

Cas client

Communauté d'agglomération



Arles Crau Camargue Montagnette

Quand la Data et l'IA
deviennent des leviers
de performance opérationnelle



Le contexte

Depuis 2018, la Communauté d'Agglomération Arles Crau Camargue Montagnette (ACCM) s'engage dans une transformation profonde de l'accès à la mobilité pour ses 85 000 habitants et ses nombreux visiteurs.

Leurs objectifs sont clairement définis : **améliorer le service public, simplifier l'expérience usager, et piloter finement leur réseau grâce à la donnée.**

En 2025, ACCM franchit une étape décisive en adoptant l'ensemble de la plateforme Matawan, incluant :

- **WanFare** pour la gestion et le contrôle des titres.
- **WanPay** pour une expérience de paiement fluide, incluant l'open payment.
- **WanReport** pour une information voyageurs cohérente.
- **WanData** pour un pilotage en temps réel du réseau.

La Communauté d'Agglomération Arles Crau Camargue Montagnette en quelques chiffres :



6

municipalités



1 445

km²



85 000

habitants



70

véhicules en exploitation



30

lignes urbaines
et interurbaines



Le défi

Malgré la volonté d'améliorer le service, ACCM faisait face à plusieurs défis majeurs qui nécessitaient une solution d'analyse de données performante :



Accès aux données et indépendance

Assurer un accès aux données rapide et fiable pour une indépendance opérationnelle, tout en établissant une collaboration plus transparente avec les opérateurs de transport.



Qualité de service et réclamations

Améliorer la qualité de service et réduire les réclamations en obtenant une vision claire des usages et de l'expérience voyageur pour des améliorations proactives.



Prise de décision stratégique

S'appuyer sur des données objectives pour guider les décisions stratégiques, optimiser la planification et les ressources (personnel, véhicules) et rationaliser les points d'arrêts.



Optimisation des investissements

Cibler les investissements les plus pertinents dans un contexte budgétaire contraint.



La solution déployée

WanData est un outil primordial du pilotage stratégique d'ACCM. Il ne se contente pas de stocker les données de WanFare, WanPay et des autres systèmes ; il les agrège, standardise et contextualise. Cette synergie permet de transformer les données brutes en intelligence opérationnelle et en leviers d'action concrets, permettant à ACCM de prendre des décisions justifiées et d'optimiser l'ensemble de son réseau.

La solution WanData déployée comprend :

Intégration et enrichissement des données de différents systèmes :

Intégration des données GTFS, de billettique et SAE, mises à jour quotidiennement et enrichies par des données historiques. Cela permet des comparaisons d'une année sur l'autre et une analyse des tendances pour des décisions mieux éclairées.

Une plateforme qui rassemble toutes les données du réseau pour une compréhension et analyse précise :

- **Des opérations** pour piloter la performance d'exploitation du réseau (taux de lancement de course, avance / retard, temps de parcours...).
- **Des usages** pour analyser la demande de transport du territoire (validations, correspondances, origines/destinations, charges à bord...).
- **Des ventes** pour suivre la performance de l'offre tarifaire (ventes totales, par types de titres, par canal et par support...).
- **Des impacts environnementaux** de l'offre de transport (émission de CO2 totale, par km et par voyageur...).

 **Et pour aller + loin**

ACCM a déployé **un agent conversationnel basé sur l'IA** pour transformer l'accès aux indicateurs clés de performance (KPI). Cette solution offre aux agents de la collectivité un moyen simple et intuitif, sans aucune expertise technique requise, d'interroger les données. Le résultat : **une démocratisation efficace de la donnée** qui accélère la prise de décision et améliore le pilotage stratégique au quotidien.

Vous: comment a évolué ponctualité de la ligne 1 entre septembre et novembre 2024 puis entre septembre et novembre 2025 ?

WanAI: Voici l'évolution de la ponctualité des passages aux arrêts pour la ligne 1 entre septembre et novembre 2024, puis entre septembre et novembre 2025.

Pour la période de septembre à novembre 2024 :

- * Le taux de passages en avance était de 20,72 %.
- * Le taux de passages à l'heure était de 58,75 %.
- * Le taux de passages en retard était de 20,54 %.

Pour la période de septembre à novembre 2025 :

- * Le taux de passages en avance était de 13,84 %.
- * Le taux de passages à l'heure était de 65,27 %.
- * Le taux de passages en retard était de 20,89 %.

L'évolution de la ponctualité entre ces deux périodes est la suivante :

- * Le taux de passages en avance a diminué de 6,88 points.
- * Le taux de passages à l'heure a augmenté de 6,52 points.
- * Le taux de passages en retard a augmenté de 0,35 points.

Ces résultats concernent uniquement la ligne 1 et sont basés sur les données de ponctualité disponibles pour les périodes du 1er septembre au 30 novembre 2024 et du 1er septembre au 30 novembre 2025. La ponctualité est calculée au niveau des arrêts.

Exprimez ici votre demande

Quel est le taux de lancement de ma course sur ma ligne A en mars 2024 ?

Demander à WanAI

Les résultats



32 000€/an

Gains opérationnels direct

WanData permet à ACCM de réduire le temps d'analyse, certains coûts externes et d'optimiser la production de la donnée.

Leviers associés :

- Gain de temps des agents sur les requêtes historiques
- Accès à de nouveaux indicateurs auparavant non suivis
- Réduction des études externes
- Rationalisation du matériel de comptage



600 000€ d'impact potentiel

Juste rémunération & marges de manoeuvre DSP

WanData apporte à ACCM des leviers pour sécuriser et optimiser l'exécution du contrat d'exploitation, avec un pilotage budgétaire fondé sur des données factuelles.

Leviers associés :

- Réfaction des kilomètres non réalisés
- Amélioration de la ponctualité et des recettes associées
- Réallocation budgétaire objectivée



**120 000€ d'économie
d'envisageable**

Optimisation potentielle de l'offre

WanData permet d'ajuster l'offre aux usagers réels du réseau, avec un impact financier mesurable.

Leviers associés :

- Analyse des courses à très faible fréquentation
- Identification des kilomètres faiblement valorisés
- Ajustement ciblé de l'offre



“



Paul Gabriel

Responsable du service
Mobilités et Déplacements

Grâce à l'utilisation de cette solution, notre façon de suivre le réseau a pu évoluer. Deux exemples, un plutôt technique et un pratique. Côté technique, nous **gagnons du temps dans le contrôle des indicateurs d'exploitation, et dans l'analyse des données**. Cela nous permet de prendre des décisions rapides sur la gestion du réseau. Et le deuxième exemple, nous pouvons expliquer instantanément en réunion avec les élus, ou avec les habitants, pourquoi on modifie une ligne, un arrêt... **c'est vraiment un outil essentiel pour objectiver la prise de décision avec des éléments factuels.**