

Cas client

**TAO**  
ORLÉANS MÉTROPOLE

TAO Orléans Métropole :  
vers une gestion plus réactive  
de la **qualité de service**  
et de l'**information voyageurs**  
en situation perturbée



## Le contexte

Au cœur de la métropole d'Orléans, le réseau TAO orchestre chaque jour **une offre de mobilité particulièrement riche**. Tramway, bus, transport à la demande, vélo, parkings relais ou encore navette fluviale : tout est pensé pour répondre à une grande diversité d'usages.

Avec près de 3 millions de voyageurs chaque mois, 1 500 points d'arrêt et des dizaines de lignes à gérer, un enjeu s'impose rapidement : **garantir une information voyageur claire, fiable et cohérente, partout et à tout moment**.

Mais derrière cette promesse, la réalité opérationnelle était plus complexe.

 **22**

communes couvertes

 **3 millions**

de voyageurs par mois

 **43**

Lignes régulières dont **15 lignes scolaires** et **2 de substitution tram**

 **1 500**

points d'arrêt

 **2**

Lignes de tramways



## Le défi

Avec le développement du réseau, la gestion de l'information voyageur est devenue de plus en plus complexe... sans que les outils ne suivent :

### Un référentiel d'arrêts sous Excel :

difficile à maintenir à jour pour 1 500 points d'arrêt, avec un risque d'erreurs ou d'informations obsolètes.

### Une production des supports entièrement manuelle :

Les fiches horaires et dépliants étaient créés sur Illustrator ou InDesign, par un prestataire.

### 4 outils distincts pour gérer une seule perturbation :

Les agents devaient ressaisir la même information plusieurs fois, multiplier les copier-coller et adapter manuellement les formats selon les canaux.

### Une absence de traçabilité claire :

Impossible d'identifier précisément quel agent avait diffusé quelle information, compliquant le suivi qualité et le pilotage managérial.



Cette organisation avait des impacts visibles :

- Une **perte de temps** importante pour les équipes, notamment en situation d'urgence
- Un **risque d'incohérence entre les canaux** (site, application, réseaux sociaux, terrain)
- Une **réactivité limitée** face aux incidents d'exploitation
- Une **difficulté à garantir un niveau de qualité constant**, pourtant essentiel dans un cadre contractuel exigeant

Plus le réseau se développait, plus il devenait difficile de garantir une information fiable, rapide et homogène.



# La solution déployée

Le réseau a progressivement intégré plusieurs modules de la plateforme WanReport depuis 2021 pour centraliser ses opérations.



## Référentiel arrêt & maintenance terrain :

- Centralisation des données techniques pour les 1 500 points d'arrêt.
- Application mobile pour les agents : mise à jour des données terrain et pilotage de la qualité de service grâce au traitement des signalements remontés (abris dégradés, vitres cassées, etc.).



## Hub Horaire & signalétique automatisée :

- Génération en un clic des grilles horaires et dépliants de ligne en conformité avec la charte graphique.
- Synchronisation parfaite : toute modification de l'offre de transport est répercutée instantanément sur les supports physiques et digitaux.



## Gestion des perturbations multicanales :

- Templates intelligents : utilisation de modèles de messages pré-remplis pour les incidents fréquents (conducteurs absents, travaux, manifestations), garantissant une communication homogène.
- Diffusion en un clic : une saisie unique alimente simultanément l'App mobile, le site Web, calculateurs d'itinéraires, X(Twitter) et SMS.
- Indicateurs de criticité : système de codes couleurs (Bleu/Orange/Rouge) pour hiérarchiser l'impact des perturbations sur le réseau.



## QR Codes aux arrêts

- Déployés en septembre 2025 pour offrir une information dynamique aux voyageurs via un scan sur smartphone.



«Grâce à l'unification des outils, quel que soit l'agent qui diffuse l'information, le message est identique, formaté et fiable. Nous avons sécurisé notre processus vis-à-vis des exigences de la Métropole.»

# Les résultats dans le référencement et la maintenance des arrêts



## Vision réseau consolidée

Une base de référence unique pour les 1 500 points d'arrêt du réseau, centralisant localisation, équipements, accessibilité, état terrain et données associées.

Résultat : **une vision fiable, complète et partagée pour mieux piloter le patrimoine d'arrêts.**



## Mise à jour terrain facilitée

Une application mobile dédiée permet aux agents de consulter, vérifier et mettre à jour les données directement sur le terrain.

**Résultat : des informations plus actualisées, plus précises et alignées avec la réalité opérationnelle.**



## Maintenance simplifiée

Les signalements terrain, abris dégradés, vitres cassées, équipements manquants ou détériorés sont centralisés pour faciliter le suivi, prioriser les interventions et accélérer le traitement. **Résultat : des actions plus rapides, mieux ciblées et une meilleure qualité de service pour les voyageurs.**



# Les résultats de la génération automatisée des fiches horaires et de la signalétique



## Production accélérée

La génération des fiches horaires et supports de diffusion est désormais plus fluide. La solution facilite les ajustements liés aux travaux imprévus, aux adaptations d'offre ou aux refontes de réseau.

**Résultat : une production plus maîtrisée et plus agile.**



## Qualité renforcé

Des supports homogènes, clairs et parfaitement alignés avec l'identité du réseau. Les templates unifiés garantissent une cohérence visuelle sur l'ensemble des canaux, physiques comme numériques.

**Résultat : une meilleure lisibilité et une expérience voyageur plus fluide.**



## Fiabilité de l'information

Une donnée centralisée, fiable et automatiquement exploitée. L'automatisation des workflows limite les tâches manuelles et réduit fortement les risques d'erreurs ou d'informations contradictoires.

