



VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES



VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

« Design de service » dans le cadre du projet de TAD



Phase I : Analyse des besoins (mars-juillet)

Objectifs	Méthode
• Prendre en compte les différents profils d'utilisateurs potentiels, leurs besoins, attentes, pratiques, freins... • Intégrer la notion de parcours de l'utilisateur, l'articulation avec les autres services/solutions de mobilité • Cibler la demande/les futurs utilisateurs sur le territoire	• Analyse données transports et enjeux territoriaux • Enquête en ligne auprès de l'ensemble des habitants de la Vallée de l'Hérault • Entretiens acteurs des transports: SMTCH, transporteurs privés, Région. • Entretiens en face à face, individuels ou collectifs, auprès de différents groupes d'utilisateurs potentiels dans différents lieux de vie : - <u>Séniors/retraités</u> → marchés, clubs 3ème âge - <u>Jeunes/ados</u> → espaces jeunes/MLJ - <u>Actifs</u> → marchés, sorties écoles - <u>Personnes en difficulté/isolées</u> → CCAS, associations • Ateliers élus et acteurs relais (asso, CCAS)

Phase 2 : Co-construction du service (septembre-novembre)

Objectifs	Méthode
• Constituer un comité d'utilisateurs • Définir différents scénarios d'usage • Associer l'ensemble des acteurs aux choix des solutions • « Tester » le nouveau service et si besoin le ré-adapter	• Ateliers « test » (type focus groupes) de différentes solutions/scénarios d'usage auprès de groupes d'utilisateurs/élus/partenaires • Enquête et suivi utilisateurs



Mieux comprendre/anticiper :

- Les caractéristiques sociologiques des futurs usagers (séniors, étudiants, actifs...)
- Les types de déplacements/besoins (domicile-travail / loisirs / achats/ santé...) et leur géographie (liaisons)
- Les niveaux de fréquentation potentiels (usagers réguliers ou occasionnels)
- Les pratiques actuelles, attentes et freins en matière de déplacements (ex résa : recherche de rapidité, en ligne (appli) / contact humain)
- Les conditions du report modal vers le TAD (voiture/bus/covoiturage/vélos... remplacement ou complément ?)

Pour aider à définir :

- Le type de TAD
- La communication/information voyageur
- Le système de réservation/solution de paiement
- Les jours et horaires de fonctionnement
- Les itinéraires ou points d'arrêt
- Les liens avec les autres services de transport/mobilité
- Le matériel/roulant, les aménagements
- La gouvernance (comité d'utilisateur)
- Les outils de suivi

LA MISE EN PLACE DU TAD



2022

ETAPE 1: Se former (février-mars 22)

- voyage d'étude TAD d'une journée le 2 février

Mars AMI TENMOD : pré-candidature

ETAPE 2 Prendre la compétence (février-octobre 22)

Demande de la CCVH pour avoir la compétence TàD / AOM2 auprès de la Région

ETAPE 3: Définir les besoins: (mars – juillet 22) *AMI TENMOD : Avt 29 avril, 23 mai*

- enquête de besoin selon la méthode de « design de service »: concertation avec les élus, les associations, la population, les acteurs du territoire...

2023

ETAPE 4: Étudier la faisabilité et définir le service de TAD (septembre 22 – mars 23)

AMI TENMOD : oct 22

- Étude de faisabilité et ateliers de co-conception du service
- Elaboration du projet de transport à la demande

ETAPE 5: Mettre en place le service (mars-octobre 2023)

ETAPE 6: Lancement de l'expérimentation TAD fin 2023