

**Conseil National
du
Tourisme**

**Conseil National
des
Transports**

**LE TOURISME ET LE TRANSPORT
PAR AUTOCAR ET L'EUROPE**

Observatoire Economique

et Statistique des Transports

DOCUMENTATION

Ref. n°

**CDAT
8572**

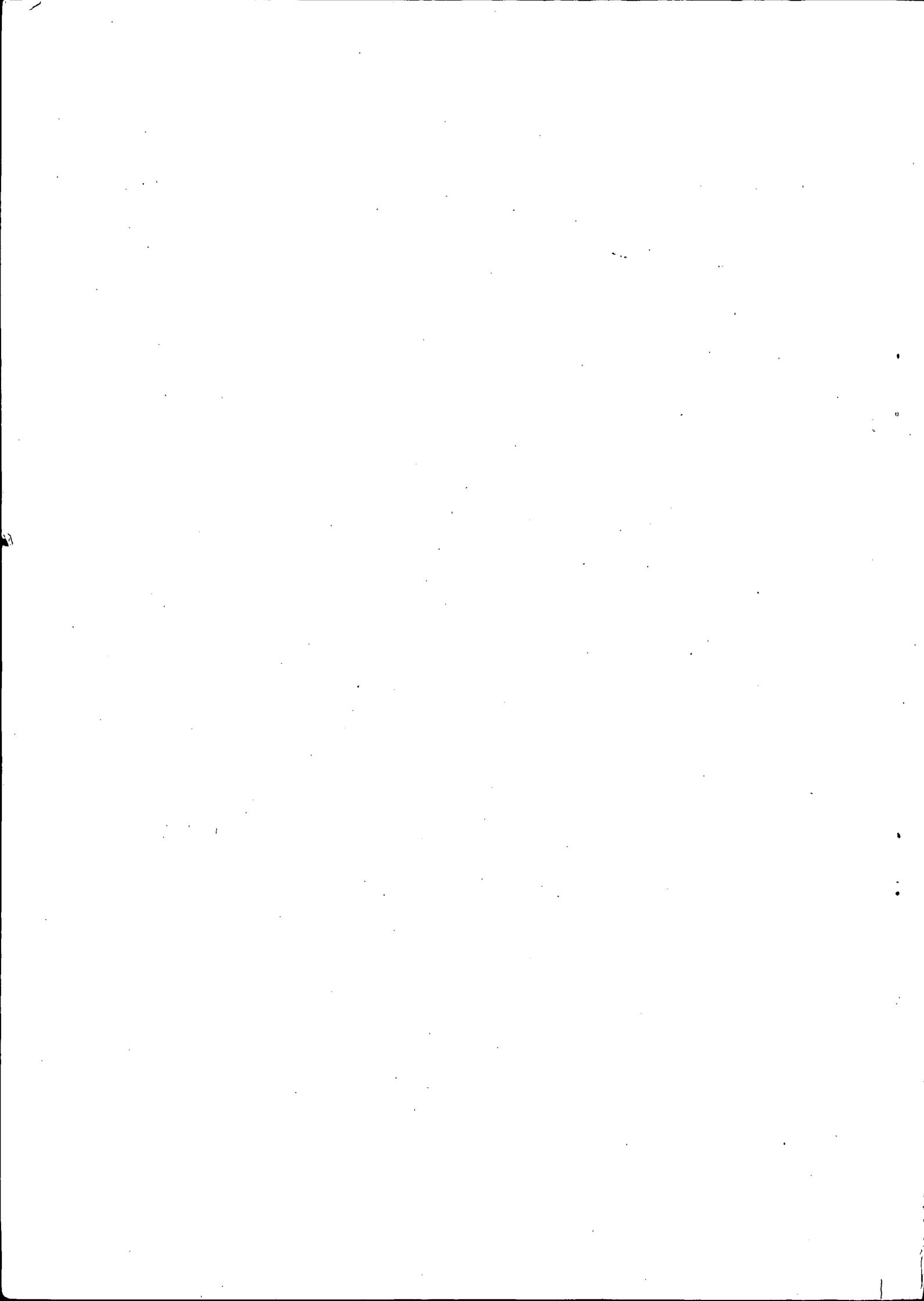
Rapporteurs :

R. Dilhac,
C. Bachelier,
C. Bernard,
G. Brun

Conseil National du Tourisme

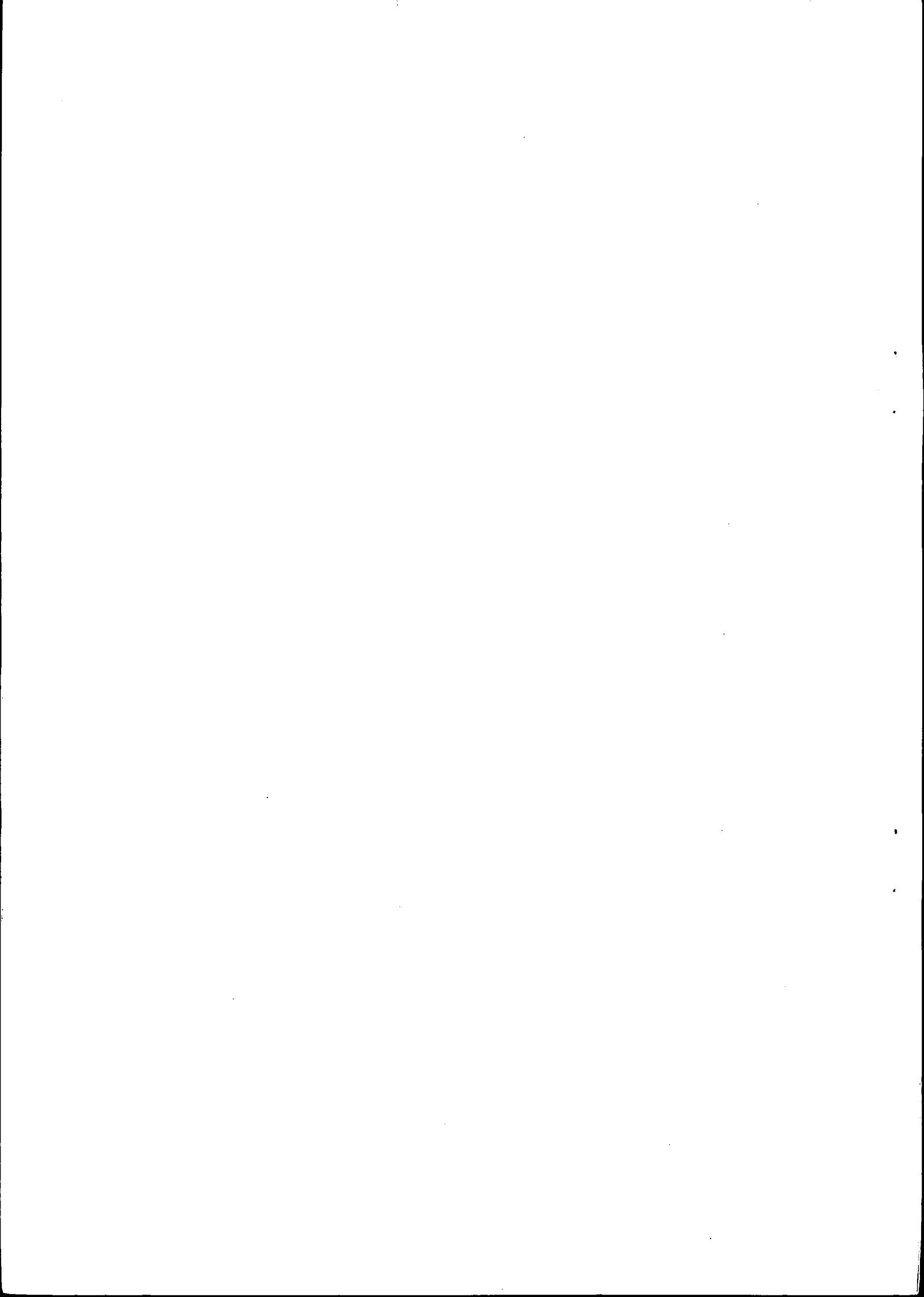
Conseil National des Transports

Rapport approuvé au cours d'une séance commune des deux Conseils le 5 mars 1991

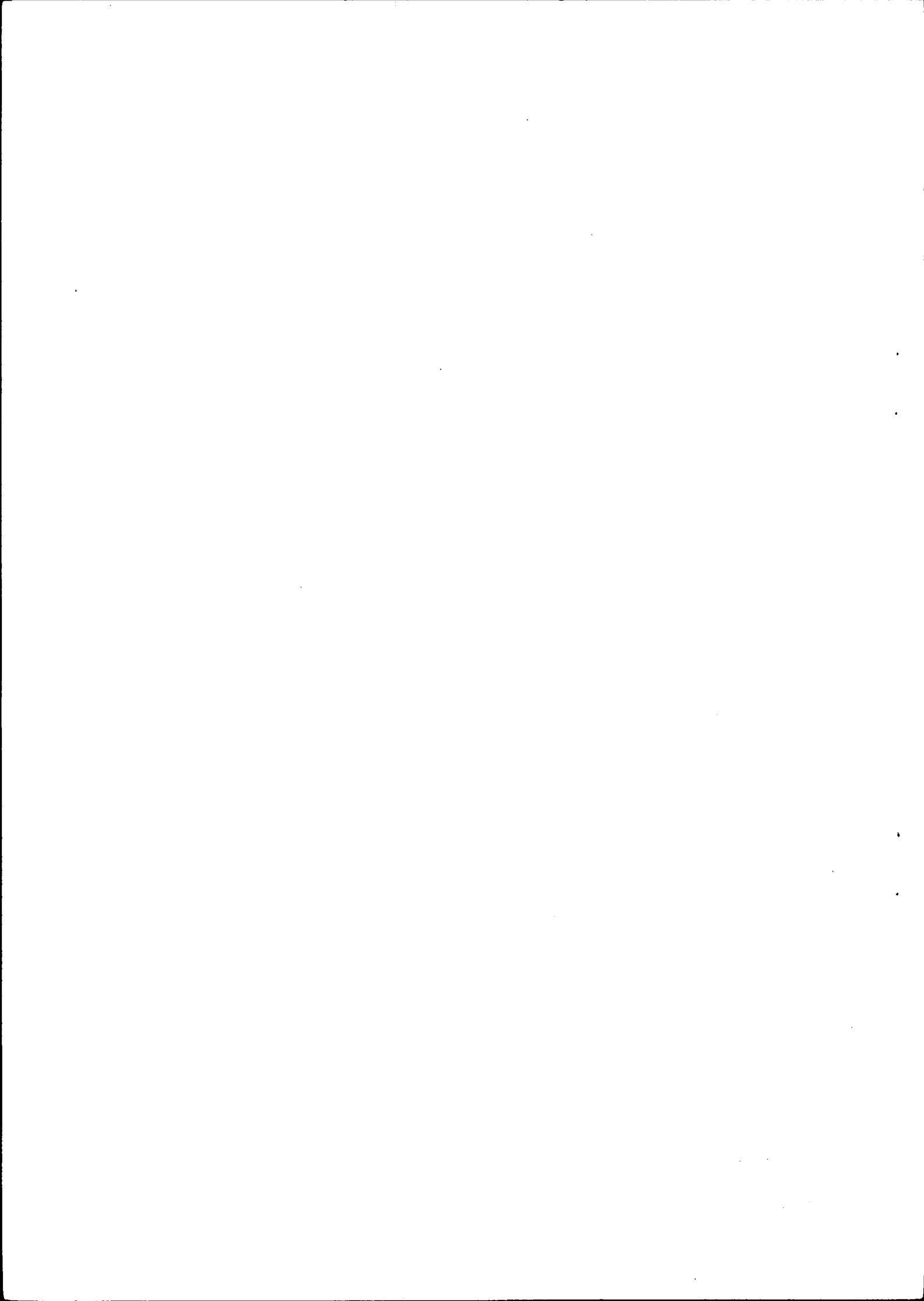


SOMMAIRE

	Pages
AVANT-PROPOS	1
I- REGLEMENTATION ET STRUCTURES DE LA PROFESSION	3
<hr/>	
I-1- La réglementation	3
I-1-1- Le transport de voyageurs	3
I-1-1-1- <i>L'accès à la profession : des règles européennes</i>	3
I-1-1-2- <i>L'exercice de la profession : perspectives d'expansion et guerre des prix</i>	4
I-1-2- Les agents de voyages	7
I-1-2-1- <i>Une réglementation nationale en évolution</i>	7
I-1-2-2- <i>Une réglementation européenne à compléter</i>	8
I-1-3- La réglementation dans les pays voisins et la position concurrentielle des entreprises françaises	9
I-1-3-1- <i>Les transporteurs de voyageurs : la France en position moyenne</i>	9
I-1-3-2- <i>Les agents de voyages : des situations diverses</i>	11
I-2- Les structures de la profession	11
I-2-1- Les organisations professionnelles : une action et des moyens encore insuffisants	11
I-2-1-1- <i>En France</i>	12
I-2-1-2- <i>Au niveau international</i>	12
I-2-2- Les entreprises : la France en position assez satisfaisante	14
I-2-2-1- <i>En France : un ensemble relativement équilibré</i>	14
I-2-2-2- <i>En Europe : des situations très diverses et peu de grandes entreprises</i>	15
I-2-2-3- <i>La tendance au regroupement des entreprises en France</i>	17
I-2-3- La gestion des entreprises : trop d'imprécision dans la connaissance de la structure des coûts	18
I-2-3-1- <i>Les statistiques : le poids des dépenses de personnel et de matériel</i>	18
I-2-3-2- <i>La pratique des entreprises : une insuffisante connaissance des coûts</i>	19
II - L'ACTIVITE DES ENTREPRISES	21
<hr/>	
II-1- Les moyens : miser sur la qualité	21
II-1-1- Un personnel encore insuffisamment formé	21
II-1-1-1- <i>Les effectifs : progression des salariés</i>	21
II-1-1-2- <i>La réglementation sociale : un élément essentiel de la loyauté de la concurrence</i>	22
II-1-1-3- <i>La formation : un bilan décevant</i>	22



II-1-2- Les véhicules : vers une labellisation	24
II-1-2-1- <i>La réglementation</i>	24
II-1-2-2- <i>La labellisation : une rationalisation nécessaire</i>	24
II-1-3- Des statistiques parcellaires et un parc en danger de vieillissement	27
II-1-3-1- <i>Des données internationales trop générales</i>	27
II-1-3-2- <i>Des importations accroissant l'âge du parc</i>	28
II-1-3-3- <i>Des données nationales incomplètes et peu homogènes</i>	29
II-1-4- Les incertitudes du stationnement et de la circulation des autocars dans les villes et les sites touristiques	33
II-1-4-1- <i>L'autocar : un transport collectif dont la souplesse doit être sauvegardée</i>	33
II-1-4-2- <i>Le stationnement : préserver la place de l'autocar</i>	34
II-1-4-3- <i>La circulation</i>	36
 II-2- Une politique commerciale à moderniser	 36
II-2-1- Clientèles et produits touristiques : une connaissance insuffisante du marché	37
II-2-1-1- <i>Métamorphose des autocars et politique de communication</i>	37
II-2-1-2- <i>En France d'abord et au mois de juin</i>	38
II-2-1-3- <i>La prédominance des retraités</i>	39
II-2-1-4- <i>Des agents de voyages et voyagistes peu motivés</i>	40
II-2-1-5- <i>A l'étranger : une situation meilleure qu'en France</i>	40
II-2-1-6- <i>Perspectives d'avenir : attirer de nouveaux segments de clientèle et intéresser les agents de voyages</i>	42
II-2-2- L'avantage tarifaire de l'autocar	43
II-2-2-1- <i>Tarifs internationaux : des prix très modiques</i>	43
II-2-2-2- <i>Tarifs nationaux</i>	46
II-2-3- Les méthodes de distribution : la nécessité d'entrer dans les grands réseaux	46
II-2-3-1- <i>Les raisons d'une absence</i>	46
II-2-3-2- <i>L'évolution du problème pour les autocaristes</i>	47
II-2-3-3- <i>Perspectives et modalités d'une éventuelle informatisation</i>	47
 II-3- Des résultats encourageants mais obérés par la "guerre des prix"	 49
II-3-1- Le trafic : une part croissante du trafic non-urbain	49
II-3-1-1- <i>Des chiffres en progression</i>	49
II-3-1-2- <i>Un atout : les infrastructures modernes de l'Europe de l'Ouest</i>	53
II-3-1-3- <i>Une sécurité enviable</i>	54
II-3-2- Les comptes : le poids de la "guerre des prix" ?	55
II-3-2-1- <i>Des recettes kilométriques modestes pour les services occasionnels</i>	55
II-3-2-2- <i>Des investissements trop faibles</i>	56
 Conclusion	 58
Annexes	61
Synthèse générale	75
Liste des membres	83



AVANT-PROPOS :

Les Conseils Nationaux du Tourisme et des Transports, désireux de poursuivre leur collaboration entamée en 1988 à l'occasion de la troisième partie du rapport annuel du Conseil National des Transports consacrée aux échanges extérieurs, ont décidé de choisir parmi plusieurs sujets d'intérêt commun, le tourisme par autocar dans la perspective de l'ouverture du marché européen. Ce choix a été ratifié aussi bien par les administrations concernées que par les membres des deux institutions.

Face à ce sujet, deux questions se posent d'emblée, l'une de définition, l'autre d'opportunité. Qu'entend-on par tourisme et pourquoi choisir le tourisme par autocar ?

Pour ce qui est de la définition du tourisme, il a été décidé de retenir une acception large dépassant la définition usuelle, puisqu'elle comprend les excursions d'une journée *sans nuitée*, prestation assez répandue chez les autocaristes. Il a paru en effet judicieux de tenir compte de l'activité effective des entreprises de transport, très diversifiée, et de ne pas s'en tenir seulement à une définition réglementaire (ne retenant que les séjours comportant au moins une nuitée), d'autant plus que les statistiques ne permettent pas de faire le départ entre les diverses catégories de tourisme. On a toutefois laissé de côté les petits trajets utilitaires, tels que les services périscolaires (piscine, cantine,...), dont il faut tout de même savoir qu'ils revêtent une grande importance pour nombre d'entreprises de taille modeste. D'une façon générale, le tourisme par autocar est d'ailleurs rarement l'activité exclusive des autocaristes. Le titre retenu a donc été "le transport et le tourisme par autocar et l'Europe".

Pour ce qui est de l'opportunité du choix du sujet, la réponse est aisée. Ce mode de transport présente en effet à la fois des avantages pour la collectivité et des atouts propres.

