

Résumé de l'offre TIER Mobility

Depuis le lancement de notre activité en septembre 2021, nous avons pu établir un service de mobilité partagée apprécié par plus de 31 000 habitants de Roubaix et qui comptabilise 500,000 trajets.

Aujourd'hui, nous sommes fiers d'avoir été à nouveau sélectionnés pour opérer notre flotte de vélos à assistance électrique et de trottinettes électriques sur les 68 communes participantes de la Métropole Européenne de Lille.

La flotte métropolitaine

Environ 2 000 vélos à assistance électrique et 1 200 trottinettes électriques seront déployés sur le territoire métropolitain. Nos véhicules ont été conçus pour avoir une durée de vie de 6 ans.

Trottinette électrique TIER 6


La trottinette électrique de dernière génération sûre et durable



- 1 Un système de clignotants performant
- 2 Une batterie interchangeable et ergonomique
- 3 Un message incitant à redresser l'engin à terre
- 4 Un chargeur de téléphone qui recharge les smartphones récents
- 5 Un système de double freins mécaniques
- 6 Une double béquille qui garantit la stabilité de l'engin stationné

TIER VAE 3

La vélo électrique de dernière génération sûre et robuste



- 1 Un câble de verrouillage facile à utiliser
- 2 Un système de double freins à tambour
- 3 Un chargeur de téléphone qui recharge les smartphones récents
- 4 Des roues et des pneus étudiés pour le confort des usagers
- 5 Une batterie échangeable et ergonomique
- 6 Une double béquille qui garantit la stabilité de l'engin stationné

Notre méthode de travail

Une collaboration étroite avec les villes

Le succès de l'expérimentation roubaisienne est en partie due à la collaboration étroite entre TIER et les élus et services de la ville.

TIER compte réitérer cette approche avec la MEL et ses 68 communes, notamment:

- Par la participation aux temps forts des villes en tenant notre école des nouvelles mobilités qui sensibilise et éduque les usagers ;
- Par la disponibilité de nos équipes pour répondre aux besoins et problèmes des villes, comme en témoigne la fiche de contact des opérateurs remise aux villes ;
- Par le partage d'un rapport automatisé en format PDF sur l'utilisation du service dans chaque commune ;
- Par la réalisation d'une enquête usager après un an de service pour mieux comprendre le profil des usagers et la typologie d'utilisation du service.

Des opérations locales

Afin de garantir un service de qualité sur toute la durée du contrat, TIER a investi dans la MEL, notamment:

- Dans 2 entrepôts situés à Roubaix et Villeneuve d'Ascq afin d'avoir un délai d'intervention rapide sur toute la métropole (60 minutes en moyenne).
- Dans le recrutement d'une équipe locale composée de 7 personnes en CDI et qui devrait comptabiliser d'ici la fin d'année 18 personnes en CDI
- Dans des véhicules utilitaires électriques et légers

Un service simple, transparent et accessible

Sécurité : Nous mettons les usagers au cœur de nos préoccupations afin que leur expérience client soit simple et que leur sécurité, ainsi que celle des non-usagers, soit garantie en toute circonstance.

Service Client : Dès l'inscription, des explications sur le fonctionnement du service et les règles de sécurité guident chaque usager. Notre service client est disponible 7/7 et peut accompagner ceux qui en ont besoin.

Tarifs équilibrés et inclusifs : Notre tarification avantageuse par abonnement permet aux métropolitains, notamment les travailleurs et les étudiants, d'utiliser quotidiennement notre service. Nos offres solidaires permettent également aux plus démunis de bénéficier de notre service.

Sanctions : Enfin, pour les usagers qui ne respectent pas les conditions d'utilisation du service, un système d'avertissement et de pénalités financières permet de rectifier les mauvais comportements.