pour des durées plus longues (week-end par exemple).

En effet, l'objectif étant de réduire le taux de motorisation des ménages, il convient que le service ne soit pas cantonné à des usages de très courte durée mais puisse également rester compétitif pour des durées plus longues.

Néanmoins ce niveau de tarif ne crée pas d'incitation à la conduite mais participe à un usage mesuré des véhicules.

	Avec abonnement 16€ / mois	Sans abonnement
S 	2,50€ / heure (22€ / jour ou 120€ / semaine) Citiz rouge: Tarifs S + 2,50€ de prise en charge	5€ / heure (39€ / jour ou 180€ / semaine)
M 	3€ / heure (27€ / jour ou 150€ / semaine)	5,50€ / heure (45€ / jour ou 210€ / semaine)
L 	3,50€ / heure (33€ / jour ou 180€ / semaine)	6€ / heure (50€ / jour ou 240€ / semaine)
	+ 0,41 €/km (puis 0,22 €/km au-delà de 100 km parcourus)	
XL 	4€ / heure (38€ / jour ou 210€ / semaine)	6,50€ / heure (56€ / jour ou 270€ / semaine)
XXL 	4,50€ / heure (44€ / jour ou 240€ / semaine)	7€ / heure (60€ / jour ou 300€ / semaine)
	+ 0,51 €/km (puis 0,27 €/km au-delà de 100 km parcourus)	

Les tarifs incluent : le véhicule, l'assurance (avec franchise), l'entretien, l'énergie (carburant ou électricité), l'assistance.

L'ensemble de la gamme de véhicules n'est pas nécessairement présent dans toutes les communes dès le démarrage du service. Sur le territoire de la CAN, nous proposons des véhicules de catégorie S, M, L (version Utilitaire) et XL.

4.2.4 Interface utilisateurs : Web App et application mobile

Au-delà de la technologie d'autopartage installée sur les véhicules, les usagers du service d'autopartage Citiz accèdent principalement au service en utilisant la Web App ou l'application mobile, développées par le Réseau Citiz.

En effet, Citiz déploie une web App et une application mobile, utilisées par plus de 50 000 utilisateurs à travers la France. Ces deux outils permettent rapidement et facilement de s'inscrire au service, d'effectuer / de modifier/ d'annuler une réservation, de consulter ses utilisations et ses factures, de modifier ses préférences et de contacter l'assistance (Centrale d'appels).



4.2.5 La communication, articulée sur trois axes majeurs

Une communication propre au lancement du service

Déployée sur l'ensemble du territoire de la CAN, cette communication a pour objet de faire connaître et faire comprendre l'autopartage. Elle vise à pousser les habitants à s'interroger sur le service : peut-il me convenir ? Où le trouver ? A quel prix ? Les journaux communautaires et municipaux (Niort Agglo, Vivre à Niort, Territoire de Vie), les réseaux sociaux du réseau tanlib (Twitter, Instagram, Facebook) constitueraient de très bons relais d'information.

Il est aussi envisageable de mener une action médiatique et festive lors de l'inauguration des premières stations.

OPTIONS – OPTION 4 LA MISE A DISPOSITION DE FLOTTES DE VOITURES EN AUTOPARTAGE

Une communication ciblée sur les habitants et/ou les professionnels

Cette communication est beaucoup plus locale. Elle se veut ciblée sur les résidents et/ou professionnels dans un rayon de 700m autour des stations. L'objectif est de faire connaître le service à ceux qui seront les plus susceptibles de s'abonner.

Nous envisageons la distribution de flyers dans la rue (street-marketing), dans les boîtes aux lettres (mailing toutes boîtes), ou encore l'organisation de petits évènements autour de quelques stations de quartiers.

Une communication orientée sur l'intermodalité et la multimodalité

L'autopartage est un déclencheur de pratiques intermodales et multimodales. Cette communication, portée par Transdev, consiste à faire découvrir aux clients du réseau la possibilité d'utiliser la flotte d'autopartage.

Cette communication prend plusieurs formes :

Affichage	Information voyageur
Présentation et explication du concept (position des stations, tarifs, infos utiles...)	Flyers et autres supports d'information disponibles dans l'agence tanlib et sur le site Internet du réseau
Affiches installées à bord des bus tanlib et aux arrêts proches des stations	Formation des agents d'accueil afin de renseigner les clients sur le service d'autopartage



NOTRE PLAN D'ACTION

- Une répartition des tâches entre Transdev et Citiz qui apporte respectivement la connaissance du territoire et l'expérience, pour un service de qualité à chaque étape du parcours usager,
- Une mise en place stratégique des stations alliée à une gamme de véhicules adaptée pour répondre aux différents besoins des usagers,
- Une technologie qui fait ses preuves au quotidien ;
- Une stratégie de communication sur-mesure pour faire connaître le service et développer les usages