

DOSSIER DE PRESSE

Rentrée 2020-2021

Jeudi 15 octobre 2020



BONJOUR
la tan



Une nouvelle ligne Chronobus,
C pour bientôt



Introduction :

Comme chaque année, le réseau de transport en commun nantais s'adapte aux évolutions urbaines et aux rythmes des voyageurs. Des changements et ajustements du réseau sont programmés pour cette rentrée de novembre.

Décalée dans le temps en raison de la période exceptionnelle de pandémie vécue au printemps, cette rentrée est essentiellement marquée par des renforcements de fréquences et d'offre de certaines lignes pour améliorer la qualité des voyages des clients.

Pour rappel, en 2019, l'évolution de la fréquentation a été de 3,4% par rapport à 2018, pour atteindre 148,6 millions de voyages. Plus de 176 000 km supplémentaires seront donc effectués pour l'ensemble du réseau.

Toutes les informations sont consultables sur le site www.tan.fr. Les nouveaux horaires de la TAN et les modifications du réseau sont en vigueur **dès le lundi 2 novembre**.

Sommaire du dossier de presse

Les nouveautés sur le réseau de transport en commun	p. 3
Les renforcements de fréquence des lignes C1, C6, C20, 50	p. 3
Des évolutions pour 13 lignes de bus	p. 4
Des adaptations pour quelques lignes de bus	p. 4
Le calendrier commercial	p. 5
Le contact Tan et l'achat des titres de transport	p. 6
La campagne d'information	p. 7

Les nouveautés sur le réseau de transport en commun

—○ Les renforcements de fréquence des lignes

Plusieurs lignes du réseau sont de plus en plus fréquentées, entraînant un phénomène de surcharge pénalisant leur performance quotidienne et la qualité des trajets des voyageurs. Les lignes concernées sont : les lignes chronobus C1, C6, C20 et la ligne de bus 50.

—○ La ligne chronobus C1 Haluchère-Batignolles <> Gare de Chantenay

Le constat : lancée en 2012, cette ligne a enregistré depuis 32% d'augmentation de fréquentation sans modification d'offre. Depuis, certains quartiers qu'elle dessert se sont densifiés (Chantenay, Egalité – Route de Paris). Elle arrive donc en limite de capacité en heures de pointe. Fréquentation actuelle : 22 537 voyages/jour bleu.

L'évolution : la ligne est renforcée en jour bleu (jour de semaine) en heures de pointe du matin et du soir à 5 mn de fréquence (au lieu de 6 mn actuellement).

—○ La ligne chronobus C6 Hermeland <> Chantrerie-Grandes Ecoles

Le constat : lancée en 2013, la ligne C6 a été renforcée en 2018. Depuis, elle a enregistré plus de 19% de fréquentation supplémentaire et une surcharge difficilement acceptée par les voyageurs. L'origine de cette hausse est un développement très important de la zone d'activités de la Chantrerie avec de nombreuses installations d'entreprises ces dernières années ainsi que le réaménagement de la zone du Port Boyer (anciennement occupée par le Crédit Mutuel). Fréquentation actuelle : 23 116 voyages/jour bleu.

L'évolution : elle est renforcée en jour bleu (de semaine) en heures de pointe du matin et du soir à 6 mn de fréquence (au lieu de 7 mn actuellement) et en heures creuses, à 10 mn (au lieu de 12 mn).

—○ La ligne chronobus C20 Ecole Centrale-Audencia <> Gare de Chantenay

Le constat : sa fréquentation a augmenté depuis 2017 de 30%, et de 47% depuis 2015. La surcharge est constatée surtout le matin sur les trajets vers les Facultés que cette ligne dessert. Fréquentation actuelle : 15 047 voyages/jour bleu.

L'évolution : la ligne est renforcée en jour bleu (jour de semaine) en heures de pointe du matin et passe à 7 mn de fréquence (au lieu de 8 mn actuellement).