Le tourisme par autocar peut être assimilé à plusieurs égards au transport collectif, par opposition à la voiture individuelle, son véritable concurrent. Il est complémentaire des transports ferroviaires et aériens et partage avec eux des intérêts largement communs. Les avantages du transport collectif sont connus, mais sans doute trop peu : moindre encombrement de la voie publique, moindre consommation de carburant et moindre pollution par personne transportée, grande sécurité, etc... Alors que la circulation urbaine, et même souvent autoroutière, devient très difficile et source de nuisances et de dangers parfois insupportables, ces avantages prennent un poids indéniable, a fortiori à un moment où les événements internationaux ont démontré une fois encore la fragilité des sources d'approvisionnement de l'Europe en pétrole.

Mais si le tourisme par autocar rassemble les avantages du transport collectif, il possède aussi des atouts propres : trajets de porte à porte, souplesse des itinéraires, confort, convivialité,... Au surplus, ce mode de transport est d'un coût modique pour des prestations qui n'ont pas cessé de s'améliorer, évolution au reste largement méconnue et raison supplémentaire de choisir ce sujet. Cet avantage de coût a une portée générale, mais il fait aussi du tourisme par autocar un moyen de déplacement privilégié pour certains segments de clientèle, tel que les jeunes, par exemple, ou les habitants des pays de l'Europe de l'Est, géographiquement proches et très désireux de se rendre en Europe de l'ouest mais disposant généralement de ressources modestes leur rendant l'avion peu accessible. D'autres perspectives sont également très prometteuses : l'allongement du temps de loisir ; le fractionnement des congés ; le développement des voyages à thèmes, auxquels l'autocar est particulièrement adapté par sa souplesse ; l'essor des voyages chez les retraités et, bien sûr, au premier chef, l'effacement progressif des frontières intra-communautaires qui ouvre des perspectives favorables constituant la toile de fond de ce rapport.

L'intérêt et l'actualité du thème retenu semblent donc évidents. Il restait à définir une méthodologie. Les rapporteurs ont bien entendu rassemblé et étudié avec soin la documentation existante, au demeurant limitée et souvent dépassée, mais ils ont tenu aussi à mettre l'accent sur l'expérience des acteurs du tourisme par autocar. Syndicats professionnels et de salariés, chefs d'entreprises, fonctionnaires nationaux et internationaux, associations diverses, constructeurs, chercheurs, ... ont été consultés, à la fois dans des entretiens et par questionnaire, afin de reconnaître les différents aspects du sujet étudié pour aboutir à un ensemble de propositions précises et fondées, explicitées tout au long du rapport et rassemblées dans une synthèse jointe à ce document. Celui-ci comprend deux volets : d'abord les bases de l'exercice de l'activité d'autocariste (réglementation et structures de la profession), ensuite l'activité elle-même.

I - REGLEMENTATION ET STRUCTURES DE LA PROFESSION

I-1- La réglementation

La profession de "transporteur de voyageurs par route", appellation communautaire, est soumise à des règles concernant son exercice, mais aussi à des règles d'accès, fixées à l'échelon européen. De nombreuses entreprises exerçant la double activité de transporteur et d'agent de voyages, il convient d'étudier également la réglementation afférente à cette activité.

I-1-1- Le transport de voyageurs

I-1-1-1- L'accès à la profession : des règles européennes

Quatre directives européennes, s'échelonnant de 1974 à 1989 (*), réglementent l'accès à la profession. Elles prévoient trois conditions : l'honorabilité, la capacité financière et la capacité professionnelle.

L'honorabilité peut se perdre à l'occasion d'une condamnation pénale grave, en cas de déclaration d'inaptitude à l'exercice de la profession ou en cas d'infractions graves et répétées aux réglementations sociales et de sécurité.

La capacité financière consiste à disposer d'un capital (ou d'une caution d'un établissement financier) d'au moins 3000 Ecu par véhicule, ou 150 Ecu par place assise (environ 21.000 Frs et 1.050 Frs).

La capacité professionnelle se prouve en passant avec succès un examen écrit, ou bien en étant titulaire d'un diplôme admis en équivalence, ou bien encore en faisant valoir une expérience professionnelle de 5 ans dans une entreprise à un niveau de direction.

Ces règles étant contenues dans des directives ne s'appliquent pas telles quelles dans les Etats-membres. Elles requièrent pour cela la prise de textes nationaux. En France, ceux-ci sont en cours d'adoption depuis de nombreux mois. Le Conseil National des Transports, qui avait déjà examiné un texte partiel, sera saisi d'un nouveau projet de décret. La loi d'orientation des transports intérieurs (L.O.T.I.) a été récemment modifiée pour intégrer la condition d'honorabilité qui n'y était pas explicitement mentionnée jusqu'à présent, mais cette modification n'a semble-t-il pas entièrement levé l'obstacle juridique qui entrave l'intégration des textes européens. Par ailleurs, la commission des Communautés Européennes a présenté un projet de directive récapitulative faisant la synthèse de tous les textes intervenus en la matière.

Dans les Etats voisins comme en France, il semble que la tendance soit à être plus exigeant que la directive communautaire pour ce qui est de la capacité financière.

(*) - directive n°74/562 du 12 novembre 1974 "concernant l'accès à la profession de transporteur de voyageur par route dans le domaine des transports nationaux et internationaux", modifiée par les directives n°80/1180 et surtout n°89/438 du 21 juin 1989 "modifiant la directive 74/561/CEE concernant l'accès à la profession de transporteur de marchandises par route dans le domaine des transports nationaux et internationaux, la directive 74/562/CEE concernant l'accès à la profession de transporteur de voyageurs par route dans le domaine des transports nationaux et internationaux et la directive 77/796/CEE visant à la reconnaissance mutuelle des diplômes, certificats et autres titres de transporteur de marchandises et de transporteur de personnes par route et comportant des mesures destinées à favoriser l'exercice effectif de la liberté d'établissement des transporteurs".

Proposition :

Il est indispensable que l'administration mette un terme à la période préparatoire pour faire paraître dès que possible les différents textes d'application en attente, afin de mettre fin à une incertitude dommageable à l'activité des entreprises. Cette incertitude retarde en outre l'effet bénéfique sur la concurrence que l'on peut espérer de l'application des nouvelles dispositions, de nature à décourager l'apparition d'entreprises peu structurées et pratiquant des tarifs incompatibles avec une gestion saine (cf I-1-1-2-).

I-1-1-2- L'exercice de la profession : perspectives d'expansion et guerre des prix

En France, les entreprises "exerçant une activité de transport public de personnes" doivent s'inscrire à un registre départemental, aux termes du principal texte en la matière, le décret du 16 août 1985 modifié "relatif aux transports urbains de personnes et aux transports routiers non-urbains de personnes", décret d'application de la loi d'orientation des transports intérieurs du 30 décembre 1982 (L.O.T.I.). Cette inscription suppose l'obtention de la capacité professionnelle. Les deux autres conditions communautaires seront introduites par le décret dont le projet va être soumis au Conseil National des Transports. Quant aux services internationaux, réguliers ou non, ils sont régis également par des règles communautaires dont la refonte dans un sens plus libéral est en négociation depuis plusieurs années, sans résultat pour l'instant.

Une entreprise peut assurer divers types de services nationaux et internationaux : les services réguliers (lignes régulières interurbaines, éventuellement spécialisées dans les transports scolaires ou de personnels), les services à la demande, les services occasionnels.

Les services réguliers et à la demande font l'objet, aux termes de la L.O.T.I., de conventions avec les collectivités territoriales, ou l'Etat pour les services interrégionaux d'intérêt national. Les lignes régulières internationales relèvent d'accords internationaux fondés sur le principe de réciprocité. Les services occasionnels nationaux sont, eux, ouverts à la concurrence. L'activité touristique concerne essentiellement ces derniers services, quoique certaines lignes régulières intérieures (dessertes des plages par exemple), ou internationales (lignes "Eurolines" ou "Europabus" en particulier), aient une vocation principalement touristique. Les services occasionnels internationaux relèvent d'accords entre Etats. On étudiera ici les diverses catégories de services, même si certaines d'entre elles n'entrent qu'indirectement ou partiellement dans le sujet étudié, car elles participent toutes à l'équilibre des entreprises de tourisme par autocar, qui sont rarement spécialisées dans cette seule activité :

a) La situation des *lignes régulières* conventionnées, actuellement en évolution, appelle quelques commentaires. Le développement d'une voirie moderne (autoroutes, voies express, routes à chaussées séparées) a ouvert aux transporteurs routiers de nouvelles possibilités puisqu'elle permet de rouler à la vitesse maximale de 100 km/h (autorisée aux seuls autocars satisfaisant à certaines conditions techniques) permettant des liaisons "intercités" rapides.

Jusqu'à l'intervention de la L.O.T.I., la politique dite de "coordination des transports" datant de l'entre-deux-guerres, destinée notamment à protéger un réseau ferroviaire très étoffé et qui avait entraîné de la part de la nation de lourds investissements depuis le XIXème siècle, avait presque totalement interdit les expériences de liaisons autoroutières par autocar, contribuant indirectement à renforcer l'image vieillote de ce mode de transport. Le nouvel édifice législatif et réglementaire institué par la L.O.T.I. et les lois de décentralisation a modifié les perspectives, remplaçant la coordination des transports par le droit au transport et la complémentarité intermodale, ouvrant ainsi la voie au lancement de lignes sur les voies rapides, dès lors que ces services améliorent le service rendu aux usagers. La construction d'un ambitieux réseau de T.G.V. et de noeuds de communication intermodaux tels que les aéroports, vers lesquels il importera de rabattre la clientèle, mais aussi le développement général de la mobilité, la dispersion croissante des centres universitaires et la définition de "réseaux de ville" au sein des régions, constituent autant d'éléments favorables à l'émergence à moyen terme d'un réseau de transport collectif routier non-urbain, sans que la S.N.C.F. en soit nécessairement affectée négativement, d'autant plus qu'elle a pris rang parmi les grands groupes de trans-

port routier (cf § I-2-2-3-). Conscient de ces évolutions, le Conseil National des Transports a d'ailleurs préconisé dans son rapport "Xème plan" le lancement d'expériences dans ce domaine, suivi en cela par le ministre des transports et les régions : de nouvelles conventions ont été récemment signées (Boulogne - Dunkerque, Périgueux - Angoulême, ...) ou sont en voie de l'être au niveau régional surtout. Une vingtaine de dossiers sont en outre à l'étude. D'ores et déjà, la région Provence - Alpes - Côte d'Azur a mis sur pied un véritable réseau régional de liaisons de type express entre ses principaux pôles (Avignon, Arles, Aix, Marseille, Gap, Nice, etc...). Il est à souligner que ce réseau, comme du reste les autres lignes, peut revêtir une dimension touristique. Enfin, l'intermodalité devrait se traduire par la généralisation des billets combinés, traduction tarifaire de la notion de chaîne du voyage, facilitée par l'émergence de la réservation informatisée.

Les quelques lignes existantes permettent déjà de tirer des enseignements intéressants. Ainsi, Aix-Marseille-Nice a connu une augmentation régulière et importante de sa fréquentation depuis sa création en 1977. Le parti pris de qualité (réservation par téléphone, vidéo, toilettes, téléphone, ...) a été couronné de succès et indique la voie à suivre pour modifier l'image de l'autocar de façon positive. Le nombre moyen de personnes transportées par voyage dépasse maintenant 30. Les usagers apprécient le prix, la rapidité (et l'absence de rupture de charge entre Aix et Nice, à la différence du service ferroviaire), ainsi que le confort, la sécurité et l'accueil. On remarque une évolution dans la clientèle par rapport à la composition traditionnelle. Les jeunes et les cadres y occupent par exemple une place plus notable qu'à l'ordinaire. De plus, même si le taux de motorisation moyen des usagers est plus faible que dans l'ensemble de la population, il n'est pas nul. Il ne s'agit pas de ce que l'on appelle communément une clientèle "captive". Il existe donc une clientèle, et même parfois une clientèle fidèle, voire inconditionnelle, pour des services de ce type: ainsi, 1/6è des voyageurs renoncerait à voyager si l'autocar n'existait pas, alors qu'il existe deux solutions de rechange : le train et la voiture particulière.

Tout cela est confirmé d'ailleurs par une enquête B.V.A. - O.E.S.T. (à paraître). Cette enquête, envisage diverses hypothèses de services (Dijon - Paris, Dijon - Lyon, Rennes - Nantes et Clermont-Ferrand-Lyon) dans des contextes concurrentiels différents (T.G.V., trains classiques plus ou moins rapides, autoroute ou non) et utilise la méthode "de révélation des préférences" faisant jouer quelques paramètres. Il apparaît que le prix et le confort jouent un rôle important dans les choix exprimés. L'enquête fait apparaître également l'importance des transferts potentiels de la voiture particulière vers l'autocar et du trafic dit "d'induction" (clientèle nouvelle ne se déplaçant pas auparavant sur la liaison considérée).

Proposition :

Il est souhaitable que soit poursuivie et amplifiée la politique de conventionnement de lignes interurbaines, dans un esprit intermodal d'ailleurs favorisé par la conjoncture actuelle du monde des transports, pour tendre à la constitution d'un véritable réseau ne négligeant pas la clientèle touristique et se conformant si possible à un schéma comparable à ceux qui existent dans les autres modes et élaboré en concertation avec tous les partenaires concernés. On peut espérer de ce développement des services réguliers une meilleure connaissance des avantages de l'autocar de la part de la clientèle potentielle des circuits touristiques, sans pour autant nuire aux autres modes, qui garderont pour l'essentiel leur rôle traditionnel d'acheminement à longue distance. De plus, les entreprises de transports trouveront dans ces nouveaux marchés une occasion de se renforcer, notamment face à la concurrence étrangère encore marginale, mais qui ne manquera pas d'émerger dans les années qui viennent.

b) *Les lignes régulières internationales* sont soumises à autorisation. Celle-ci, délivrée par le pays d'origine, détermine sa durée, la fréquence, les tarifs, les horaires, etc... L'accord de tous les pays traversés est requis. Dans la pratique, l'exploitation se fait en pool à l'instar des pools aériens par exemple. Les lignes régulières internationales, comme les lignes intérieures, peuvent être spécialisées et très courtes (travailleurs frontaliers, écoliers) par exemple entre Genève et la Savoie, mais elles sont généralement exploitées sur de longues distances (réseau Eurolines notamment, cf § I-2-2-3-) et sont en grande partie à vocation touristique (70 entreprises environ sont concernées en France). Il faut noter que leur rentabilité est menacée par un éventuel développement des services de navettes (séries de voyages entre deux mêmes points pour des groupes préconstitués) dont la libéralisation est envisagée à l'échelon communautaire.

Proposition :

Les remarques émises à propos des lignes nationales peuvent être transposées à l'échelon européen : il serait souhaitable de mettre sur pied à terme un schéma européen de lignes par autocar allant plus loin que les stricts accords de réciprocité actuel. Ce schéma offrirait non seulement des possibilités de complémentarité par rapport au réseau ferroviaire européen à grande vitesse, mais aussi des possibilités touristiques internationales tirant parti de la souplesse de l'autocar.

c) *Les services occasionnels nationaux* sont soumis à autorisation, qu'ils soient "à la place" ou "collectifs", sauf s'ils ne dépassent pas les limites du département d'origine. Les autorisations sont données pour 10 ans (renouvelables de plein droit) et, éventuellement, au voyage. Cette catégorie juridique hétérogène couvre aussi bien les excursions d'une journée que le grand tourisme. Ce secteur est le seul des transports routiers non-urbains de personnes où peut s'exercer la concurrence, puisqu'il échappe au régime du conventionnement institué pour les services réguliers. De l'avis général, on y constate actuellement à l'instar de ce que l'on observe dans le secteur des transports de marchandises, une tendance à la "guerre des prix", préoccupante si elle se confirme. Cela conduit les entreprises à accepter de vendre leurs produits en réalisant une marge bénéficiaire trop faible, voire selon certains à vendre à perte. On compte souvent sur les ressources sûres et régulières des services conventionnés pour équilibrer les comptes, du moins à court terme, et surtout l'on respecte de façon lacunaire les réglementations, la réglementation sociale en particulier. La tendance à sous-traiter à des artisans tentés de ne pas respecter la réglementation pour acquitter le paiement de leurs traites commencerait à se développer, comme dans le transport de marchandises où ce phénomène de "tractionnariat", à bien des égards dangereux, est répandu. Certes, la situation est pour l'instant moins dégradée que dans les transports de marchandises, mais l'évolution semble être la même et le manque de moyens des services de contrôles, en tout cas leur orientation plus marquée vers les transports de marchandises, ne permet guère de faire face à cette tendance pernicieuse.

Dans le même ordre d'idées, certaines entreprises se plaignent de la concurrence exercée par des régies directes créées par des collectivités territoriales, ce qui leur apparaît de nature à aggraver la pression à la baisse, quand ces régies facturent leurs prestations à un prix ne correspondant pas au coût réel, faute de comptabilité analytique ou dans l'intention de pratiquer des tarifs sociaux. Il est indispensable de parvenir à une transparence comptable, conformément d'ailleurs au décret du 16 août 1985 précité, souhaitable aussi bien pour les finances publiques (recours aux professionnels quand cela apparaît finalement plus avantageux) que pour la loyauté de la concurrence. Les tarifs sociaux pourraient être assurés par le biais de subventions aux associations, tout en laissant apparaître les coûts de transport réels.

Proposition :

L'exercice de la profession dans des conditions satisfaisantes pour les entreprises et pour le personnel, aussi bien que pour les clients, passe par une concurrence loyale dans le secteur libre, ne pénalisant pas par le biais d'une dégradation des prix ceux qui respectent la législation économique, sociale et technique en vigueur, en particulier les petites entreprises, moins armées que les groupes. C'est pourquoi il convient d'appuyer l'ensemble de propositions récemment émises par le Conseil National des Transports en vue d'améliorer le contrôle des transports routiers. Il est indispensable en particulier que soient constituées et que fonctionnent les commissions des sanctions administratives prévues par les textes à l'échelon régional, afin de mettre un frein aux agissements répréhensibles de certains, dommageables à l'ensemble de la profession et hypothéquant son avenir. Il paraît également impératif de renforcer les moyens des corps de contrôle.

d) *Les services occasionnels internationaux* relèvent d'une réglementation largement dépendante du droit communautaire (*), excluant pour l'instant une véritable concurrence internationale du fait de l'interdiction des allers à vide. Ils ne sont pas, pour la plupart, soumis à autorisa-

(*) Règlements C.E.E. 117/66, 516/72 et 517/72 ; accord A.S.O.R. (accord relatif aux services occasionnels internationaux de voyageurs par route) du 26 mai 1982 ratifié également par des pays européens non-communautaires, mais membres de la C.E.M.T. (Scandinavie, Turquie,...) ; décret du 6 mars 1979 (modifié par le décret du 19 mars 1984) ; arrêtés des 26 et 27 mars 1984.

tion et sont effectués simplement sous couvert d'une feuille de route "A.S.O.R.", délivrée par l'A.F.T.R.I. (cf § I-2.1.1.). Ils concernent un millier d'entreprises en France. Il s'y ajoute une catégorie que l'on ne distingue pas en droit interne : les services de navettes, avec ou sans hébergement. Pour les navettes intracommunautaires, l'autorisation est délivrée par l'Etat du lieu de chargement initial. Les entreprises françaises, une trentaine, demandent actuellement 6% des autorisations (414, contre 2440 pour la Grande-Bretagne, 2010 pour la R.F.A., 1060 pour les Pays-Bas et 630 pour la Belgique). Cette modestie s'explique par la faiblesse du marché de l'autocar en France, sur laquelle on aura l'occasion de revenir tout au long de ce rapport, en particulier par l'absence de flux comparables à ceux qui existent entre la R.F.A. ou la Grande-Bretagne et l'Espagne, puisque les français se rendent peu à l'étranger pour leurs vacances (cf § II-2).