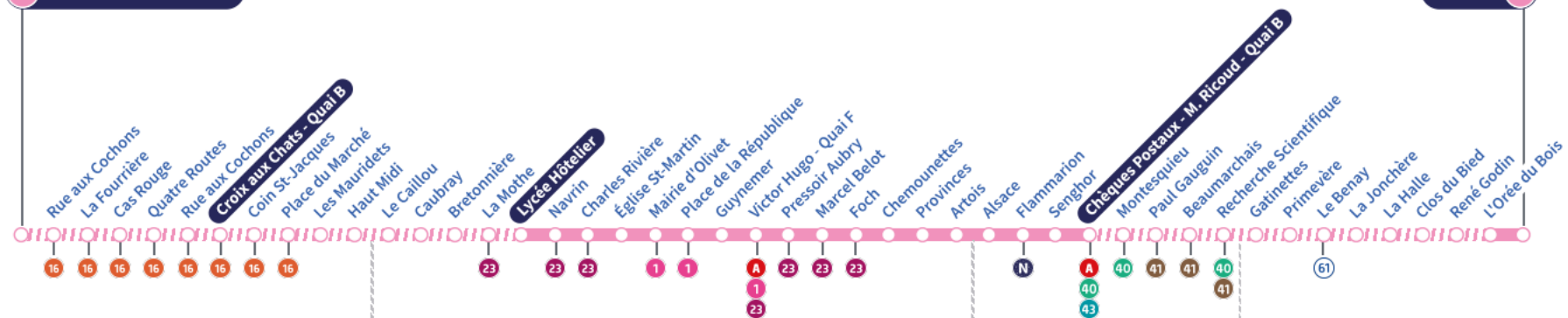
**Résultat : une information plus juste et plus cohérente.**



Direction **Chèques Postaux - M. Ricoud** ORLÉANS-LA-SOURCE / **L'Orme** ST-CYR-EN-VAL

13 Croix aux Chats - Quai A

L'Orme 13



# Les résultats dans la gestion des perturbations



**Fiabilité technique :**  
Passage d'un flux GTFS-RT standard à une API dédiée pour une meilleure synchronisation avec le site web et l'application mobile.



**Harmonisation du langage :**  
Les templates garantissent que l'information est proactive.



**Gain de réactivité massif :**  
La suppression des 4 outils de saisie permet de diffuser une alerte sur l'ensemble du réseau en un temps record.



**Maîtrise des engagements de service :**  
Le réseau a atteint un niveau de conformité avec les indicateurs de performance défini par la collectivité depuis la stabilisation du dispositif.

Date de création	Nom	Envois	Situation	Type d'action
11/05/2026	Incident d'exploitation		Incident d'exploitation 1 départ bus annulé	Ouverture
11/05/2026	Incident d'exploitation		Incident d'exploitation 2 départs bus annulés	Ouverture
11/05/2026	Incident d'exploitation		Incident d'exploitation 2 départs bus annulés	Ouverture
11/05/2026	Incident d'exploitation		Incident d'exploitation 2 départs bus annulés	Ouverture
09/05/2026	Ligne 11 - Arrêts provisoires non assurés		Déviations exceptionnelles	Ouverture
09/05/2026	Incident d'exploitation		Incident d'exploitation 2 départs bus annulés	Ouverture
09/05/2026	Incident d'exploitation		Incident d'exploitation 2 départs tram annulés	Ouverture
09/05/2026	Panne		Incident d'exploitation 1 départ bus annulé	Ouverture
09/05/2026	Incident d'exploitation		Incident d'exploitation 1 départ bus annulé	Ouverture

The screenshot shows the TAO website interface. At the top, there's a search bar and navigation links like 'Se déplacer', 'Tarifs', 'Les services TAO', 'Infos et Actualités', and 'TAO Recrute'. A prominent yellow banner with black and white diagonal stripes reads 'TRAVAUX DE LONGUE DURÉE (9 mois env.)' and 'REQUALIFICATION DU CENTRE-BOURG DE SARAN'. Below this, it specifies 'Lignes déviées à partir du 5 janvier 2026' with icons for lines 5 and 50. A search bar for 'Point de départ' and 'Destination' is visible, along with a 'Partir maintenant' button and a 'C'est parti!' button. At the bottom, there's a navigation bar with 'Aujourd'hui' and 'À venir' tabs, and a row of service icons with status indicators.

The screenshot shows the TAO mobile app interface. The top section is titled 'TRAFIC' and shows 'Aujourd'hui' with 'BUS TAO' and a grid of service icons (1-6, 11-13, 25, 40, 41, 50, 51-52, 56, 65, BUS B). Below that, it shows 'RÉSA TAO' with a red 'R' icon and 'À venir' with a gear icon. The bottom navigation bar includes 'Accueil', 'Horaires', 'Trafic', and 'TAO'. A secondary screenshot on the right shows a detailed incident alert for 'BUS 1' with a red '1' icon and text: 'Incident - Le 11 mai. En raison d'un incident d'exploitation, les départs suivants de la Ligne 1 sont annulés : de Victor Hugo-CAP SARAN à 07h24 de CAP SARAN à 08h36/11h24 de Limère à 10h00/12h56. Merci de votre compréhension et veuillez nous excuser pour la gêne occasionnée. Ligne concernée 1'.

Back-office WanReport – gestion et suivi des incidents

Diffusion de l'IV sur le site internet TAO

Diffusion de l'IV sur l'app TAO