—○ La ligne de bus 50 Basse-Indre <> Porte de La Chapelle

Le constat : la fréquentation de cette ligne dite de rocade a progressé de 23% depuis son dernier renforcement effectué en 2018. Cette ligne dessert en partie de grands boulevards très empruntés (François Mitterrand et Marcel Paul) et le long desquels l'urbanisation a été très importante ces deux dernières années. Fréquentation actuelle : 6 311 voyages/jour bleu.

L'évolution : pour plus de régularité et de ponctualité, elle sera renforcée en jour bleu en heures de pointe à 10/11 mn de fréquence (au lieu de 12/13 mn actuellement). Trois bus supplémentaires seront injectés sur la ligne.

—○ Des évolutions pour 13 lignes de bus

En raison de l'intensification de la circulation routière, un ajout de véhicules est nécessaire sur certaines lignes sur lesquelles les temps de parcours ont dû être revus à la hausse. Plusieurs lignes sont concernées :

- Ajout de véhicules avec ajustement de fréquence : lignes 59, 79, 89
- Ajout de véhicules avec offre identique : lignes C7, 28, 30, 54, 75, 78, 95, 96, E1
- Ajout partiel de bus articulés : ligne 86

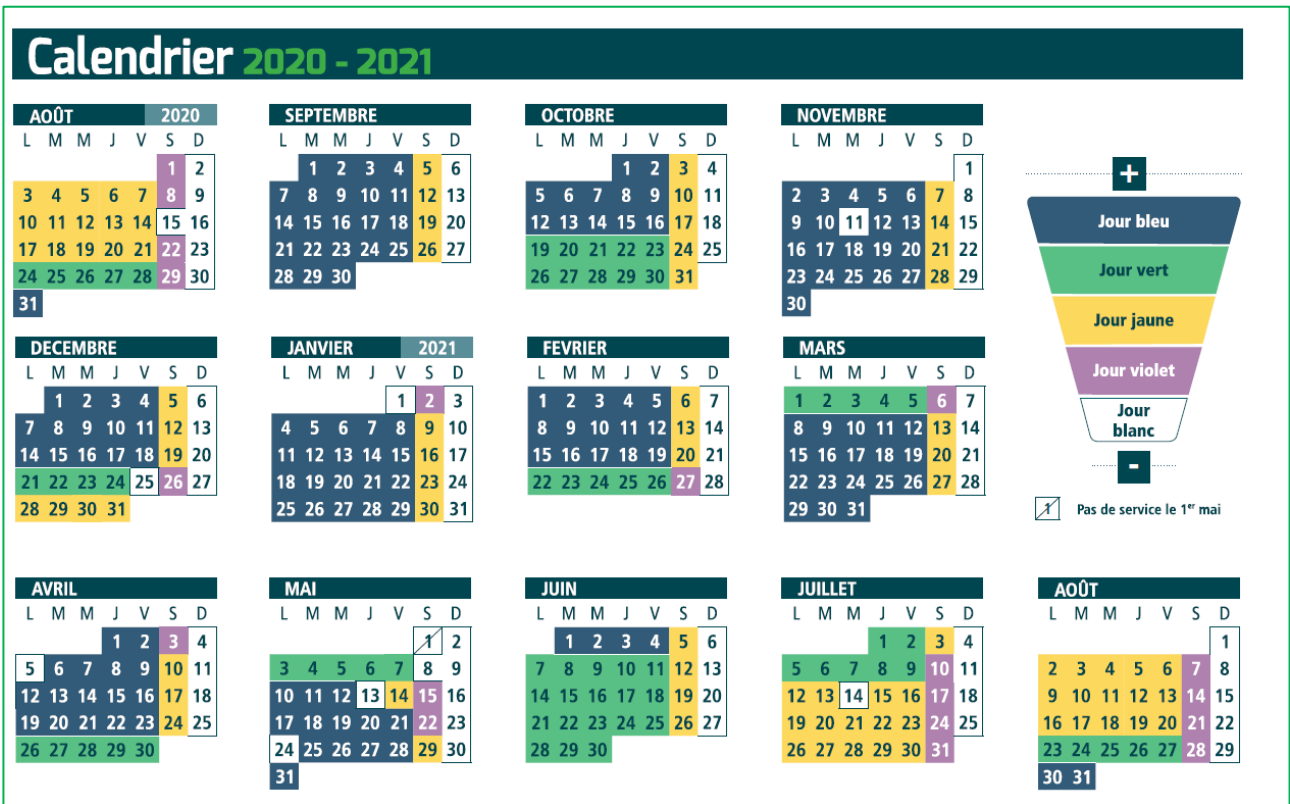
—○ Des adaptations pour quelques lignes de bus