En outre, l'interdiction communautaire des "navettes inversées" empêche les autocaristes français d'aller chercher leurs clients en Grande-Bretagne et dans les autres pays voisins (le premier retour et le dernier aller doivent se faire à vide). Les deux tiers des navettes entre l'étranger et la France assurées par des transporteurs français sont effectuées entre l'aéroport de Genève (hors C.E.E.) et les stations de sports d'hiver, principalement pour le compte de voyageurs anglo-saxons.

Des négociations sont en cours à Bruxelles pour libéraliser ce secteur d'activités et, en particulier, autoriser le "cabotage" à l'intérieur d'un pays tiers, comme cela est déjà partiellement le cas en transports de marchandises. Le territoire français, étant à la fois au centre de l'Europe communautaire et le plus vaste de cette Europe, suscite évidemment à cet égard des convoitises de la part des entreprises des Etats voisins, ce qui explique la prudence des autorités françaises. Mais, la question peut aussi être considérée sous un autre angle : l'ensemble des pays voisins peut en effet constituer un marché intéressant pour les entreprises françaises, notamment frontalières.

Proposition :

En ce qui concerne les règles européennes, un accord devrait être recherché assurant des conditions d'exploitation équitables pour les entreprises françaises, en matière de cabotage en particulier, c'est-à-dire une réciprocité effective (pour les questions de labellisation, cf § II-1-2-2-). Toutefois, l'expérience tentée depuis juillet 1990 en matière de cabotage dans le domaine des transports de marchandises a montré que, à ce stade, les risques de pertes de trafic sont limités. Ce devrait être a fortiori le cas également pour les transports de voyageurs, du fait des barrières culturelles en particulier, évidemment plus dirimantes que pour les marchandises. Il serait donc raisonnable d'accepter de tenter l'expérience, en fixant des limites comme on l'a fait pour les transports de marchandises, afin de préparer un avenir de toutes façons inéluctable, au sein duquel les entreprises françaises doivent conquérir leur place. Dans cette perspective, il apparaît indispensable qu'elles s'implantent à l'étranger ou y nouent des liens, processus beaucoup plus avancé dans les autres secteurs du transport. On peut notamment souhaiter qu'elles soient à l'avenir plus présentes sur le marché des navettes, en liaison avec les organisateurs de voyages français et étrangers. A cet égard, il serait sans doute désirable que la France obtienne de ses partenaires, en échange d'éventuelles concessions, leur accord pour l'autorisation des navettes inversées.

I-1-2- Les agents de voyages

I-1-2-1- Une réglementation nationale en évolution

C'est la loi du 11 juillet 1975 qui fixe les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation des voyages. Elle fait actuellement l'objet d'un projet de réforme, dont les principes ont été adoptés par le Conseil National du Tourisme qui en complétant et en précisant certains points de cette loi a également pour but d'intégrer les dispositions de la directive européenne du 13 juin 1990 concernant les voyages à forfait.

Le projet prévoit dans son titre 1 que l'agent de voyages doit être titulaire d'une licence et se consacrer exclusivement aux activités visées, sauf le cas de certains professionnels liés au tourisme qui peuvent exercer sans licence à titre accessoire ou complémentaire de leurs prestations principales. Cette exception vise notamment le cas de transporteurs de voyageurs par route qui proposent à leur clientèle des produits touristiques en autocar.

L'obtention de la licence d'agent de voyage est soumise à des conditions d'honorabilité, de compétence professionnelle, de garantie financière et d'assurance couvrant la responsabilité civile professionnelle.

Ce projet prévoit également les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation de voyages par les organismes sans but lucratif et les organismes locaux de tourisme, qui sont analogues à celles imposées aux agents de voyage dans le souci de la protection du consommateur et d'une concurrence loyale.

Le projet de loi doit être déposé devant le Parlement à la session de printemps 1991. Son élaboration a fait l'objet d'une large concertation. Il devrait donner satisfaction aux différents intéressés notamment aux agents de voyage mais aussi aux autres intervenants en spécifiant à chacun son champ d'action naturel, ses droits et obligations. Il apporte également des garanties réelles aux consommateurs en matière de compétence, de garantie financière et de responsabilité civile des intervenants quels qu'ils soient. Ainsi devraient être éliminées de nombreuses difficultés rencontrées dans ces domaines, sous réserve cependant que les dispositions de la nouvelle loi soient respectées par tous.

Il restera à préciser par des décrets pris en Conseil d'Etat les modalités d'application de la loi, telles que les niveaux de garantie financière et de responsabilité civile selon les différents critères à prendre en considération (chiffre d'affaires, nature des risques,...) et de contrôle.

1-1-2-2- Une réglementation européenne à compléter

- La directive du Conseil du 29 juillet 1982 "*relative à des mesures destinées à favoriser l'exercice effectif de la liberté d'établissement et de la libre prestation des services pour les activités non salariés ...des agents de voyages...*" pose le principe de l'égalité de traitement entre nationaux et ressortissants d'un Etat-membre en matière de conditions d'honorabilité (art.4) de capacité financière (art.4) et de qualification professionnelle (art.5), trois conditions correspondant à celles qui sont imposées aux transporteurs de voyageurs. Elle reconnaît de ce fait l'importance de ces critères pour l'exercice de la profession et admet que toutes attestations produites par les intéressés et établies par les organismes compétents (ou par une déclaration solennelle de l'intéressé) d'un Etat-membre permet l'exercice de la profession dans les autres Etats-membres.

- La directive du Conseil du 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait a pour objectif d'harmoniser les conditions de vente des voyages à forfait dans les Etats membres, d'éliminer les distorsions de concurrence entre les organisateurs de voyages et d'assurer la protection du consommateur. Elle pose le principe très général de la responsabilité de l'agent de voyages en vue de la bonne exécution des obligations résultant du contrat (art.5) et de la garantie financière qui lui est imposée en cas d'insolvabilité ou de faillite (art.7).

Si la future loi nationale concernant les agents de voyage couvre de façon satisfaisante les problèmes posés par l'exercice de cette profession, il n'en est pas de même de la réglementation européenne notamment en ce qui concerne les garanties financières et la responsabilité civile professionnelle des agents de voyage.

Certes, les principes sont posés, mais le principe à lui seul n'apporte pas de garanties réelles au consommateur, et n'assure pas davantage l'égalité de traitement des entreprises qui peuvent avoir à supporter, d'un Etat-membre à l'autre, des charges très variables selon la valeur des garanties réelles offertes à la clientèle.

Proposition :

Il importe que des modalités précises d'harmonisation de l'exercice de la profession d'agent de voyage soient édictées par la C.E.E. comme elle vient de le faire pour la profession de transporteur de voyageurs par route (Directive du 21 juin 1989).

Le groupement des unions nationales des agents et organisateurs de voyage de la C.E.E. (E.C.T.A.A.) mène une enquête parmi ses membres en vue d'une action dans ce sens auprès de la Commission des Communautés. Une démarche des pouvoirs publics français auprès de la Commission serait opportune en vue de compléter comme indiqué ci-dessus la réglementation européenne en vigueur.

I-1-3- La réglementation dans les pays voisins et la position concurrentielle des entreprises françaises

I-1-3-1- Les transporteurs de voyageurs : la France en position moyenne

La parution récente d'une étude très complète, commandée par les communautés européennes à la société "Réseau-Conseil"* , permet de dresser un panorama de la situation réglementaire des entreprises des pays voisins et surtout de tenter de comparer leur situation avec celle des entreprises françaises de transport de personnes dans le domaine de la réglementation sociale et fiscale. Le fort cloisonnement des marchés touristiques par autocar a jusqu'à présent peu favorisé de telles comparaisons. L'évolution rapide vers un marché unique rend au contraire indispensable l'étude des conditions de concurrence.

On retiendra ici les pays voisins : la Belgique, l'Allemagne (avant la réunification), l'Italie, l'Espagne et la Grande-Bretagne.

- Dans le domaine *social*, pour les conducteurs, la réglementation appliquée en France est la plus souple pour les dérogations journalières (devant la Belgique et la Grande-Bretagne) et hebdomadaires (autant que la Belgique et l'Espagne). Pour les "quatorzaines" (deux semaines consécutives), la France vient en deuxième place après la R.F.A. où l'on tolère jusqu'à 125 h pendant la saison touristique (jusqu'à 104h en France).

Les dérogations à la durée de travail avantagent également les entreprises françaises (10h, 12h ou 14h suivant les cas, contre 9h pour la Belgique et 8h pour les autres pays). La France est en revanche plus stricte (avec la Belgique et l'Italie) pour les variations du temps de repos entre deux périodes de conduite par rapport au droit commun.

La France (ainsi que la Belgique et l'Italie) dispose de plus de facilités de modulation des horaires hebdomadaires sur l'année, la R.F.A., l'Espagne et la Grande-Bretagne étant plus strictes. La durée légale de la semaine de travail est en revanche plus courte en France: 39h, au lieu de 40h dans les autres pays (sauf la R.F.A., 38h), mais les règles concernant les heures supplémentaires ne paraissent pas plus pénalisantes en France, notamment pour les jours fériés.

- Pour ce qui est des *contrôles*, les situations sont très variables, ce qui relativise probablement la rigueur des règles édictées dans certains pays. L'on remarque ainsi qu'en Belgique, en Grande-Bretagne et en Italie, on n'effectue pas de contrôle hors du champ d'application du règlement communautaire, à la différence de la France. Par ailleurs, les recherches menées récemment par les rapporteurs du Conseil National des Transports pour le rapport sur les contrôles routiers ont montré que, parmi les voisins de la France, l'Allemagne semblait déployer des efforts particuliers en la matière.

- En ce qui concerne les *salaires* moyens des conducteurs (de marchandises et de voyageurs mélangés pour certains pays), la France (17027 ECU soit 118.500 Frs environ, mais seulement 82.500 Frs dans le transport non-urbain en 1988 selon l'enquête d'entreprise de l'O.E.S.T.), bien que placée très nettement après l'Allemagne (23300 ECU, 162.200 Frs environ), est dans le groupe de tête avec l'Italie (16500 ECU, 114.800 Frs environ). En outre, les entreprises françaises

* *Les règles nationales applicables aux transports de voyageurs par route dans les 12 Etats-membres*, 3 tomes (plus d'autres tomes consacrés aux transports de marchandises et au transport fluvial), 27 juillet 1990.

supportent un lourd handicap en matière de charges patronales, qu'il convient toutefois de relativiser par rapport à l'Allemagne du fait des aspects fiscaux étudiés ci-après et du fait de la différence importante constatée entre les salaires. En effet, ces charges sont de l'ordre de 20% en Allemagne, alors qu'elles dépassent 50% en France, mais sont, grosso modo, compensées par la différence de salaire moyen. Seules la Belgique et l'Italie approchent le chiffre français (entre 40 et 50%), alors que la Grande-Bretagne se situe à l'autre extrême avec un chiffre encore inférieur à celui de l'Allemagne et, au surplus, un salaire moyen assez bas (14550 ECU, 101.300 Frs), ce qui constitue un net avantage concurrentiel, mais aussi sans doute un risque social. Le degré de prise en compte comme temps de travail des interruptions avantage, lui, les entreprises françaises (et les italiennes) car cette prise en compte n'est que partielle (2/3 et 60 % en Italie). Il en va de même pour les temps d'attente (2/3, avec la Belgique, l'Espagne et l'Italie respectivement 50 %, 50 %, 60 %), puisque seules la R.F.A. et la Grande-Bretagne les indemnisent à 100%.

- En matière *fiscale*, les entreprises françaises de transport de personnes bénéficient pour leurs véhicules de l'exonération de taxe à l'essieu et de vignette, n'ayant à acquitter que la taxe parafiscale pour la formation (965 Frs par véhicule en 1991, soit 138 Ecu). Dans les quatre autres pays, des taxes de circulation sont perçues. Exprimées en Ecu, ces taxes sont, suivant les pays, de 1,7 à 12,5 fois plus élevées que la taxe parafiscale française, l'Espagne étant la plus proche de la France (236 Ecu, soit 1640F) et la R.F.A. la plus éloignée (1725 Ecu, soit 11989 Frs). Pour ce qui est de la T.V.A. sur le carburant, elle est récupérable dans tous les pays. Dans ce dernier cas, le taux de récupération français est le plus faible (5,5% contre 6 à 17% dans les autres pays). Quant à la T.V.A. payable à l'achat des véhicules, elle est de 18,6% en France, soit plus que chez nos voisins (12 à 17%), sauf l'Italie (19%)*.

- Le prix du *gazole* (situation à la mi-janvier 1991) est en France (3,82 Frs) inférieur à celui qui est pratiqué dans la plupart des autres pays, sauf l'Allemagne (3,77 Frs), le Luxembourg (2,67 Frs) et les Pays-Bas (3,55). Il est légèrement supérieur en Espagne (3,87) et nettement supérieur en Belgique (4,23) au Royaume-Uni (4,34) et surtout en Italie (5,06 Frs).

- Les *péages* autoroutiers sont très répandus dans les pays du sud. Les entreprises locales souffrent donc d'un relatif handicap par rapport au Benelux et à l'Allemagne: relatif, car les autocaristes du nord de l'Europe fréquentent beaucoup les pays du sud, tandis que ceux-ci assurent une part de leurs services en Europe du nord. Par ailleurs, une partie des services occasionnels ne nécessite pas, ou peu, l'emprunt des autoroutes. On peut estimer alors que la distorsion de concurrence entre le nord et le sud dans ce domaine n'a qu'une incidence modérée, voire marginale.

- En ce qui concerne la *sécurité*, il est à noter que si deux pays, la France et la Grande-Bretagne, imposent une limitation de vitesse par construction, ce sont aussi les deux pays où la vitesse maximale autorisée pour les autocars est la plus élevée.

Une autre contrainte de sécurité, celle des visites techniques (tous les six mois dans notre pays), quoique plus lourde que dans nombre d'Etats, n'est pas trop gênante pour la France dans la mesure où elle constitue une garantie de qualité facile à transformer en avantage commercial. La visite est annuelle en R.F.A., en Espagne, en Italie et en Grande-Bretagne, tandis qu'elle a lieu tous les quatre mois en Belgique. Ainsi, la France se trouve somme toute dans une position intermédiaire.

- En ce qui concerne les *poids et dimensions*, problème de moindre portée que dans les transports de marchandises, la France se situe dans la moyenne et les entreprises bénéficient même parfois de normes plus avantageuses. Le seul problème notable, celui des autocars articulés, est réglé : ils sont autorisés en France à partir du 1er juillet 1991 conformément aux textes communautaires.

- En ce qui concerne les *assurances*, la T.V.A. est passée en France de 18 % à 9 % le 1er janvier 1991. Dans les autres pays, les taux de taxation varient de 0% en Grande-Bretagne à 22% en Belgique.

* une étude de Bossard-consultants, destinée au ministère français des affaires européennes, sur l'impact de la fiscalité spécifique du transport routier dans six pays européens, publiée par *Camions magazine* de septembre 1990, et consacrée au transport de marchandises, dont les caractéristiques ne sont toutefois que partiellement communes avec les transport de personnes, fait apparaître également une position défavorable pour l'Allemagne.

En conclusion sur ce bref aperçu, et en tenant compte des incertitudes inhérentes à ce genre d'analyse, on peut se féliciter de constater que la position des entreprises françaises n'est globalement pas défavorable par rapport à l'ensemble des principaux concurrents voisins, surtout l'Allemagne, même si sur tel ou tel point, vis-à-vis de tel ou tel pays, ces entreprises sont en moins bonne position. Elles disposent en particulier d'une latitude dans les temps de travail et de conduite qui permet une souplesse de gestion dans l'ensemble plus grande que chez nos voisins, ce qui est d'ailleurs vivement critiqué par les organisations syndicales de salariés pour des raisons tenant à la politique sociale et aussi, bien sûr, à la sécurité.

Compte tenu de ces indications, de la bonne technicité des entreprises françaises et aussi de leur taille par rapport à leurs concurrents (cf § I-2.2.2.), elles devraient donc pouvoir aborder avec une certaine confiance le futur marché unique européen et ne pas hésiter à y lancer des initiatives.

Propositions :

Il est indispensable que la commission des communautés européennes engage systématiquement des études comparatives telles que celle qui est utilisée ici et qu'elle en assure le suivi par une mise à jour régulière, condition sine qua non d'une fiabilité durable.

Pour ce qui est de l'égalité des conditions de concurrence européennes, on ne peut que recommander aux négociateurs français de s'efforcer d'obtenir un maximum d'égalité en faveur des entreprises françaises, en respectant toutefois le caractère prioritaire des impératifs de sécurité et de qualité. En d'autres termes, il ne doit pas être question de revenir sur les règles françaises plus restrictives dans ce domaine, mais au contraire d'inciter nos partenaires à nous suivre sur ce terrain et à assurer une application effective des dispositions en cause (cf notamment le mémorandum français de 1989).

I-1-3-2- Les agents de voyages : des situations diverses

La législation concernant l'accès à la profession d'agent de voyage est variable selon les différents pays européens. Cependant ils peuvent être rangés en deux grandes catégories :

- ceux dont la législation est proche de la législation française : les pays d'Europe du Sud, Espagne, Portugal, Italie, Grèce auxquels il faut ajouter la Belgique, l'Irlande et le Luxembourg, à l'exception dans ce dernier pays de toutes obligations d'assurance et de garanties financières.

- ceux qui n'imposent pas d'obligations particulières : les pays d'Europe du Nord, Allemagne, Royaume-Uni, Danemark et Pays-Bas, sauf la participation à un fond de garantie pour ces deux derniers pays.

I-2- Les structures de la profession

I-2-1- Les organisations professionnelles : une action et des moyens encore insuffisants

Il existe deux sortes d'organisations, celles regroupant des transporteurs (FNTR, UNOSTRA, UTP) et celles regroupant des organisateurs de voyages (SNET, SNAV)* :

* Les adresses des organisations figurent à l'annexe n°2.

I-2-1-1- En France :

a) **La F.N.T.R. - Voyageurs** (Fédération Nationale des Transports Routiers) regroupe près de 2000 adhérents soit la grande majorité des entreprises de transport routier de voyageurs.

