

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Nantes, le 12 janvier 2023

# Transports régionaux : la Région renforce son service aux usagers avec Allô Aléop



La Région des Pays de la Loire s'engage à apporter la meilleure qualité de service aux usagers des transports régionaux Aléop. Elle a mis en place, depuis septembre 2022, un numéro unique avec l'ambition de rendre l'information accessible à tous et d'améliorer la relation usagers. Roch Brancour, vice-président en charge des transports et mobilités durables, présentait cet après-midi les services proposés par Allô Aléop et les coulisses de son organisation :

« Nous avons créé Allô Aléop avec l'objectif de simplifier le parcours usager sur le réseau Aléop et de proposer des services à la mobilité performants pour favoriser l'usage des transports collectifs. Les 35 000 appels déjà traités entre le 1<sup>er</sup> septembre et le 31 décembre nous montrent que le service répond à un besoin réel des utilisateurs au quotidien des transports régionaux par car, TER ou maritimes. Nous poursuivrons le développement des services durant l'année 2023. »

### Simplicité, efficacité, proximité et accessibilité

Allô Aléop est un centre de relation clients au numéro unique 09 69 39 14 14 (coût d'un appel local, non surtaxé). Point de contact central, il prend en charge les demandes des usagers des lignes de car Aléop, des transports scolaires et du transport à la demande pour lesquels une vingtaine de numéros coexistaient précédemment.

Allô Aléop peut être contacté concernant les horaires, tarifs, perturbations, réclamations sur l'ensemble du réseau Aléop, ainsi que pour les réservations de transport à la demande.

Afin de rendre le service accessible aux personnes sourdes et malentendantes, le dispositif Accéo permet de traduire l'échange en visio, en langue des signes ou en format texte.

### Un service clients étendu et qualitatif

La centrale fonctionne sur des plages horaires étendues, de 7h à 20 h du lundi au vendredi et de 8h à 12h et de 14h à 17h le samedi.

Le service est assuré par un prestataire, Kisio, qui gère un plateau d'une dizaine de conseillers et auquel la Région a fixé un objectif de qualité de service avec 80% des appels décrochés en moins de 45 secondes. La présence d'un conseiller parlant anglais est assuré en permanence.

Déjà 35 000 appels ont été traités sur les 4 premiers mois d'existence du service, avec un taux de décroché de 92% en décembre.

---

## **COMMUNIQUÉ DE PRESSE**

### **En 2023, la Région continue de développer les services d'Allô Aléop**

A terme, la centrale Allô Aléop traitera également les demandes liées au ferroviaire, qui rebasculent aujourd'hui sur Contact TER et la vente à distance de billets simples Yeu Continent.

Elle soulagera l'accueil des 5 services de transports régionaux Aléop lors des périodes de forte affluence. Les équipes Aléop dans chacun des 5 départements continueront cependant à répondre aux demandes, dans une volonté de proximité souhaitée par la Région, notamment sur le transport scolaire.

### **Les transports régionaux Aléop**

- 115 lignes de cars régulières
- 140 000 élèves transportés chaque jour en cars scolaires sur plus de 3300 circuits
- 3 départements couverts par le transport à la demande en fort développement
- 530 circulations TER / jour
- 2500 traversées par an entre le continent et l'île d'Yeu.