La ligne 5 n'effectuera plus son terminus à Commerce mais à Gare Sud en service de nuit. Ce sera donc un même terminus de début à fin de service. La ligne C7 retournera à l'arrêt Clairais en service de nuit.

La ligne 36 est renforcée avec un véhicule supplémentaire en service de nuit et retour au tracé normal de la ligne entre Pirmil et Seil.

En complément, les arrêts Petit Carcouët et Avenue Blanche fusionnent en un seul arrêt nommé Suzanne Lenglen pour la ligne de bus 54.

Le calendrier commercial de l'année 2020-2021 applicable à partir du 2 novembre 2020



Le contact Tan et l'achat des titres de transport

—○ Toutes les solutions pour s'informer et acheter un titre de transport

Pour nous contacter **en direct** afin d'obtenir des informations ou un **conseil personnalisé** sur des itinéraires ou des titres de transport :

- Allo Tan (02 40 444 444) : de 7h00 à 20h (du lundi au vendredi) et de 9h30 à 17h30 (le samedi)
- Espace Mobilité Commerce, allée Brancas à Nantes : de 9h30 à 18h (du lundi au vendredi) et de 9h30 à 17h30 (le samedi).



Pour tout savoir sur le réseau et l'info trafic en temps réel

- Site Internet : www.tan.fr
- Appli TAN pour iPhone et Android
- Twitter : @reseau_tan
- Allo Tan (02 40 444 444)

Pour acheter des titres de transport et abonnements :

- **Eservices** : l'offre proposée sur « eservices.nantesmetropole.fr », accessible depuis tan.fr, permet de souscrire à un abonnement Libertan*, de changer de formule, de résilier, de consulter les relevés ou encore de commander un duplicata de carte en cas de perte.
*Hors Pack Famille et Tarification Solidaire

- Avec son smartphone et le mTicket : achat et compostage des titres 1H et 24H, titres Aléop (cars circulant dans le périmètre du département de la Loire-Atlantique) avec l'appli TAN.



- Sur le site www.tan.fr via la Tan Boutique (achat et réception des titres à domicile).
- A l'Espace Mobilité Commerce
- Via les 197 distributeurs automatiques de titres en stations tramway et busway
- Chez les 128 Relais Tan (commerçants de proximité)
- En dernier recours, auprès des conducteurs Tan (ticket 1H)

La campagne d'information

— L'information clientèle

Pour la 4^{ème} année consécutive, la Tan soutient les artistes nantais en confiant à l'agence Ultra Lazer la création des couvertures des fiches horaires, formant une véritable collection surprenante. Chaque illustration qui fait référence à un élément représentatif de la ligne, une architecture, un environnement floral ou animal, une rivière, est travaillée en découpage papier. Dans chacune des compositions, des petits mondes en papier multicolores évoquent les déplacements, la ville, le voyage...

Les nouvelles fiches horaires 2020-2021 sont disponibles dans les Relais Tan et à l'Espace Mobilité à partir de mi-octobre.



La rentrée de l'information clientèle en chiffres :

- plus de 780 000 fiches éditées
- 100 000 plans de poche
- près de 3000 points d'arrêts à équiper avec les nouveaux horaires

— La campagne de communication

La campagne à destination des voyageurs informe des nouveautés de cette rentrée : les renforts d'offre sur les lignes C1 et C6, le rappel de la transformation de la ligne 5 chronobus en ligne busway et de la capacité augmentée de la ligne 4 avec ses nouveaux véhicules électriques. Ces offres répondent aux demandes clients, qui ont pu s'exprimer notamment lors de nos campagnes annuelles d'enquête de satisfaction.