Au sein de la F.N.T.R. on trouve :

. le **S.N.E.T.** (Syndicat National des Entreprises de Tourisme), regroupement technique des entreprises de transport exerçant une activité de tourisme. Cet organisme compte environ 720 adhérents, transporteurs faisant marginalement de l'organisation de voyages ou titulaires d'une licence d'agent de voyages. Parmi les adhérents, certaines entreprises sont comptées deux fois (l'une en tant que transporteur, l'autre en tant qu'agent de voyage), le nombre réel d'entreprises adhérant au S.N.E.T. doit donc avoisiner 450.

. l'**A.F.T.R.I.** (Association Française des Transporteurs Routiers Internationaux), section internationale de la F.N.T.R. (voyageurs et marchandises) dont les adhérents (35 parmi les entreprises de transport de voyageurs) bénéficient de services spécifiques. L'association se charge de la diffusion des documents nécessaires au transport international.

b) **L' U.N.O.S.T.R.A** (Union Nationale des Syndicats de Transporteurs Routiers Automobiles). Il s'agit d'une organisation professionnelle regroupant essentiellement des entreprises de transport de marchandises, mais comptant une minorité d'adhérents transporteurs de personnes.

c) **L' U.T.P.** (Union des Transports Publics) regroupe des transporteurs essentiellement urbains. La section interurbaine regroupe des entreprises également adhérentes à la F.N.T.R. et un partage des centres d'intérêt semble s'accomplir petit à petit entre les deux organisations, sans que l'U.T.P. se désintéresse totalement du transport non-urbain du fait du caractère mixte de beaucoup d'entreprises adhérentes et du fait de l'existence de problèmes communs (transport péri-urbain, ...).

b) **Le S.N.A.V.** (Syndicat National des Agents de Voyage) regroupe les agences de voyage titulaires d'une licence d'Etat. Il s'agit d'un organisme plus orienté que le S.N.E.T. vers les agents de voyage au sens traditionnel (distributeurs, agences réceptrices, voyagistes), soit environ 1100 adhérents, disposant de 2300 points de vente, représentant environ de 70 % de la profession.

Les grandes entreprises régionales de transport de voyageurs sont souvent adhérentes à la fois au S.N.E.T. et au S.N.A.V. afin de pouvoir bénéficier des services proposés par les deux organismes.

Il reste que ces deux organisations, qui ont de multiples préoccupations communes, n'ont pas de liens structurels, ni aucun moyen de concertation et d'action coordonnée pour des problèmes d'intérêt général.

I-2-1-2- Au niveau international :

- **L'I.R.U.**: Union internationale des transports routiers (International Road Union), a principalement pour objet de contribuer au développement des transports routiers nationaux et internationaux et de promouvoir les intérêts du transport professionnel et privé. Son siège est à Genève, avec une délégation à Bruxelles.

- **La C.E.M.T.** : la Conférence européenne des ministres des transports a pour mission, entre autres objectifs de prendre toutes mesures destinées à réaliser, dans un cadre général ou régional, la meilleure utilisation et le développement le plus rationnel des transports intérieurs européens d'importance internationale. Son siège est à Paris.

- *La commission des communautés européennes* dispose d'une direction générale des transports (D.G. VII).

- *L' E.C.T.A.A.* (Groupement des unions nationales des agences et organisateurs de voyages) des Etats communautaires, rassemble les principaux syndicats professionnels des 12 Etats-membres. Chacun des membres représente 80 à 100% des entreprises adhérentes à un syndicat dans son pays.

- *La F.U.A.V.* (Fédération internationale des agents de voyage) regroupe pour l'ensemble des pays le syndicat professionnel le plus représentatif. Son siège est à Monaco.

Proposition :

Au niveau national -

Il serait opportun que des liens plus étroits s'établissent entre le S.N.A.V. et le S.N.E.T.. Le S.N.E.T., partie intégrante de la F.N.T.R. pour son activité "transport", pourrait également constituer une entité spécifique reliée au S.N.A.V., ou toute formule appropriée d'association. Dans un premier temps, la présence au sein de l'organe exécutif de chacun de ces syndicats d'un représentant de l'autre organisation pourrait faciliter la mise en oeuvre de cet aménagement des structures professionnelles.

Les avantages à attendre de cette structure professionnelle ainsi proposée sont importants, tant pour le S.N.E.T. que pour le S.N.A.V. :

- *unité de vue de la profession face aux aménagements de la réglementation européenne (directive sur les voyages à forfait) et poids plus important dans les négociations européennes, nationales, régionales ;*

- *meilleure connaissance et développement de la distribution des produits touristiques autocaristes par le réseau de distribution des agences de voyages.*

- *utilisation de part et d'autre des expériences acquises dans différents domaines : informatique de réservation et de gestion, promotion et publicité, mutualisation des risques (le principe de la participation des autocaristes à l'A.P.S., association professionnelle de solidarité des agents de voyages, est déjà décidé), protection du consommateur, régionalisation...*

Au niveau international -

Il n'est pas nécessaire de souligner combien les travaux menés au plan international doivent être suivis avec attention et à quel point il est indispensable, chaque fois que cela est possible, d'y participer et de s'associer aux réflexions poursuivies, afin que les transporteurs et agents de voyages français ne se voient pas imposer des mesures qui seraient pour eux un handicap face à la concurrence des autres pays.

On doit malheureusement constater que, dans l'ensemble, les fédérations internationales manquent de moyens et semblent avoir un rôle insuffisant. Un effort de coordination entre ces diverses organisations serait nécessaire, tout comme au niveau national. S'il est vrai que dans certains domaines des efforts ont été faits, par exemple en ce qui concerne la labellisation (cf § II-1-2-2-), dans d'autres, tel que les statistiques (cf § II-2-1- et II-3-1-1-), il reste encore beaucoup à faire.

I-2-2- Les entreprises : la France en position assez satisfaisante

I-2-2-1- En France: un ensemble relativement équilibré

Nombre d'entreprises	1985	1986	1987	1988
0 à 5 salariés	1444	1299	1381	1265
+ de 5 salariés	1334	1383	1374	1381
TOTAL	2778	2682	2755	2646

Le nombre total d'entreprises de transport routier a légèrement diminué entre 1985 et 1988 (- 4,8 %), surtout du fait de la disparition d'entreprises de 0 à 5 salariés (-12,4% en quatre ans), seulement partiellement compensée par l'augmentation du nombre des entreprises de plus de 5 salariés. La proportion élevée d'entreprises de petite taille tend donc à diminuer, passant de 52 % à 48 % : si la proportion est encore importante, la tendance est intéressante. Les groupes sont au nombre de cinq seulement, mais réalisent une part importante de l'activité, de l'ordre de 30 % en moyenne, suivant les critères (cf I-2-2-3-).

La répartition globale de l'activité non-urbaine par types d'exploitants est la suivante selon l'enquête D.T.T. - O.E.S.T. - C.E.T.U.R. sur les transports collectifs non-urbains pour 1988 (Les "autres exploitants" sont surtout des transporteurs locaux de petite taille non-constitués en sociétés) :

TAILLE ET EFFECTIFS, 1988 (NOMBRE D'ENTREPRISES)

CATÉGORIES	REPARTITION SELON LA TAILLE				TOTAL	EFFECTIFS
	0 à 5	6 à 19	20 à 99	100 et +		
Filiales de groupe	1	4	34	32	71	10 668
Sociétés régionales	0	0	15	17	32	5 613
Autres sociétés (1)	445	577	291	0	1 313	18 084
Régies départementales	0	1	7	8	16	2 331
Autres régies	2 060	28	3	2 (2)	2 093	5 240
Autres exploitants	4 249	295	36	0	4 580	8 717
TOTAL	6 755	905	386	59	8 105	50 651

(1) Par définition il s'agit de sociétés ayant moins de 80 salariés.

(2) Il s'agit de régies dont l'activité principale est le transport urbain.

Pour illustrer le caractère relativement équilibré de la structure du secteur permettant de faire face aux différentes catégories de besoins, il convient également de renvoyer au § II-1-3-2- qui montre que le parc des entreprises est réparti assez également entre les diverses catégories d'entreprises classées par effectif salariés.

La plus grande partie des *entreprises* assure comme on le sait diverses catégories de services. L'enquête D.T.T. - O.E.S.T. - C.E.T.U.R. estime que 68 % d'entre elles effectuant des transports occasionnels et 39 % des transports internationaux :

**POURCENTAGES D'ENTREPRISES PRATIQUANT CHAQUE TYPE D'ACTIVITES
(TOTAUX SUPERIEURS A 100%)**

Type de transport	Nombre de véhicules				Toutes tailles	Effectif	
	1	2 à 5	6 à 19	20 et +		- de 20	20 et +
Services réguliers ordinaires	19	29	54	79	47	39	78
Services à T.P. scolaires	57	77	84	91	80	76	90
Services à la demande	13	22	28	25	23	24	22
Transport de personnel	11	16	38	72	35	26	73
Services occasionnels (hors international)	23	59	80	90	68	64	90
Transport international	7	19	52	65	39	31	66
Autres transports non urbains	—	12	16	25	14	14	22
Nombre d'entreprises	390	730	1 060	520	2 700	2 100	600

Les diverses activités se répartissent dans des proportions très variables. Ainsi, Cariane exerçait en 1988 18 % de ses activités dans le tourisme et 15 % dans le transport régulier international. G.T.I., en revanche, ne réalise que 10 % environ de son chiffre d'affaires dans le tourisme, alors que Verney lui consacre près de la moitié de son parc. A titre de comparaison, l'activité d'une P.M.E. du Sud-ouest, l'entreprise B., se décompose ainsi : 59 % de lignes régulières et services scolaires, 6 % de services de personnels et 35 % de tourisme (dont 4 % d'international). On se reportera également à l'annexe n° 3 rendant compte des réponses au questionnaire Conseil National des Transports / Conseil National du Tourisme.

Une bonne indication de l'importance de l'activité touristique au sein du secteur est aussi donnée par le nombre d'entreprises adhérant au Syndicat national des entreprises de tourisme (SNET): ce chiffre, de 720 en 1990, a pratiquement doublé depuis 1985.

I-2.2.2. En Europe : des situations très diverses et peu de grandes entreprises

On peut donner quelques indications sur la situation des entreprises dans 5 pays européens. (Sources principales : Rapport d'étude pour la Communauté européenne : "Structure de l'activité de transport routier de marchandises et de transport routier de voyageurs au sein de la Communauté européenne" 1990, et questionnaires Conseil National des Transports / Conseil National du Tourisme par pays).

En Belgique, on comptait, à la fin 1988, 786 entreprises de transport par autocar (hors transport urbain), dont 630 entreprises (soit 80 % du total) de transport occasionnel. Ces entreprises sont plutôt de petite taille, si on se réfère à leur parc, puisque :

555 d'entre elles (88,1 %) disposent de moins de 10 autocars,
74 d'entre elles (11,7 %) disposent de 10 à 49 autocars
et une d'entre elles (0,2 %) dispose de 50 à 99 autocars,
aucune ne dispose d'un parc supérieur à ce dernier chiffre.

Au cours de la même année ces entreprises ont transporté 11,3 millions de passagers en services occasionnels touristiques. Sur l'ensemble des services offerts cette année là, 238000 (78,5 %) étaient nationaux et 65000 (21,5 %) internationaux.

Au Danemark, le nombre d'entreprises possédant une licence de transport touristique et exerçant effectivement cette activité était évalué, en 1988, à 700. Sur les 581 entreprises appartenant au syndicat majoritaire (4/5 des entreprises) de cette profession, 230 (39,6 %) ont effectué des transports internationaux en 1988 (700 véhicules).

En RFA avant la réunification, on dénombre 5500 entreprises privées de transport par autocar. Parmi celles-ci, on estime à 22% la proportion d'entreprises affiliées à un syndicat de transporteurs. Une grosse proportion de ces entreprises réalise plus du 1/5 de ses activités dans le tourisme (4.700 soit 85,5 %) mais peu en font leur activité principale (100, soit 1,8 %) (ou unique : 100 aussi). Les marchés sont surtout régionaux. Les entreprises ont des parcs relativement peu importants, ne dépassant pas les mille véhicules. Le parc total atteint 33.900 véhicules.

En Grèce, on compte environ 1500 entreprises de transport occasionnel en 1989. Le nombre total d'autocars de tourisme est de 4741 (soit 3,1 véhicules par entreprise en moyenne).

En Irlande, le marché est dominé par la compagnie d'Etat "CIE" tant pour les transports urbains qu'interurbains. En transport interurbain, s'est cependant développé au cours des dernières années un secteur de "bus charter" estimé à 44 opérateurs assurant des services quotidiens et 56 opérateurs assurant des services pendant le week-end. Les services occasionnels sont assurés en grosse majorité par les entreprises indépendantes avec des flottes extrêmement réduites (un ou deux autocars).

En Italie, les données sur le transport routier de voyageurs concernent presque exclusivement les services réguliers locaux. Le peu d'informations qui existe sur les autres services est obtenu auprès de certaines associations mais n'a pas de valeur statistique objective. D'après ces associations, le nombre d'entreprises avoisinerait les 2519 (pour 12361 véhicules dont la moitié environ possèdent une licence régulière).

Aux Pays-Bas, les entreprises de transport privés étaient au nombre de 274 en 1987 pour une flotte de 3860 autocars.

Au Portugal, le secteur des transports par autocars à longue distance comporte environ 120 entreprises parmi lesquelles 30 offrent des services de haute qualité (300 véhicules) et 90 des services réguliers (1200 véhicules).

En Espagne, en 1988, on comptait 5250 opérateurs de transport public parmi lesquels 438 possédaient des licences de services réguliers, 3986 des licences de services occasionnels et 826 des licences pour les deux types de services. D'une manière générale, les entreprises effectuant des services occasionnels sont de petite taille (45 % disposent d'un véhicule seulement et 1% d'entre elles disposent de plus de 20 véhicules). A la fin de 1989, 19 entreprises effectuaient des transports internationaux avec 594 véhicules dont les deux tiers étaient également utilisés pour des transports intérieurs.

Au Royaume-Uni, en 1989, le nombre total d'opérateurs de transport de voyageurs était de 5650 environ dont 624 possédaient plus de 15 véhicules et 3750 possédaient 5 véhicules ou moins. Il existe trois grandes entreprises. Parmi ces opérateurs, 5550 effectuent des services non-urbains. Au cours des dix dernières années, le transport international de voyageurs par autocars est l'activité qui a évolué le plus vite en nombre de voyageurs : en 1987 on comptait 2 millions d'entrées de voyageurs étrangers par autocars (contre 1,2 millions en 1980) et 4 millions de sorties de voyageurs résidant en Grande-Bretagne.

En conclusion, le nombre d'entreprises effectuant des transports touristiques (partiellement ou en totalité) est plus grand dans les autres grands pays qu'en France (2646 en 1988) : Royaume-Uni (5550), Espagne (5250), R.F.A. (5500), sauf en Italie (2519, mais le parc y est moins important qu'en France).

La plupart des pays ont donc des entreprises de taille peu importante, comparés à la France. Certains pays ont un parc moyen par entreprise inférieur à 10 véhicules* : le Royaume-Uni, la Belgique, la Grèce, l'Irlande et l'Espagne. Il apparaît donc finalement que le secteur français du transport par autocar fait globalement assez bonne figure, malgré un émiettement considéré ici comme excessif. La France semble en particulier être la seule avec la Grande-Bretagne à disposer de grands groupes, mais ceux-ci interviennent encore assez peu dans le tourisme comme on va le voir.

* une quinzaine en France

I-2-2-3- La tendance au regroupement des entreprises en France

Depuis un petit nombre d'années, le secteur des transports routiers non-urbains de voyageurs connaît une tendance au regroupement. Actuellement, cinq grands groupes dominent. Deux sont publics, TRANSCET-PROGECAR (Caisse des dépôts et consignations) et CARIANE (SCETA, filiale de la S.N.C.F.) et trois sont privés, G.T.I. (Compagnie de navigation mixte), VERNEY (contrôlé encore récemment par Michelin et cédé à la famille Verney) et CGEA-CGFTE (Compagnie générale des eaux). Ils résultent de regroupements récents et exercent d'autres activités, en particulier dans le transport urbain et plus généralement dans les services aux collectivités territoriales. Au-delà de cette concentration, obtenue en grande partie par une croissance externe (notamment à travers la reprise de P.M.E. de province, telle que la CITRAM à Bordeaux, ou même d'entreprises familiales d'envergure seulement départementales), on assiste à une polarisation autour de deux G.I.E. Ceux-ci ont été créés en vue d'exploiter deux importants marchés interurbains encore largement potentiels, qui se superposent d'ailleurs partiellement : celui des liaisons sur la voirie rapide et celui des rabattements sur les gares de T.G.V., et cela dans une optique de réseau et pour répondre aux nouveaux besoins qui s'expriment (correspondances entre lignes et entre modes, dessertes d'équipement collectifs comme les universités ou les hopitaux, etc... : cf § I-1.1.2.).

Le premier G.I.E., "France-lignes", assure déjà quelques lignes sur autoroutes. Il rassemble autour de G.T.I. (qui s'est par ailleurs rapproché de CGEA) un assez grand nombre de P.M.E. de tailles diverses. Le second G.I.E., de création plus récente, "Convergences", associe le groupe privé Verney et les deux opérateurs publics, CARIANE et TRANSCET, ainsi qu'un certain nombre de P.M.E..

En outre, deux regroupements existent déjà depuis de nombreuses années pour l'exploitation des lignes internationales : d'une part le G.I.E. "Eurolines- France" (80% du marché), rattaché à "Eurolines organisation" (*) association européenne, rassemblant G.T.I., la SCETA et quelques P.M.E. associées au sein de la SEAFEP ; d'autre part "Intercars-France", regroupement d'une quinzaine de P.M.E. (20% du marché). Europabus, émanation des réseaux de chemins de fer européens, exploite peu de lignes régulières.

Actuellement, les groupes représentent encore moins de la moitié du parc et de l'activité (cf IIème partie), mais ils comptent dépasser 50 % à partir de 1992 et occupent des positions nettement dominantes dans certains départements, du moins dans les services réguliers, car leurs activités dans le tourisme sont proportionnellement assez modestes (sauf Verney). Les transporteurs encore indépendants, inquiets de cette tendance à la formation d'un oligopole, voire d'un duopole, ont créé en novembre 1990 sous forme de société anonyme une structure nommée "Alliance", à l'initiative de la régie des transports de l'Aisne. Cette structure collective était destinée à assister ses adhérents pour les négociations, les études, la formation, les achats, etc... Mais elle a été très rapidement mise en sommeil. La situation qui l'a fait naître demeurant, on peut penser qu'une nouvelle structure naîtra de nouveau tôt ou tard.

On doit enfin signaler l'existence de regroupements de tailles diverses au sein des P.M.E., qui sont les principaux opérateurs du tourisme par autocar. On peut citer en particulier "400 Tours Services", agence de voyage créée sous forme de S.A.R.L. par trois autocaristes et maintenant implantée dans 25 départements. Constatant l'émiettement de l'offre avec tous les inconvénients qui s'attachent à cet état de fait, les fondateurs ont développé un réseau de préacheminement permettant en particulier d'assurer les départs : on sait en effet que beaucoup de petits transporteurs annulent de temps à autre des départs pour insuffisance de remplissage du véhicule, ce qui est commercialement désastreux. Les groupements permettent dans ce cas de concentrer la clientèle dans un autocar et de pratiquer plus facilement la vente à la place. "400 Tours Services" a également mis au point un catalogue commun (200 000 exemplaires) et créé un service télématique de réservation par minitel connecté uniquement avec les agences de voyage. La compagnie Saint-Quentinoise des transports détient plus de 50 % de la S.A.R.L.. Le groupement souhaiterait s'étendre en Europe, en particulier aux autocaristes belges, mais ce souhait se heurte au retard de nos voisins en matière de télématique.

* Eurolines organisation : - 700 lignes régulières
 - 1700 destinations
 - 70 millions de kilomètres
 - 600 millions de francs de chiffre d'affaires
 - environ 40 adhérents dont 8 français

D'autres regroupements se font sous forme d'association, comme "Destination Emeraude" en Provence, créé par quatre autocaristes. L'association édite un catalogue, achète des véhicules en commun pour les entreprises et envisage de construire des hôtels. Il faut souligner ce fait car, à la différence des transporteurs ferroviaires et aériens, les transporteurs routiers de voyageurs ont jusqu'ici largement négligé l'hôtellerie et contrôlent donc rarement toute la chaîne du voyage, ce qui les distingue de leurs collègues transporteurs de marchandises soucieux de couvrir toute la chaîne logistique. Il est à noter également qu'il est rare que les autocaristes contrôlent des agences de voyage ou voyagistes importants, hormis "Le tourisme français" et, depuis peu, "Voyages Conseil" (repris par une société belge). On peut citer aussi dans le même ordre d'idées la formation du réseau EURE-SA, centrale de réservation hôtelière et touristique européenne, créée à l'initiative des Autocars Michel (Saône et Loire), avec des partenaires de toute l'Europe (*).

Proposition :

Compte tenu des données de l'évolution du secteur, il semble opportun d'abord d'approuver la constitution de groupes puissants, susceptibles de lutter dans l'avenir contre leurs homologues étrangers, notamment en s'implantant chez nos voisins ou en signant des accords de partenariat, et de traiter sur un pied d'égalité avec les organisateurs de voyages, tout en garantissant à leur personnel et à leur clients les avantages de tous ordres inhérents aux grandes entreprises: statut du personnel, renouvellement du matériel, logistique efficace en cas de difficulté, produits diversifiés, économies d'échelles,... Il paraît cependant tout aussi nécessaire de conserver une implantation relativement dense des P.M.E. qui sont pour l'instant, en France comme à l'étranger, les principaux opérateurs du tourisme par autocar, offrant une réponse personnalisée aux besoins locaux et garantissant le minimum de concurrence indispensable face à la tendance monopolistique et aux positions dominantes locales des groupes. Il serait en effet peu avantageux de troquer la propension actuelle à la "guerre des prix" contre les dangers du monopole.

Mais cette survivance des P.M.E. ne pourra se faire qu'au prix d'un abandon partiel d'un individualisme dépassé au profit de regroupements de diverses natures, en particulier pour les achats en gros de véhicules, la réservation électronique et, également, pour faire face aux besoins propres de l'activité touristique : achat de prestations (hôtels, restaurants...) et mise au point de produits normalisés pour favoriser les solutions de rechange à offrir aux clients en cas d'annulation de départs.

L'exemple de "400 Tours Services", est sans doute à méditer, mais toute une gamme de possibilités existent, du simple accord de bon voisinage, certainement insuffisant, jusqu'au G.I.E. ou à la franchise et, au-delà bien sûr, jusqu'à la fusion.

I-2-3- La gestion des entreprises : trop d'imprécision dans la connaissance de la structure des coûts

I-2.3.1. Les statistiques : le poids des dépenses de personnel et de matériel

L'enquête annuelle d'entreprise (E.A.E.) publie une structure de coût (compte global de résultats du secteur). Elle fait apparaître la prédominance des charges de personnel (en moyenne 27,78 % de salaires et 11,07 % de charges sociales soit au total 38,85 % en 1988 et entre 32 % pour les petites entreprises et 47 % pour les plus grandes en 1987). Le carburant atteint quant à lui un pourcentage de 8,02 %. Les achats de matériel figurant dans plusieurs rubriques, il est difficile d'en avoir une idée précise. On peut toutefois indiquer que le crédit bail représente 4,02 % et les dotations sur immobilisation, partiellement composées de dépenses de matériel, 9,42 %.

* Une partie des renseignements concernant les entreprises provient, outre des entretiens menées par les rapporteurs, de la "Monographie des opérateurs français", 3ème volume d'une étude très complète de mai 1990 commandée par l'O.E.S.T. et la D.T.T. à T.E.R. et S.E.D.E.S. *Organisation et Stratégie des Opérateurs de Transports Internationaux par Autocars* (3 volumes), rédigée par J.M. GUGENHEIM, P. HANROT, P. SELOSSE, A. VOURCH. De nombreux renseignements proviennent également de la revue *Bus et car*.

Une exploitation de l'E.A.E. (compte de *branches*) par activité réalisée en 1985 pour un rapport du Conseil National des Transports sur l'évolution des coûts avait fait apparaître des différences notables entre les pourcentages de frais de personnel pour les lignes régulières (54,5 %), les services spécialisés scolaires (42,7 %), de personnel (47,7 %) et les services occasionnels (33,1 %). La tendance sur 6 années montrait une convergence entre lignes régulières et services scolaires et une divergence entre ceux-ci et les services occasionnels. Pour ce qui est du carburant, dont la part avait augmenté pendant les 6 années, les services occasionnels avaient la plus forte proportion, à égalité avec les services scolaires : 18 % en 1982 (17,9 % pour les scolaires). On peut penser que le kilométrage plutôt plus important des services occasionnels explique ces différences de répartition.

Une telle exploitation approfondie de l'E.A.E. n'a pas été faite depuis et l'on doit se contenter d'une structure générale.

Proposition :

La distinction des structures de coût par activité étant indispensable à une bonne connaissance des transports non-urbains, il est indispensable que l'exploitation approfondie de l'E.A.E. soit faite chaque année, en faisant si possible mieux apparaître les dépenses de matériel. Il serait souhaitable, en outre, que les délais de parution de l'E.A.E. soient réduits. Il convient donc que des moyens suffisants soient accordés à l'O.E.S.T. pour mener à bien ces tâches.

A titre indicatif, on peut donner un exemple de structure de coût pour les transports touristiques, calculé par un représentant de la profession et communiqué au congrès de la F.N.T.R. - Voyageurs. Ce tableau fait ressortir la pondération des grands postes de dépenses. Le prix de revient dépasse 8 Frs, ce qui constitue plutôt d'ailleurs un prix - plancher. Néanmoins, des tarifs de 6 à 7 Frs le km sont couramment pratiqués, ne permettant évidemment pas une exploitation dans des conditions satisfaisantes.

POSTES	PRIX DE REVIENT AU KM	
	Groupes	A la place
Charges variables	1,67	1,63
Salaires plus charges	2,45	2,28
Charges directes	0,51	0,4
Charges de structures	2,01	2,09
Renouvellement du matériel	1,98	1,83
	8,62	8,23

Il est surprenant de constater que les voyages à la place sont moins onéreux. Ils présentent en tout cas d'autres avantages, aussi conviendrait-il de les développer et donc d'en faire mieux connaître l'existence.

I-2.3.2. La pratique des entreprises : une insuffisante connaissance des coûts

La F.N.T.R. établit depuis 1956 une formule de suivi des coûts des services interurbains, dont elle assure le suivi trimestriel. Cette formule a beaucoup vieilli en tant qu'instrument de gestion, de par son caractère général surtout : en effet, elle ne tient pas compte de la taille des entreprises et de la diversité de leurs activités, en particulier du tourisme dont la part a beaucoup augmentée. Il est regrettable que certaines entreprises l'utilisent encore, de même que la formule du Comité des prix de l'ex- conseil supérieur des transports, pourtant abandonnée officiellement depuis 1984. Toutefois, le détail des paramètres garde son intérêt. Les calculs font apparaître notamment une augmentation des charges de personnel et de carburant nettement plus importante que la hausse moyenne des prix en 1989 et, bien entendu, une évolution défavorable du prix du gazole entre juillet, et décembre 1990 : de 3,27 à 3,76F. La F.N.T.R., par exemple, offre en outre un service télématique d'évaluation des coûts adaptable à chaque entreprise, qui rencontre d'ailleurs déjà un certain succès.

Proposition:

Il apparaît que nombre de professionnels, tout comme la plupart des clients, connaissent très imparfaitement leurs coûts, ce qui ne peut manquer d'alimenter les excès de la concurrence. Aussi est-il primordial de développer ou de mieux faire connaître tous les moyens d'encourager une gestion plus rigoureuse des activités touristiques et une meilleure information de tous, en particulier les méthodes de calculs personnalisées, par exemple sur Minitel, ainsi bien sûr que la comptabilité analytique

Il serait en outre intéressant de bénéficier de la technique des centrales de bilans. Actuellement, la Banque de France ne dispose pas d'éléments suffisants sur la profession d'autocariste faute d'intérêt de la part de celle-ci (une trentaine d'entreprises seulement fournissent des chiffres). Le système mis au point par les loueurs de véhicules industriels (SAFIDELT) constitue un exemple intéressant dans le monde des transports.

Proposition:

Les organisations professionnelles devraient favoriser la mise sur pied d'une centrale de bilans spécialisée par la Banque de France, ou au sein d'une organisation professionnelle.

II - L'ACTIVITE DES ENTREPRISES

II-1 - Les moyens : miser sur la qualité

II-1-1- Un personnel encore insuffisamment formé

II-1-1-1- Les effectifs : progression des salariés

Effectif total du secteur non-urbain, y compris entreprises de moins de 6 salariés
(source : enquête E.A.E. de l'O.E.S.T.) :

	1985	1986	1987	1988
Effectif total	49 242	49 353	48 645	49 750
dont : - salarié	46 858	47 277	46 448	47 712
- non salarié	2 384	2 076	2 197	2 038

De 1985 à 1988, l'effectif total a augmenté de 1 % et l'effectif salarié de 1,8 %. L'effectif non-salarié a diminué de 14,5 %. Le pourcentage de conducteurs est de l'ordre de 70 % (soit de l'ordre de 35.000) et l'on compte de 0,49 à 0,74 conducteur par véhicule, le nombre croissant avec la taille de l'entreprise. En R.F.A., on compterait environ 45.000 conducteurs dans les entreprises concernées par le tourisme et 6.268 en Belgique.

Le pourcentage des non-salariés est passé de 5 % à 4 %. Cette évolution confirme les constatations précédentes, puisqu'elle fait apparaître la diminution du nombre d'entreprises artisanales au profit des entreprises employant des salariés. La progression sur trois ans se fait toutefois selon un rythme modeste. Il convient cependant de noter que la concentration des entreprises s'est accélérée en 1989-90, années pour lesquelles les chiffres ne sont pas encore disponibles.

Il faut souligner l'importance du nombre des salariés à temps partiel (environ 1/4 des effectifs des entreprises de plus de 5 salariés selon l'E.A.E. 1988). Malheureusement cette donnée vaut pour l'ensemble des activités, sans que l'on sache ce qu'il en est pour les activités touristiques.

Enfin, pour ce qui est des rémunérations, elles varient en 1988 entre 71.600 et 88.600 Frs par salarié, les chiffres les plus élevés se trouvant dans la catégorie des "50 à 99 salariés" et des "200 et plus", suivie des "20 à 49". Il faut noter que les pourboires revêtent une certaine ampleur dans les services occasionnels, allant parfois jusqu'à représenter une part importante des revenus.

II-1-1-2- *La réglementation sociale : un élément essentiel de la loyauté de la concurrence*

Le personnel de conduite est régi par des règles extrêmement précises fixées au niveau communautaire par deux règlements (*) concernant aussi bien les conducteurs salariés que les non-salariés. Ils sont complétés par un décret national du 26 janvier 1983 relatif à la durée du travail et concernant uniquement les salariés.

Ces textes réglementent les temps de conduite journaliers, hebdomadaires et mensuels (en prévoyant certaines dérogations). Ainsi, aux termes du règlement européen, la durée totale de conduite comprise entre deux repos journaliers ne doit pas dépasser 9 h (10 h deux fois par semaine) et la durée totale de conduite par période de deux semaines consécutives ("quatorzaine") 90h. Le contrôle se fait grâce aux disques des contrôlographes obligatoirement installés dans les véhicules de plus de 23 places pour des parcours de plus de 150 km (plus de 9 places pour les transports scolaires).

Cette réglementation a bien entendu un objectif d'abord social, mais vise également à garantir un haut niveau de sécurité. Il apparaît qu'elle est devenue aussi un élément essentiel de la concurrence, puisque c'est notamment le non-respect des textes qui permet la baisse excessive des prix.

Proposition :

L'expérience des transports de marchandises, où la dégradation des prix a pesé dans le sens d'un moindre respect de la réglementation sociale, doit être mise à profit dans les transports occasionnels de voyageurs où l'on observe la même évolution préoccupante. Les conséquences néfastes sur les conditions de travail et la qualification du personnel, voire parfois sur la sécurité et, finalement, sur la qualité des prestations, risquent d'être encore plus fâcheuses s'agissant de transport de personnes. Il est donc souhaitable, d'appuyer les conclusions du rapport du Conseil National des Transports sur les contrôles dans les transports routiers, afin que ceux-ci soient menés en nombre suffisant, de manière efficace et équitable. Cela permettrait de préserver une concurrence loyale, de renforcer les qualifications du personnel et d'assurer la sécurité et la satisfaction de la clientèle, ainsi que d'aborder dans de meilleures conditions la concurrence européenne.

Un contrôlographe inviolable avec des disques numérotés ou, mieux, un appareil électronique à exploitation informatisée, serait une garantie, mais suppose le succès des démarches françaises au niveau européen, restées pour l'instant sans suites, de même que le mémorandum de 1989 sur le temps de travail.

II-1-1-3- *La formation : un bilan décevant*

Actuellement, il existe quelques possibilités de formation spécifique en matière de tourisme par autocar. En ce qui concerne les conducteurs de grand tourisme, l'A.F.T. (association pour la formation professionnelle dans les transports) disposait d'un Institut de formation pour le tourisme par autocar (I.F.T.A.) situé à Tarbes, qui n'existe plus en tant que tel. Il ne subsiste qu'un label "I.F.T.A." qu'il est envisagé de délivrer dans les différents centres de l'A.F.T. Celle-ci a formé environ 4.000 conducteurs depuis une dizaine d'années, nombre relativement faible.

L'A.F.P.A., association pour la formation professionnelle des adultes, organise des modules de formation en vue de la délivrance du C.F.P. comportant des options "conducteur routier de voyageurs" et "conducteur routier de grand tourisme".

(*) Règlement n° 3820/85 du 20 décembre 1985 "relatif à l'harmonisation de certaines dispositions en matière sociale dans le domaine des transports par route" et règlement n° 3821/85 "concernant l'appareil de contrôle dans le domaine des transports par route".

En ce qui concerne la conception des produits, l'A.F.T. a élaboré des modules de formation axés sur le tourisme par autocar, expérimentés avec un succès relatif, malgré des sondages encourageants. De plus, un groupe de stagiaires de 25 personnes environ, institué au sein de l'Ecole pratique du tourisme (E.P.T.) est formé plus particulièrement aux questions touchant le tourisme par autocar. Malheureusement, contrairement à ce que l'on observe pour la plupart des formations en transport, les débouchés sont difficiles à trouver et l'on a été amené à limiter la spécificité de cette formation. 508 agents de comptoir ont été formés depuis 10 ans dans le cadre de l'E.P.T. et 4.012 dans le cadre de l'I.F.A.V. (Institut de formation des agents de voyages).

Ce bilan à certains égards peu encourageant a diverses causes. La première, bien connue et certes fondée, est la difficulté qu'éprouvent les entreprises, surtout les plus petites, à libérer leurs conducteurs ou leurs autres salariés pour un stage, encore que les intervalles entre les pointes saisonnières puissent être utilement mises à profit.

Mais ce n'est malheureusement pas la seule raison. Il semble que, comme dans les autres branches du secteur des transports, nombre d'entreprises aient quelque peine à comprendre que la formation est un investissement aussi indispensable que peut l'être le matériel roulant. De plus, bien des chefs d'entreprises ont conservé une conception désuète des transports de voyageurs dans laquelle les lignes régulières occupent la première place, d'autant plus que le conventionnement offre dans ce domaine une sécurité et une stabilité rassurantes. Pour ces entreprises, les transports "occasionnels" se réduisent au sens restrictif que peut prendre cet adjectif et ne constituent qu'un appoint, ne méritant aucun effort de formation particulier et ne justifiant pas l'élaboration d'une stratégie ambitieuse qui supposerait précisément que le chef d'entreprise ait reçu une formation technique et commerciale, cercle vicieux hélas classique. Il n'est donc pas rare de voir des entreprises avilir les prix, plutôt que d'investir dans la qualité en déployant des efforts d'imagination débouchant sur des initiatives commerciales.

Si cette carence en matière de compétence et cette politique du court terme devaient se confirmer, l'avenir du tourisme par autocar dans certaines P.M.E. serait en cause. Elles pourraient au mieux espérer un rôle de tractionnaire, les grands groupes de transport et de tourisme se réservant la conception et la commercialisation des produits, quoique l'effort de formation des grandes entreprises de transport semble encore relativement modeste et puisse lui-aussi être accru. Mais il faut bien être conscient du fait que la concurrence à la baisse et le sacrifice de la qualité au profit de l'activité à court terme contribuent à une dégradation entraînant même les entreprises les plus puissantes, situation expérimentée douloureusement et sur une grande échelle dans les transports de marchandises.

Il convient toutefois de nuancer cette description en signalant les efforts de certaines entreprises qui emploient, ou s'efforcent d'employer, des conducteurs titulaires du baccalauréat, considérés comme des agents commerciaux, véritables ambassadeurs de l'entreprise et faisant d'ailleurs souvent du démarchage de clientèle pendant les mois de faible activité touristique. Mettre l'accent sur l'apprentissage des langues semble également un objectif prioritaire face à l'ouverture du marché européen.

Propositions :

Il paraît indispensable que les organismes représentatifs de la profession et les organismes de formation, professionnels et éventuellement interprofessionnels, engagent des actions de sensibilisation, en liaison avec les pouvoirs publics pour amener les chefs d'entreprise à prendre conscience des enjeux de la formation professionnelle en matière de tourisme, afin qu'ils utilisent plus les enseignements existants et, en premier lieu, recrutent à un niveau suffisant. Dans le domaine du tourisme, les organismes de formation devront veiller à rester à l'écoute des entreprises. Celles-ci devront de leur côté, autant que le permettent leurs autres activités, utiliser la morte saison touristique pour former leur personnel et notamment le personnel de conduite, pièce maîtresse de leur image de marque et de celle de la profession.