Cette campagne s'affichera à l'intérieur des véhicules, sur les flancs de bus et les réseaux sociaux de la Tan.



—● Découvrez les coulisses du réseau sur tan.fr ! Pour tout savoir... !

Un petit retour en arrière... En 2017, la Tan expérimente une nouvelle relation client avec plusieurs « live chat ». De nombreuses questions sont posées en amont de ces événements montrant un intérêt et une curiosité sur des sujets divers et du quotidien vécu par les voyageurs.

Ainsi est née en 2018, **une nouvelle rubrique du site tan.fr, « Bonjour la Tan »**, séquencée en 4 thèmes (réseau, sécurité, horaires, budget) où de nombreuses questions / réponses viennent petit à petit la compléter soit par des textes, des images ou vidéos : comment est organisé le travail des conducteurs, d'où vient le nom de l'arrêt Chat qui guette, pourquoi le ticket unité coûte cher, pourquoi doit-on monter par l'avant dans les bus, etc.

Les objectifs de cette rubrique : développer le relationnel avec nos voyageurs en accédant à leurs demandes, apporter des compléments d'information désamorcer les irritants du quotidien, et révéler des coulisses méconnues, avec le plus de transparence possible, de compréhension rapide et immédiate, un ton pédagogique et humoristique.

En novembre 2020, plus de 20 nouvelles questions/réponses s'ajoutent aux 40 existantes. Quelques exemples de sujets : le choix des emplacements des arrêts, les renforts lors des événements, les futurs projets, les correspondances, la régulation du réseau.

BONJOUR la tan

Une nouvelle ligne Chronobus,
C pour bientôt

C...non.
De nouvelles lignes sont à l'étude ...
mais pas pour le Chronobus.
C'est du côté du tramway que viendra la nouveauté
à l'horizon 2026, avec les futures lignes de l'ouest
de l'île de Nantes et du quartier Rezé-les Isles.
C bien aussi non ?

BONJOUR la tan

Améliorer les correspondances,
c'est vraiment si compliqué

C'est l'une de nos priorités...
mais effectivement c'est un vrai casse-tête.
Assurer une synchronisation parfaite
de toutes les lignes est difficile en raison du nombre
de combinaisons possibles et des fréquences
différentes entre les lignes. Nos équipes font
le maximum pour réduire le temps d'attente
entre 2 lignes et privilégient les correspondances
où les flux sont les plus importants.
Seule la patrouille de France y arrive avec ses avions
le 14 juillet (mais elle ne vous déposera pas
à Commerce).

BONJOUR la tan

**Pourquoi dans certains coins
de la métropole,**
on a plus de chance de croiser
un ours polaire que de croiser un bus

Si l'image est amusante...elle est un brin exagérée
(même dans le grand Nord de Nantes).
Il est toutefois vrai que la fréquence des lignes
n'est pas la même partout. Celle-ci est établie
en fonction de la fréquentation estimée
et du nombre d'habitants de la zone.
Chaque année, l'offre de transport est adaptée
à l'évolution des besoins en fonction d'observations
sur le terrain et des projets de développement urbain.
Pour voir si cette offre a changé, n'hésitez pas à
consulter tan.fr (et attention aux ours).

Présentation de la Semitan

La Semitan est une SEM (société d'économie mixte) détenue à 65% Nantes Métropole et 35% par des acteurs privés (Transdev, Caisse d'Épargne, CCI, associations). Liée par un contrat de délégation de service public avec Nantes Métropole, la Semitan exploite le réseau de transport en commun de l'agglomération nantaise. Elle est également mandatée pour construire, rénover et sécuriser le réseau. Elle est aussi en charge de la coordination de toutes les mobilités de l'agglomération nantaise. 148,6 millions de voyages et 29,6 millions de kilomètres ont été effectués en 2019. Elle emploie actuellement 2050 salariés dont 1344 conducteurs. www.semitan.fr