Enfin, une modernisation de l'actuelle convention collective du transport routier (élaborée dans l'immédiat après-guerre) apparaît inévitable dans cette perspective, si l'on veut que ce secteur d'activité progresse en donnant la priorité au souci de qualité et que soit permise l'expansion qu'il peut légitimement espérer. Elle viserait à une valorisation du personnel de conduite de tourisme en prenant mieux en compte les qualifications, les connaissances (linguistiques notamment) et les responsabilités, notamment commerciales, effectivement exercées. En outre, l'institution d'un "observatoire social" dans le secteur des transports routiers de voyageurs serait un progrès intéressant.

II-1-2- Les véhicules : vers une labellisation

II-1-2-1- La réglementation

Les autocars relèvent comme les autres véhicules, de divers textes, notamment le code de la route, mais surtout de l'arrêté du 2 juillet 1982 modifié "relatif aux transports en commun de personnes" * qui fixe dans le détail un grand nombre de prescriptions et d'obligations, tant pour la construction des véhicules que pour leur utilisation et leur entretien. Ce texte prévoit notamment des visites techniques tous les 6 mois. Il donne la définition du transport en commun, qui s'applique également aux services touristiques :

"Le terme "Transport en commun de personnes" désigne le transport de plus de huit personnes, non compris le conducteur, les enfants au dessous de dix ans comptant pour demi-personnes lorsque le nombre de ces derniers n'excède pas dix. Lorsque ce nombre excède dix, seuls les dix premiers comptent pour demi-personne, les enfants au-delà du dixième comptant chacun pour un adulte".

Il faut signaler parmi les innovations récentes la prochaine autorisation en France des autocars articulés (1er juillet 1991) particulièrement rentables pour les services réguliers de tous ordres.

II-1-2-2- La labellisation : une rationalisation nécessaire

L'I.R.U. a mis au point un système international de classification par étoiles enregistré dans 25 pays et appliqué dans 7 d'entre eux (obligatoire seulement en Belgique), et fort peu usité en France. Ce système prend le relais de systèmes nationaux assez différents qui fonctionnaient un peu à la manière des classifications hôtelières (7.000 autocars seraient labellisés en Europe).

Les objectifs de cette classification sont :

- d'implanter le système de classification internationale des autocars dans tous les pays où rien n'existe en la matière,
- de remplacer les systèmes nationaux de classification disparates, partout où ils existent, par un système unique de classification internationale,
- d'harmoniser au niveau international les normes de confort et d'aménagement intérieur des autocars de tourisme, garantissant aux voyageurs, aux agents et aux organisateurs de voyages des critères de qualité uniformes selon la catégorie de véhicule choisie (1 à 4 étoiles).

* Une version actualisée de l'arrêté du 2 juillet 1982, modifié 6 fois, a été souvent demandée par le Conseil National des Transports qui a récemment obtenu satisfaction (brochure n° 1523 du Journal Officiel).

afin :

- d'améliorer l'image de marque et la qualité du confort des services par autocar et promouvoir ainsi leur développement,

- de faciliter, sur les plans national et international, du fait de la normalisation des véhicules, les relations réciproques entre les autocaristes et les agences et organisateurs de voyages, notamment en rendant plus facile l'utilisation des réseaux de réservation informatisée (cf § II-2-3),

- de permettre aux voyageurs de mieux connaître le confort offert par les autocars et de commander en conséquence la qualité de service qui leur convient,

- de protéger les autocaristes contre une concurrence déloyale offrant aux usagers des prestations apparemment équivalentes, mais faussant le jeu du fait d'une publicité trompeuse, par l'affichage sur les autocars d'un nombre arbitraire d'étoiles,

- de facturer les prestations à leur prix réel en distinguant mieux les différents niveaux de qualité.

Le système à étoiles consiste à attribuer au véhicule un niveau de qualité suivant des normes vérifiables et codifiées. Pour obtenir l'une des quatre catégories de classification, l'autocar doit satisfaire à des critères généraux concernant l'état extérieur et intérieur du véhicule ainsi que sa propreté. Il doit répondre aussi à des critères particuliers concernant :

- la puissance du moteur,
- le freinage,
- la suspension,
- le confort "en route" (espacement des sièges),
- la climatisation,
- le chauffage,
- les vitres,
- l'éclairage intérieur,
- l'installation sonore
- le rangement des bagages (à l'intérieur et en soute)
- les installations sanitaires
- la présence et le volume du réfrigérateur de bord

Les autocars peuvent être agréés soit individuellement à la demande de l'exploitant, soit par les constructeurs dont les véhicules sont fabriqués en série selon un même type de construction correspondant aux conditions prescrites par l'IRU.

La labellisation est susceptible de donner au marché une transparence accrue. Elle est assorti d'un contrôle annuel de validité. Elle est en train d'être mise en place, ou rencontre un vif intérêt, dans différents pays d'Europe. On peut penser que ce système, qui constitue un label international de qualité, tendra à se généraliser dans les années à venir.

En R.F.A., une classification un peu différente de celle de l'I.R.U. avait été adoptée. Elle ne concerne pas seulement les critères objectifs de confort du véhicule, mais inclut également la notion de qualité du service offert. L'intégration au système de l'I.R.U. est en cours.

Le fait que la Belgique soit actuellement le premier et le seul pays où le système de classification I.R.U. soit obligatoire, offre aux exploitants d'autocars belges un avantage supplémentaire lors des négociations de contrats avec les tour-opérateurs étrangers, par exemple nord-américains ou japonais, qui ne peuvent obtenir qu'auprès d'eux la certitude de disposer de véhicules avec l'exact niveau de confort souhaité.

On a pu remarquer que depuis juin 1986, date de mise en application de la labellisation en Belgique, la qualité des autocars, symbolisée par le nombre d'étoiles obtenues, s'est nettement améliorée ainsi que le montre le tableau ci-dessous.

CONTRÔLE DE QUALITE EN BELGIQUE

	1/12/1986	1/12/1987	1/10/1988	1/11/1990
1 étoile *	28,66 %	24,97 %	21,90 %	17 %
2 étoiles **	59,90 %	58,63 %	55,81 %	50,1 %
3 étoiles ***	10,95 %	14,85 %	19,44 %	28 %
4 étoiles ****	0,49 %	1,55 %	2,85 %	5 %

Source: F.B.A.A., Fédération belge des exploitants d'autobus et d'autocars (2/90 et 2/91).

La Commission des Communautés Européennes (DG VII) a récemment envoyé une lettre à tous les Etats-membres pour faire un tour d'horizon en vue de la création d'une labellisation communautaire sur la base du système I.R.U.. Une partie des Etats-membres, dont la France, n'a pas répondu, il ne faut donc s'attendre à aucune décision européenne dans l'immédiat.

La direction des transports terrestres et la direction des industries touristiques sont favorables à la classification des autocars.

Les organisations professionnelles de transporteurs (F.N.T.R. - S.N.E.T.) sont favorables à l'instauration de la classification I.R.U. en France, mais sous forme d'une réglementation (communautaire ou même nationale pour éviter un retard dans la mise en oeuvre), et les agents de voyages également.

R.V.I., principal constructeur français d'autocar, serait très favorable lui-aussi à une labellisation au niveau européen, prenant en compte non seulement un niveau d'équipement, mais encore des critères techniques de sécurité et de confort, conception et âge du véhicule. Dans ce cas la labellisation permettrait peut-être de diminuer la demande d'équipements personnalisés, très courante actuellement, ce qui permettrait des économies d'échelle dans la fabrication.

Ce consensus fait regretter que la campagne en faveur de la labellisation lancée par le S.N.E.T. n'ait pas eu plus de succès auprès des professionnels français.

Proposition :

Afin d'aborder dans de bonnes conditions la concurrence étrangère du tourisme par autocar à l'horizon de 1993, il est indispensable que les entreprises françaises adoptent dès maintenant une classification internationale. Les initiatives de la profession n'ayant pas obtenu le résultat voulu, il apparaît utile que les pouvoirs publics (tourisme et transport) engagent une action incitative, soit par le biais d'actions telles que les "contrats de modernisation" signés par le ministère des transports, soit par une réglementation.

En outre, la population des personnes âgées et à mobilité réduite ayant tendance à augmenter du fait d'une part de l'allongement de la durée de la vie, d'autre part du grand nombre d'accidents de la circulation, les personnes éprouvant des difficultés à se mouvoir constituent et constitueront dans l'avenir une catégorie non négligeable de clientèle, dont il faudrait prendre en compte les besoins, ce qui implique de tenir compte de l'accessibilité des autocars dans les critères de qualité.

Une réponse favorable à la lettre adressée par la Commission des Communautés aux différents Etats membres doit être faite afin que soit établie une directive communautaire définissant le contenu de la labellisation. Cette labellisation pourrait être largement basée sur l'important travail effectué par l'I.R.U. en la matière en y ajoutant des prescriptions concernant l'accessibilité et éventuellement l'ancienneté des véhicules. Il conviendra de veiller à ce que l'incidence de ces mesures de normalisation ne pèse pas trop sur le montant des frais de contrôles obligatoires des véhicules (service des mines en France). Le coût de la première labellisation devrait en tout cas être intégré dans le prix de vente des véhicules neufs.*

II-1-3- Des statistiques parcellaires et un parc en danger de vieillissement

II-1-3-1- Des données internationales trop générales

- D'après des données communiquées par le comité des constructeurs français d'automobiles (C.C.F.A.), le parc européen d'autocars et d'autobus se répartirait, selon le tableau ci-après :

Parc des autocars et autobus en 1988 en Europe de l'Ouest

Pays	Parc		Immatriculations			Part de Marché constr. nationale		
	Nombre	% européen	1988	1989	1990	88	89	Estimation 90
C.E.E.			Nombre (%) sur parc	Nombre (%) sur parc	Variation 90/89			
Belgique	15808	3,6						
Danemark	8093	1,8						
France	65000	14,7	3014 (4,6)	3022 (4,4)	+ 1 %	53,2	52,6	49,1
R.F.A.	70183	15,9	4400 (6,2)	4191 (5,6)	+ 0,7 %	99,4	99,3	99,5
Irlande	8653	2						
Royaume-Uni	73762	16,7	3281 (4,4)	3800 (4,8)	+ 4 %	43,8	43,4	34,9
Italie	80000	18,1						
Pays-Bas	11677	2,7						
Espagne	45000	10,2	2330 (5,1)	2646 (5,5)	- 15 %	35,2	34,9	40,4 (variation sur janvier)
TOTAL C.E.E.	378176	85,7						

* En Belgique : premier contrôle 200 Frs + 160 Frs / an, + 300 Frs pour 2 panneaux (les panneaux durent 7 ans), + 170 Frs x 2 pour les vignettes annuelles. La F.B.A.A. achète le matériel à l'I.R.U. et le revend aux transporteurs avec un bénéfice qui est versé à un fonds de promotion de l'autocar.

Hors C.E.E.

Hors C.E.E.	Nombre	%
Autriche	9274	2,1
Finlande	9229	2,1
Norvège	19771	4,5
Suède	14106	3,2
Suisse	10609	2,4
Total Hors C.E.E.	62989	14,3

Source : S.M.M.T. "World Automotive Statistics 1989"

On notera les points suivants :

. Le parc français est légèrement inférieur en nombre à celui des autres grands pays européens.

. Le taux de renouvellement du parc français baisse de 1988 à 1989, il est plus faible en 1989 que celui de la R.F.A., du Royaume-Uni et de l'Espagne.

. La part du marché national des constructeurs nationaux français est de l'ordre de 50 % mais se dégrade entre 88 et 90. La part des constructeurs nationaux allemands sur leur marché (99,5 % !) se passe de commentaires...

II-1-3-2- Des importations accroissant l'âge du parc

- Importance des importations en France d'autocars et d'autobus d'occasion :

. 419 unités en 1988

. 742 unités en 1989 soit + 77 %

La moyenne annuelle entre 80 et 88 est de 370. Ces importations proviennent d'Allemagne pour l'essentiel (Mercedès, Kassbohrer, Man...). L'âge de ces véhicules est le suivant (1989) :

. moins de 5 ans 16,2 %

. 6 à 9 ans 36,4 %

. 10 ans et plus 47,4 %

En 1988, les "10 ans et plus" représentaient 39,1 % : les importations de 1989 ont donc accru le vieillissement du parc.

- Implantations allemandes en France :

On a assisté à des tentatives d'implantation des constructeurs allemands en France. L'alliance d'Heuliez avec Mercedès, annoncée pour 1992, ne semble toutefois pas devoir se confirmer. En revanche, une usine de montage de Kassbohrer s'est installée à Ligny-en-Barrois. Les constructeurs français devront faire preuve du même dynamisme à l'étranger.

Proposition :

Il est à noter qu'aucun pays de la Communauté (en dehors de la France, cf ci-après) pas plus que les pays membres de l'IRU, ne sont à même de fournir des statistiques ventilées entre les autocars et les autobus. Le présent rapport ne peut passer sous silence une telle carence et se doit d'émettre le voeu, auquel s'associe d'ailleurs l'administration de l'IRU à Genève, que cette situation puisse évoluer.

Par ailleurs, le monopole des constructeurs allemands sur leur marché national apparaît choquant à l'approche du marché unique de 1993. Aussi serait-il indispensable de s'interroger sur les raisons profondes de cet état de fait, et d'y remédier pour s'approcher d'une répartition plus équitable, à l'instar de ce que l'on observe pour les voitures particulières par exemple.

II-1-3-3- Des données nationales incomplètes et peu homogènes

Les statistiques nationales, quoique plus détaillées que dans nombre de pays voisins, restent fragmentaires et les différentes enquêtes sont peu homogènes entre elles. Il faut en effet prendre soin de distinguer, suivant ces cas, autocars et autobus, entreprises et exploitants, véhicules en service ou inutilisés.

. L'enquête annuelle d'entreprise (EAE) présente les données par taille d'entreprise, en fonction des classes d'effectifs. Le parc est celui des entreprises de transport seulement.

Parc routier - EAE - 1988

Effectif salarié	Nombre d'entreprises	Autocars et autobus (R.A.T.P. exclue)	Autocars et autobus par entreprise
0-5	1265	4203	3,3
6-9	366	3026	8,3
10-19	450	5943	13,2
20-49	391	11101	28,4
50-99	94	5131	54,6
100-199	47	4354	92,6
200 et plus	33	7062	214
Total	2646	40819	15,4

Source E.A.E. (O.E.S.T.)

L'enquête EAE ne donne pas le nombre d'autocars, mais un total agrégé d'autocars et d'autobus. L'enquête D.T.T. - O.E.S.T. - C.E.T.U.R., qui concerne tous les exploitants, (c'est-à-dire au-delà des entreprises), estime les autocars à 38.500 en 1988, dont 32.000 de plus de 40 places.

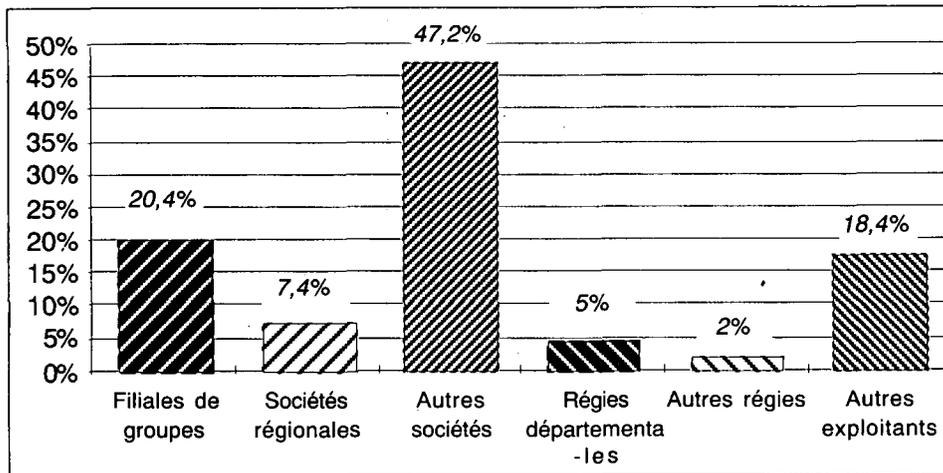
Les véhicules sont répartis de façon relativement équilibrée entre 3 groupes d'entreprises (E.A.E.) : 13.172 pour les "0 à 19 salariés", 16.232 pour les "20 à 99" et 11.416 pour les "100 et plus".

Il y aurait en France 9.000 véhicules de "tourisme", dont 3.000 de "grand tourisme". Les chiffres correspondants seraient de 3.224 en Belgique (dont 161 ****) et 16.000 en R.F.A. (dont 1.249 **** et en tout 3.719 de * à ****) .

On constate d'après les chiffres du tableau ci-dessus que le nombre de véhicules par entreprise évolue parallèlement au nombre de salariés dans l'entreprise, ce qui correspond bien entendu au fait que les conducteurs constituent le gros des effectifs.

- L'enquête D.T.T. - O.E.S.T. - CETUR donne la répartition du parc des *autocars non-urbains* de plus de 45 places par catégorie d'exploitant en 1988 (donc le parc total dans cette catégorie) :

RÉPARTITION DU PARC SELON LES CATÉGORIES D'EXPLOITANT



On voit que les groupes sont encore nettement minoritaires dans ce domaine, même si l'on ne prend en compte que les entreprises.

. L'enquête sur les transports routiers de voyageurs de l'O.E.S.T. (T.R.V.) étudie le parc national total d'autocars dans toutes les catégories de véhicules et d'exploitants (entreprises de transport, autres entreprises, municipalités,...)

En 1989, le nombre de véhicules en service hors R.A.T.P. d'au moins dix places recensés par l'enquête est de 67 348 (69 212 en 1988). Toutefois, tous les véhicules en service ne sont pas utilisés au cours de chaque semaine d'enquête. L'enquête détermine donc parallèlement le nombre de véhicules utilisés au cours de la semaine pour laquelle ils ont été enquêtés. Le total de ces véhicules utilisés en 1989 est de 49 944 (52 784 en 1988) et 38 832 pour le transport non-urbain, dont 11 399 utilisés principalement pour le transport occasionnel. Le grand nombre de véhicules inutilisés peut être évidemment un facteur important de la "guerre des prix" en dehors des moments de pointe, les entreprises ou les autres exploitants étant tentés d'utiliser leur parc, même à perte parfois, semble-t-il.

On peut s'étonner devant le nombre de véhicules "inutilisés" que la location ne soit pas plus développée. Elle permettrait, sauf pour les véhicules de haut de gamme qui s'y prêtent mal, de faire face à des demandes ponctuelles sans acheter un véhicule, comme cela se pratique couramment dans les transports de marchandises.

L'enquête D.T.T. - O.E.S.T. - C.E.T.U.R. donne la répartition suivante, par capacité (1988), pour le transport non-urbain en général :

RÉPARTITION, EN POURCENTAGES, DES VÉHICULES DE TRANSPORT NON URBAIN SELON L'ANNÉE DE 1^{ère} IMMATRICULATION, PAR CLASSE DE CAPACITÉ DES VÉHICULES

Année de première immatriculation	Capacité des véhicules (places)				Ensemble	Nombre de véhicules concernés
	- de 10	10 à 19	20 à 39	40 et plus		
Avant 1969	0,8	2,7	4,5	3,6	3,5	1 400
1969 à 1973	1,9	7,5	13,8	15,0	14,1	5 400
1974 à 1978	9,2	15,7	20,2	25,0	23,6	9 000
1979 à 1983	24,2	32,4	30,4	28,0	28,3	10 900
1984	12,5	8,7	5,4	5,9	6,2	2 400
1985	9,3	8,0	6,9	6,1	6,3	2 400
1986	8,8	6,5	5,3	5,3	5,5	2 200
1987	13,6	8,6	6,5	5,8	6,3	2 400
1988	19,7	9,9	7,0	5,3	6,2	2 400
Ensemble	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	38 500*

* dont 750 véhicules "dormants" (véhicules ayant roulé moins de 2 000 km dans l'année, mais faisant toujours partie du parc des entreprises au 31-12-88).

Age moyen (en années)	4,9	7,3	8,9	9,3	9,0
Nombre de véhicules concernés	1 450	1 450	3 400	32 200	38 500
Nombre d'entreprises possédant ce type de véhicules	830	820	1 430	2 220	2 700

0 - 4 ans	:	30,6 %
5 - 9 ans	:	28,3 %
10 - 14 ans	:	23,4 %
15 et +	:	17,7 %

A titre de comparaison, pour les autocars et les autobus, la répartition des véhicules par âge est la suivante en Belgique :

- 0 - 4 ans	:	29 %
- 5 - 9 ans	:	33,5 %
- 10 - 14 ans	:	31,6 %
- 15 ans et plus:		5,9 %

(Source : questionnaire C.N.T. par pays)

En 1989, selon l'enquête TRV (tableau ci-dessous), la classe d'âge la plus importante des véhicules utilisés principalement pour des transports occasionnels est également la classe des 0-4 ans mais en plus forte proportion (35 %), viennent ensuite celle des 5-9 ans (35 %), des 10 à 14 ans (20,5 %), et celle des 15 ans et plus (9,5 %). Rappelons que les services occasionnels représentent une catégorie réglementaire recouvrant aussi bien le tourisme proprement dit que les services périscolaires, ces services étant effectués dans des véhicules plus anciens, ce qui pèse sur la moyenne d'âge. L'évolution est donnée par le tableau suivant :

T.R.V.	Année	<i>Véhicules utilisés - Age du véhicule</i>				
	1988	Autocars seulement				
		0-4 ans	5-9 ans	10-14 ans	15 ans et plus	Total
Transport occasionnel Nombre de véhicules d'au moins 10 places		4435	4370	2468	1019	12299
%		36,1%	35,5%	20,1%	8,3%	100,0%
TOTAL toutes activités		14059	17357	13035	8333	52784
%		26,6%	32,9%	24,7%	15,8%	100,0%
	1989					
Transport occasionnel Nombre de véhicules d'au moins 10 places		3995	3991	2345	1085	11416
%		35,0%	35,0%	20,5%	9,5%	100,0%
TOTAL toutes activités		12781	16451	12446	8265	49943
%		25,6%	32,9%	24,9%	16,5%	100,0%

On constate de façon nette, et sans surprise, pour les deux années, que l'âge moyen du parc pour l'ensemble des activités est nettement supérieur à l'âge moyen du parc utilisé principalement pour des transports occasionnels.

En 1988, les pourcentages de véhicules plus récents étaient légèrement plus élevés et ceux des véhicules plus anciens légèrement plus faibles qu'en 1989, autre indication à mettre en relation avec la "guerre des prix", évidemment peu favorable aux investissements.

Le problème central qui se pose en matière de parc comme ailleurs est bien celui des excès concurrentiels. Un renouvellement normal du matériel passe par une meilleure gestion et une meilleure appréhension des coûts. Mais l'on peut tout de même s'interroger sur les moyens de favoriser un renouvellement du parc. De 1984 à 1989, des aides du ministère des transports ont abouti, notamment grâce au "D.M.A." (dispositif de modernisation des autocars), à l'achat de 2727 véhicules, en particulier des véhicules de ligne R.V.I., mais aussi des F.R.1 plus particulièrement destinés au tourisme (10 % environ des achats aidés). L'achat de ces derniers véhicules a permis des réaffectations d'autocars plus anciens vers les lignes régulières et les transports scolaires. En revanche, les véhicules les plus luxueux ne semblent pas avoir été touchés par ces remplacements en cascades. Le grand tourisme n'est donc guère concerné par ces mécanismes d'aide publique, mais les services occasionnels plus modestes (excursions, ...) peuvent l'être. Aussi peut-on considérer que toute mesure visant à l'abaissement de l'âge moyen du parc en transport scolaire, en particulier, peut avoir des répercussions heureuses sur une partie des activités touristiques par autocar, car les entreprises achètent très rarement un véhicule neuf pour les services scolaires (ce qui serait économiquement aberrant, le plus souvent, en raison du faible kilométrage de ces services), mais utilisent le mécanisme "en cascade" décrit plus haut (*). De plus l'image de l'autocar, en partie gâtée par l'impression défavorable laissée par les véhicules scolaires, ne peut qu'y gagner.

(*) Les renseignements cités proviennent de la brochure éditée par la direction des transports terrestres *Bilan des aides publiques à la modernisation des parcs d'autocars depuis 1984*, octobre 1989.

Proposition :

Sans que cela puisse prétendre régler les problèmes de fond qui se posent à la profession, mais pour contribuer à enrayer la tendance au vieillissement du parc touristique et en raison de l'imbrication et de la solidarité des différentes catégories de transports non-urbains au sein des entreprises de transport routier de voyageurs, il convient de poursuivre les opérations d'aide au renouvellement des véhicules engagées depuis 1984, et notamment en faveur des transports scolaires, qui favorisent indirectement le tourisme. Cela est au surplus susceptible d'améliorer l'image de marque de l'autocar auprès de la clientèle future des entreprises.

II-1-4- Les incertitudes du stationnement et de la circulation des autocars dans les villes et les sites touristiques

II-1-4-1- L'autocar : un transport collectif dont la souplesse doit être sauvegardée

Les problèmes posés par les autocars de tourisme sont depuis de nombreuses années au coeur des préoccupations des services responsables dans les différents agglomérations et sites touristiques, notamment à Paris où des études sont menées en commun par la Ville de Paris et la Préfecture de Police.

Ces problèmes sont complexes, leurs données varient selon les lieux et les saisons, aussi les solutions doivent-elles être adaptées à chaque cas concret.

Cependant certaines considérations ont une valeur d'ordre général dont il faut tenir compte :

- L'autocar dans la ville (circulation et stationnement) est indispensable au tourisme. C'est un transport collectif. A ce titre il permet de limiter la circulation des voitures particulières au même titre que les autobus. De ce fait, une priorité doit être accordée à la recherche des solutions qui favorisent ce transport.

- L'avantage essentiel et très apprécié (d'après les enquêtes d'opinion cf § II-2-1-3), que présente l'autocar au regard de sa clientèle, et vis à vis des autres modes de transport, est qu'il n'entraîne pas de rupture de charge et qu'il est un moyen confortable de visiter une ville sans fatigue et de transporter voyageurs et bagages jusqu'aux hôtels. Cet avantage doit être impérativement sauvegardé.

- La configuration d'une ville ou d'un site est ce qu'elle est et il faut s'en accommoder. De plus, en matière de circulation et de stationnement il est souvent difficile de dissocier les modes de transport (deux roues, voitures et taxis, autocars et autobus). L'accumulation des autocars devant les sites touristiques peut alors constituer une source de pollution et une gêne à la fois pour les résidents et pour les touristes. Il faut donc éviter que le tourisme ne tue le tourisme.

- L'autocar est un moyen autonome de transport, mais il est aussi un moyen complémentaire des autres modes de transport (train, avion et bateau), qui ne peuvent se passer de lui. Dans un souci de complémentarité des transports, il doit permettre, à certains points de confluence du trafic des voyageurs (aéroport, gare, T.G.V.), d'alimenter ces moyens de transports en trafics régionaux et d'être alimenté par eux pour l'éclatement de ces mêmes trafics. Cet aspect doit être pris en considération lorsqu'il s'agit d'implanter des gares routières qui doivent de préférence se trouver au contact des aéroports, des gares ferroviaires et maritimes et des points d'entrée des réseaux urbains.

Proposition :

L'autocar doit être considéré et traité dans les villes comme un transport collectif, éventuellement complémentaire des autres, et pouvoir faire le plus possible du porte-à-porte. On doit s'efforcer d'éviter qu'il ne constitue une gêne et ne soit perçu comme tel, avec comme limite la préservation de l'objet de son activité : les sites touristiques.

II-1-4-2- Le stationnement : préserver la place de l'autocar

Le stationnement est :

- soit de courte durée (15 mn) afin de déposer (et reprendre) les touristes devant les hôtels, les restaurants, les lieux de spectacles ou les sites touristiques.

- soit de moyenne et de longue durée pendant les temps des repas, des spectacles, des visites, ou pendant la nuit.

Proposition :

Les stationnements de courte durée sont et doivent être normalement autorisés. Il reste que pour faciliter ces stationnements devant les hôtels, l'existence d'une contre-allée devrait être imposée dans toute la mesure du possible, au moins pour les hôtels à construire dépassant un certain nombre de chambres.

Les stationnements de moyenne et longue durée peuvent recevoir diverses solutions. La meilleure d'entre elles est l'utilisation de parkings à proximité. A ce sujet, il faudrait, à l'occasion de la construction de nouveaux parkings dans les quartiers d'hôtels et de lieux de spectacles, et pour les sites touristiques, que les besoins de stationnement d'autocar soient pris en compte lors du permis de construire, ce qui n'est généralement pas le cas. En revanche, les nouveaux hôtels dépassant un certain nombre de chambres doivent impérativement prévoir des possibilités de parkings en sous-sol pour les autocars. Il est clair que ce stationnement doit être payant et la taxation proportionnelle au coût de revient.

Une autre solution consiste à prévoir des stationnements sur la voie publique en des points convenables. Autant les stationnements pour la durée des repas, spectacles et visites doivent être proches des lieux concernés, autant le stationnement de nuit peut être concentré en des points plus éloignés, tels que les gares routières.

L'utilisation de navettes à partir d'une gare routière pour la desserte des hôtels est à exclure, car, en entraînant une rupture de charge, elle enlève à l'autocar un des principaux avantages qui lui est reconnu. Cet inconvénient disparaît s'il s'agit de visite de sites, restaurants et lieux de spectacles. En revanche d'autres difficultés peuvent apparaître : le groupe devra généralement être scindé en raison des capacités variables des autocars et le personnel de conduite et d'accompagnement ne sera pas le même.

Certains aménagements des autocars faciliteraient le stationnement, telle que la réception / émission par radio pour l'appel de l'autocar dans les lieux de stationnement au moment de la fin de la visite ou des repas.

A Paris, les problèmes posés par le stationnement des autocars sont réglés par la Préfecture de Police et la Mairie de Paris. Il faut signaler un document très clair édité par la Préfecture à propos du stationnement des autocars.

Des dessertes des points touristiques dans la capitale par services réguliers sont actuellement expérimentées ("Paris à la carte" des "Cars Rouges"). Ils permettent d'éviter les stationnements.

Les circuits de type "Cityrama" assurent une visite dans la ville sans arrêts. A l'étranger, dans différentes villes européennes, il n'apparaît pas de solution nouvelle. A Londres, dont la réputation est bonne auprès des autocaristes, on utilise plus systématiquement qu'à Paris un stationnement de courte durée pour déposer et reprendre les voyageurs avec l'utilisation de parkings plus ou moins éloignés et l'appel par radio.

Une politique de *parkings* est développée par la Mairie. Il existe à l'heure actuelle 75 parkings intra muros représentant 55.000 places de voitures individuelles. Les parkings sont concédés à des entreprises privées qui les exploitent sans financement de la Ville. Aucun de ces parkings ne peut accueillir d'autocar. Un schéma directeur de développement des parkings dans Paris vient d'être adopté en 1990 qui prévoit pour les 10 années à venir la réalisation de 130 nouveaux parkings représentant 50.000 places de voitures individuelles selon le même montage juridique.

On peut certes s'étonner que pour l'avenir les besoins de parking des autocars ne soient pas pris en compte. Mais il faut bien reconnaître que sous le régime de la concession sans aide d'aucune sorte, aucun concessionnaire ne veut s'engager à réserver des places de parkings pour autocar. En effet, si l'investissement pour une place de parking d'une voiture individuelle est de l'ordre de 150.000 Frs Hors taxes, ce montant est à multiplier par 10 pour un autocar. Il faudrait que le prix de l'heure de parking avoisine 150 Frs. L'expérience montre qu'actuellement, là où existent des parkings payants sur la voie publique, le prix du stationnement est rarement acquitté par les autocaristes sans possibilité pratique de verbalisation et de sanction. Et cela explique pour une part la grande réserve des concessionnaires.

Indépendamment de cet aspect économique essentiel, il reste que l'autocar impose des contraintes (trémie d'accès de 50 m de long contre 15 m pour des voitures individuelles, hauteur de 5 m contre 2,20 m) qui, dans certains cas, ne peuvent se concilier avec la topographie des lieux, sans parler des difficultés d'ordre administratif pour obtenir les agréments nécessaires.

A l'heure actuelle en dehors du parking gratuit de la Place de la Concorde (30 places d'autocars), seul un projet est décidé et en voie de réalisation : le parking du Grand Louvre (80 places d'autocars). La Ville de Paris et l'Etat ont financé ce projet à concurrence de 34 Millions de Frs chacun, le concessionnaire intervenant pour environ 200 Millions. Un deuxième projet est lancé, dont le financement n'est pas arrêté, celui de Bercy (70 places d'autocars) à réaliser en 1993/1994, permettant d'éliminer le parking anarchique sur la voie sur berge de la Seine.

Un troisième projet est envisagé (50 places) dans le cadre du remodelage du sol et de la construction d'un bâtiment sous la Tour Eiffel pour améliorer l'accueil des visiteurs.

Au total, il est prévu au mieux 200 places de parking à Paris à l'horizon 1995/2000 : cela ne paraît pas à la hauteur des besoins d'un tourisme en plein développement, accident conjoncturel mis à part. Est-il raisonnable devant cette situation de pénurie de laisser disparaître la gare routière de la Porte Maillot abandonnée par les cars d'Air France, au profit du remodelage de ce secteur, de même qu'en son temps, la gare d'autocar des Invalides a été, elle aussi, abandonnée ?

Tout cela démontre que les besoins de l'autocar ne sont pas justement évalués à la mesure de la participation de cette activité au solde positif du tourisme dans les comptes de la Nation.

Proposition :

Un état d'esprit est à changer :

- de la part des pouvoirs publics, qui doivent faciliter l'implantation de places de parkings pour les autocars de même que l'on a facilité l'activité des autres modes (aides financières et agrément administratif comme dans le cas du Grand Louvre) en particulier dans le cas de constructions dans les quartiers touristiques,

- de la part des autocaristes qui doivent accepter de payer le prix du stationnement, avec à l'appui les contrôles nécessaires des services de police et les sanctions en cas de besoin.

En ce qui concerne les sites non-urbains, il faut signaler les difficultés rencontrées. Une vingtaine de grands sites touristiques ont été retenus par le Ministère de l'Environnement en vue d'une réhabilitation. Une seule convention a été signée (Cirque de Gavarnie), une autre le sera pour la pointe du Raz, alors que cinq conventions avaient été prévues pour 1990. On peut citer également parmi les sites soulevant des difficultés le Mont-Saint-Michel et certains châteaux de la Loire.

Proposition :

Chaque fois que le stationnement des autocars risquerait d'attenter à la beauté du site visité, il conviendrait, soit d'accepter le dépôt des voyageurs sur le site et le stationnement du véhicule à l'écart, soit, à défaut, une rupture de charge et l'utilisation de navettes. Une priorité devrait être reconnue aux autocars, dont l'encombrement à la personne transportée est moindre que celui des voitures particulières.

II-1-4-3- La circulation

En ville la circulation des autocars ne fait l'objet d'aucune prescription spécifique.

Il est des cas où les centres villes sont totalement interdits à toute circulation en raison de leur configuration, ce qui est quelquefois inévitable, mais n'est pas souhaitable pour les autocars.

Proposition :

On peut souhaiter que les autocars soient considérés là-encore comme des transports collectifs et puissent utiliser, lorsqu'ils existent, les couloirs prévus pour les transports en commun, à la condition bien évidemment que les arrêts leur soient interdits. La circulation des voitures particulières en tirerait avantage au même titre que les autocars, l'inconvénient pour les transports urbains restant à mesurer objectivement.

En ce qui concerne la circulation non-urbaine, on doit citer l'expérience de Castets, dans les Landes, premier centre routier français spécialement aménagé pour les haltes d'autocars, notamment ceux de ligne.

II-2 - Une politique commerciale à moderniser

En préambule, il est éclairant de rappeler les données disponibles concernant les départs en vacances des Européens.

Taux de départ en vacances (été et hiver)

	%	Nb habitants en millions	Répartition des départs	
			National	Etranger
R.F.A.	64,9	61,7	33 %	65 %
Grande-Bretagne	62	56,8	68 %	32 %
Hollande	62	14,5	38 %	62 %
Belgique	53,9	9,9	35 %	65 %
France	57,4	55,7	85 %	15 %
Espagne	53	38,8	92 %	8 %
Portugal	45	9,9		
Italie	39	57,2	45 %	55 %

Source O.E.S.T. - situation en 1986

L'Europe du Nord connaît les taux les plus élevés de départ en vacances et les pays de l'Europe du Sud les plus faibles pour des raisons bien connues (niveau de vie, climat, qualités touristiques). La France se situe dans une position intermédiaire : 57,4 % de départ en vacances (à 85 % sur le territoire national contre 15 % à l'étranger). Le nombre très élevé de résidences secondaires, la diversité des sites et la proximité des plages nationales, ainsi que les liens avec les régions d'origine expliquent pour une part le faible % de départ à l'étranger, très supérieur pour les autres pays européens (sauf l'Espagne).

Mode de déplacement pour les départs en vacances des européens

	Auto	Train	Aérien	Maritime	Autocar	Divers	Source :
Hollande	67 %	4 %	15 %	nd	10 %	4 %	C.E.M.T. 85/87
Hollande (étranger)	56 %	5 %	23 %	nd	12 %	4 %	N.I.P.O. 1988
Belgique	64 %	8 %	13 %	2 %	11 %	2 %	W.E.S. 1988
Belgique (étranger)	56 %	8 %	20 %	3 %	13 %	2 %	W.E.S. 1988
R.F.A. (étranger)	57 %	11 %	21 %	nd	10 %	1 %	Studienkreis für Tourism 87
Grande-Bretagne	59 %	11 %	24 %	8 %	14 %	1 %	C.E.E. 86
France	78 %	10 %	7 %	nd	3 %	2 %	I.N.S.E.E. 1984
France (étranger)	26,5 %	10,4 %	52,6 %	1,9 %	8,3 %	0,3 %	I.N.S.E.E. 1989
Espagne	70 %	16 %	5 %	2 %	12 %	-	C.E.E. 86
Espagne (étranger)	40 %	10 %	25 %	nd	20 %	5 %	Sent. Touris.

Il faut noter la part très faible prise en France par l'autocar : 3 %, de loin la plus faible de tous les pays européens et 8,3 % (en baisse en 1988 et en 1989) pour les départs à l'étranger. La Hollande qui se situe à l'avant-dernière position a un taux à 10% et celui de l'Italie, en tête des pays européens, est de 18 %. On notera la corrélation avec la part de l'automobile dans chacun de ces pays, la France arrive en tête avec 78 %, l'Italie en dernière position 35 %. Là où l'autocar est fort, la part de l'automobile est plus faible. *Le véritable concurrent de l'autocar est bien la voiture particulière.*

II-2-1- Clientèles et produits touristiques : une connaissance insuffisante du marché

II-2-1-1- Métamorphose des autocars et politique de communication

Le développement des activités commerciales des autocaristes passe d'abord par une politique de communication avec le grand public mais aussi avec les professionnels du tourisme (voyagistes et agents de voyages...) et les décideurs. L'image ancienne de l'autocar lent, bruyant et inconfortable est encore présente, alors que la technologie, la présentation et le confort ont considérablement progressé depuis une quinzaine d'années. On a assisté en effet à une nette évolution en matière de qualité et de confort des autocars, en particulier pour la sécurité active : freins à disques avant, système ABS, amélioration de la direction et de la tenue de route grâce à une suspension avant à roues indépendantes, quasi doublement de la puissance des moteurs permettant des dépassements en toute sécurité, ... Il en va de même pour la sécurité passive avec la mise en oeuvre de structures autoportantes et d'arceaux anti-retournement. On peut citer en outre la fiabilité et la longévité des véhicules, la consommation et les performances, la maintenance et l'entretien, mais aussi, le confort du conducteur et des passagers, l'esthétique extérieure et la diminution de la pollution, ainsi que la qualité générale de production, grâce à l'action des groupes de qualité en particulier.

La profession a bien compris qu'il fallait faire connaître cette évolution. La F.N.T.R. depuis 1987 a lancé quatre campagnes d'information à l'attention du grand public et des professionnels du voyage, qui commencent à porter leurs fruits. Mais cet effort doit être encore poursuivi et développé grâce à l'utilisation de tous les médias, en y consacrant des sommes nettement supérieures cette fois.

II-2-1-2- En France d'abord et au mois de juin

La connaissance du marché actuel, singulièrement les marchés régionaux, est le point de départ de tout effort de développement. Peu d'études de marchés ont été réalisées auprès de la clientèle des autocaristes. On peut citer l'étude faite en 1988 et publiée en octobre 1989 par "Feed Back Communication" pour le compte de *Bus et Car Magazine* avec la collaboration du Ministre du Tourisme, de la F.N.T.R., du S.N.E.T. et de l'O.E.S.T. Cette étude est basée sur les réponses à un questionnaire d'un panel de 180 entreprises réparties à travers 25 régions en France.

Il est intéressant de noter les points suivants :

- répartition moyenne des voyages selon la destination

France : 70 %

Etranger : 30 %

- Destination des voyages en France

Paris-Ile de France: 16 %, Provence, Côte d'Azur, Corse: 15 %, Aquitaine, Midi-Pyrénées: 13 %, Rhône-Alpes: 12 %, Bretagne: , Languedoc-Roussillon: 7 %, Normandie: 4 %, Auvergne et Limousin: 3%, Nord-Pas-de-Calais, Champagne-Ardenne-Lorraine, Bourgogne-Franche Comté: 2 %, Centre, Poitou-Charentes, Picardie: 1 %.

- Destination des voyages à l'étranger

Italie: 21 %, Autriche -Tyrol: 19 %, Espagne : 18 %, Allemagne-vallée du Rhin: 12 %, Grande-Bretagne: 8 %, Hollande: 7 %, Belgique, Portugal: 5 %, Suisse: 2 %, Grèce, Maroc, autres: 1 %.

- répartition selon la nature de la clientèle

Club 3ème âge : 39 %

Associations : 22 %

Comité d'entreprise : 21 %

Voyages scolaires : 10 %

Voyages individuels : 8 %

- répartition selon les caractéristiques des voyages les plus fréquentés

2 jours	800 km	900 Frs
---------	--------	---------

3 - 4 jours	1100 km	1200 - 1500 Frs
-------------	---------	-----------------

7 jours	2400 km	2600 Frs
---------	---------	----------

On constate donc la prédominance du "3ème âge" et des voyages en France (et d'abord à Paris) et vers l'Italie pour la minorité qui part pour l'étranger. En ce qui concerne la saisonnalité, l'O.E.S.T. publie une statistique des véhicules / km en charge (enquête "T.R.V.") montrant pour les services occasionnels, une pointe de trafic en juin et une activité soutenue en mai et juillet, puis octobre, septembre, mars, avril. Il est intéressant de noter, et cela fait partie des avantages du mode routier, que cette pointe de juin est complémentaire des pointes constatées en été dans les autres modes, en particulier en août, mois peu chargé pour les services occasionnels. Cette répartition n'est évidemment pas sans rapport avec la clientèle dominante, les retraités.

II-2-1-3- La prédominance des retraités

A l'initiative du S.N.A.V. et de *Bus et Car* un sondage avait été réalisé en juillet 1985 auprès de 566 clients de 10 entreprises d'autocariste à Paris et en Province dont les résultats font apparaître la prédominance des retraités :

- Age des clients

17 %	de 25 à 50 ans
39 %	de 50 à 65 ans
44 %	+ 65 ans

- Catégories sociales

1 %	Etudiant
20 %	Employés
23 %	Cadres
55 %	Retraités

- Information sur le voyage par autocar

83 %	Publicité et promotion
17 %	Parents et relations

La brochure est considérée comme un élément important à 89 %.

- Eléments importants du voyage

40 %	Guide
10 %	Chauffeur
35 %	Restauration
3 %	Prix
12 %	divers itinéraire, etc...

La facilité d'accès et la proximité du lieu de départ sont considérées comme des éléments déterminant à 80 %, fait à souligner car il confirme que la souplesse de l'autocar est son principal atout.

II-2-1-4- Des agents de voyages et voyagistes peu motivés

Ce sondage a été complété par une étude auprès d'un échantillon représentatif d'agences de voyages dont il ressort les points suivants :

Le client demande de lui-même un produit autocar	96 %
Les clients sont satisfaits de leur voyage	97 %
Les clients sont fidèles à ce mode de tourisme	95 %

Ainsi, malgré la solidité de cette clientèle, les agents de voyage attendent qu'elle se manifeste.

Au regard de ces différents sondages, le client de l'autocar apparaît donc comme relativement âgé, retraité souvent, voyageant seul ou en couple. Il a besoin de sécurité, souhaite être assisté et que l'on s'occupe de tout. Il est exigeant sur la qualité des informations et des prestations. Il dispose de ressources moyennes.

L'agent de voyages, quant à lui, souhaite de la part de l'autocariste :

- des brochures détaillées, des carnets de voyage bien conçus, des offres de produits, la possibilité de choisir les places au moment de la réservation.

- des autocars modernes et confortables, des guides compétents et un bon chauffeur, des aménagements de toilettes, d'air conditionné et de vidéo, des prestations dans l'autocar,...

- une image du nouvel autocar répandue dans le public grâce à la communication, la publicité et une bonne documentation capable d'attirer de nouvelles clientèles et notamment les jeunes et les adultes en activité.

Les produits touristiques qui sont offerts à la clientèle sont adaptés aux caractéristiques actuelles de cette dernière : voyages relativement courts, généralement d'un prix abordable (hôtels 2 étoiles), très majoritairement orientés sur la France et vers les pays limitrophes et de grand tourisme (Italie, Espagne, Allemagne, Tyrol autrichien : 70 %).

Ces produits sont fabriqués par les autocaristes eux-mêmes. On constate que les voyagistes classiques n'offrent pas ou pratiquement pas de produits autocar, exception faite de ceux qui ont eu des antécédents autocaristes comme FRAM et CARTOUR, par exemple, ou ceux qui ont été rachetés par des autocaristes. Et les agents de voyages ne manifestent quant à eux aucun enthousiasme à commercialiser ces produits qui, bien que ce soit le cas la plupart du temps, ne sont pas toujours bon marché, et peuvent alors rapporter des commissions intéressantes (10 à 12 %). Ils peuvent en outre se vendre en dehors des périodes de pointe, constituant ainsi un appoint d'activités.

II-2-1-5- A l'étranger : une situation meilleure qu'en France

La clientèle du tourisme en autocar dans plusieurs pays européens a souvent des caractéristiques différentes de celles que nous connaissons en France.

a) En Italie : selon des enquêtes dont il a été fait état à la 72ème table ronde de la C.E.M.T. en 1987, la répartition de la clientèle nationale était la suivante :

- Selon l'origine des organisateurs

Agent de voyage	39 %
Catalogue T.O.	26 %
Association, club	15 %
Manifestations sportives	11 %
Pèlerinage	6 %
Autres	3 %

On notera en particulier l'importance des ventes effectuées par les agents et organisateurs de voyages.

- Selon le type d'activité

Travailleurs salariés	65 %
Commerçants	9 %
Retraités	7 %
Professions libérales et artisans	2 %
Autres	17 %

On notera le pourcentage très important de la clientèle des adultes en activité.

b) En R.F.A.

Les réponses au questionnaire Conseil National des Transports / Conseil National du Tourisme par pays font apparaître que la clientèle est en R.F.A. composée à 50 % de retraités, 30 % de jeunes et 20 % d'adultes en activité. Elle est féminine à 60 %. Les loisirs et les vacances sont le motif dominant.

Les produits sont pour 20 à 30 % d'entre eux conçus par les autocaristes. La clientèle est démarchée à 90 % par l'envoi de catalogues et dépliants, celles-ci prenant contact avec la société soit par téléphone, soit au guichet (50 %, 50 %). La réservation n'est pas informatisée, ni l'émission des titres de transport.

c) En Belgique

En Belgique, la répartition de la clientèle de l'autocar est la suivante selon une étude du W.E.S. :

6 - 17 ans	:	16,6 %
18 - 24 ans	:	15,1 %
25 - 65 ans	:	45,3 %
+ de 65 ans	:	23 %

En conclusion, force est de constater que, dans les autres pays d'Europe, la clientèle des "actifs" est plus importante qu'en France et que les agents de voyages jouent un rôle plus important dans la commercialisation.

II-2-1-6- Perspectives d'avenir : attirer de nouveaux segments de clientèle et intéresser les agents de voyages

Pour développer le tourisme mais aussi, plus généralement, le transport par autocar, les deux étant souvent liés, il faut bien évidemment maintenir les clientèles existantes telles que les scolaires et les personnels d'entreprise, futures clientes du tourisme, ainsi que les clients traditionnels du tourisme par autocar axés sur les associations, le 3ème âge, etc... comme on l'a vu.

Il faut y ajouter les clientèles qui font actuellement défaut : les jeunes et les adultes en activité qui au surplus modifieront l'image de l'autocar. Cela implique une diversification du produit et, éventuellement, un étalement encore meilleur de l'activité. Les jeunes souhaitent souvent profiter d'un transport sans autres prestations à prix étudiés, mais avec tous les éléments du confort. La région d'origine, mais aussi la France et les pays européens sont et seront les destinations souhaitées. Cela doit conduire au développement de réseaux régionaux, nationaux et européens reliés entre eux, avec des facilitations de voyage (carnet de voyage, tarifs) et qui utiliseront les grands axes autoroutiers.

Les adultes en activité qui prennent l'avion ou le train en Métropole devraient être intéressés par l'autocar aux points de rabattement sur les T.G.V., en particulier les "gares-bis" éloignées des centres-villes, de même qu'aux aéroports pour atteindre le tissu urbain jusque dans un rayon de 50 à 80 km. Ils s'agit là d'une utilisation de l'autocar en coordination étroite avec le train et l'avion. Les autocaristes devront veiller à avoir leur place dans les extensions des aéroports parisiens, mais aussi dans les grands aéroports régionaux, tels que Marseille, Nice, Toulouse,... Par ailleurs, dans bien des cas aussi, il s'agira de liaisons régionales et inter-régionales mal ou non desservies par les moyens de transports existants.

Cette nouvelle clientèle qui s'habitue à des autocars de grand confort pourra être demain la clientèle acquise à des produits touristiques faisant appel à l'autocar et comportant éventuellement des prestations d'un bon niveau (hôtels 3 et 4 étoiles) et des tarifs correspondants.

D'autres marchés pourraient être développés et commencent d'ailleurs à l'être : circuits pour hommes d'affaires composés de visites d'usines agrémentées de prestations, de même pour les clients importants et les bons vendeurs d'une société.

Le développement du tourisme réceptif constitue une chance à saisir pour les autocaristes et cela vise à la fois la clientèle étrangère qui utilise l'avion ou le train pour gagner sa région de destination, à partir de laquelle un large éventail de visites devrait l'intéresser (y compris les participants aux congrès ou colloques), mais aussi la clientèle étrangère qui utilise la voiture particulière et qui pourrait emprunter les autocars d'une entreprise régionale, gage de sécurité et de connaissance des lieux avec des prix de prestations étudiés.

D'ores et déjà de nombreux autocaristes, particulièrement en région parisienne, ont une clientèle de tourisme "import", notamment étrangère. Elle se développe de façon importante également en Province, grâce à des produits spécifiques, mais aussi par l'utilisation des réseaux régionaux à développer. L'ouverture des frontières à l'Est de l'Europe comme à l'Ouest devra également être mise à profit, en prévoyant si possible des implantations sur place.

Les produits et les clientèles potentiels ne suffisent pas au développement, il faut un lien de qualité entre les produits et les clients : c'est le rôle de la *distribution*.

Proposition :

Le réseau de distribution que constituent les autocaristes, surtout lorsqu'il s'agit d'entreprises de faible importance, n'est pas une réponse suffisante. Il faut souhaiter le renforcement des divers types de concentrations que l'on connaît et aussi favoriser la coordination des entreprises indépendantes dans le cadre de la région, ce qui rendra plus efficace la distribution. Cette coordination peut prendre diverses formes respectant l'indépendance des entreprises : franchise d'une grande entreprise permettant de profiter de ces produits touristiques, G.I.E. offrant des services communs à ses adhérents.

Mais il faut surtout que les voyagistes et le réseau des agents de voyage interviennent dans la distribution du transport et du tourisme par autocar, comme ils le font dans d'autres pays européens. Il faut pour cela que l'agent de voyage y trouve son intérêt (commission) que la vente du transport et du tourisme soit facilitée (informatique, cf § II-2-3) que la profession fasse les efforts indispensables de développement et de promotion.

On remarquera enfin que, pour l'analyse du marché de l'autocar, les rapporteurs se sont essentiellement appuyés sur des études fort bien réalisées par Feed Back communication pour le compte de la revue Bus et Car magazine et par un groupe de travail du S.N.A.V.. La 1ère des 4 études date de 1988, celle du S.N.A.V. remonte à 1985. Il y aurait lieu de renouveler ces études par des sondages auprès du public, auprès des clients de l'autocar, auprès des entreprises qui sont malheureusement avares de leurs informations comme les rapporteurs ont pu le constater, enfin auprès du réseau de distribution (voyagistes et agents de voyages). Ce travail pourrait être mené à l'initiative du ministère du tourisme, qui a déjà mis le problème à l'étude. Des études régionales, par exemple dans le cadre d'observatoires régionaux des transports dont la création est envisagée, seraient également indispensables, en y incluant des recherches sur la saisonnalité.

II-2-2- L'avantage tarifaire de l'autocar

II-2-2-1- Tarifs internationaux : des prix très modiques

L'examen comparatif des tarifs pratiqués sur des parcours internationaux européens fait apparaître des écarts importants selon le mode de transport : autocar, avion et chemin de fer. Sans doute les modalités d'application des tarifs ne sont-elles pas toujours homogènes, notamment dans le domaine aérien où coexistent des vols charters et des vols réguliers.

A ces réserves près, les tarifs de l'autocar sont inférieurs en moyenne :

- aux tarifs chemin de fer 2ème classe (de 34 % sur Istamboul à 92 % sur Madrid et Stockholm).
- aux tarifs avion "charter" de 40 % en moyenne (de 25 % sur Rome à 212 % sur Amsterdam)
- aux tarifs avion régulier "vacances" de 250 % en moyenne (de 171 % sur Stockholm à 347 % sur Bruxelles)

Ces comparaisons sont faites entre les tarifs adultes, les différents modes de transport offrent des réductions pour enfants (4 à 12 ans) étudiants ou jeunes, travailleurs, plus de 60 ans, etc...

A noter qu'Eurolines offre une panoplie de tarifs réduits comparables à celle du chemin de fer, sans atteindre la complexité de ceux du transport aérien.

TARIFS HIVER 90-91	EUROLINES (1)	S.N.C.F. (3) 2è classe	AIR FRANCE (2) Nouvelles Frontières (N.F.)
Paris-Londres (R.R.)			A.F. Eco 2430 A.F. Tarif SX (vacances) 1215
Adultes	470	680	A.F. Jeunes 800
Enfants (4 à 12 ans)	350	340	
Spécial			N.F. 680/850
Week-end Adultes	390	560*	
Enfants	195	280	
Paris-Bruxelles (A et R)			
Adultes	210	318	A.F. Eco 2280
Etudiants (- de 26 ans)		280	
Enfants (4 à 12 ans)	160	159	A.F. Tarifs SX (vacances) 730
Spécial journée (A. et R.)	150		A.F. Jeunes 690
Paris-Amsterdam (A. et R.)			A.F. Eco 2580
Adultes	320	588	A.F. Tarif S.X. (vacances) 1070
Etudiants (- 26 ans)	290	488	A.F. Jeunes 805
Enfants (4 à 12 ans)	160	294	N.F. 590/760
Spécial Week-end	290		
Paris-Francfort (A. et R.)			A.F. Eco 2940
Adultes	380	732	A.F. tarif S.X. 1220
Etudiants (- 26 ans)	340	574	A.F. Jeunes 930
Enfants (4 à 12 ans)	190	366	
			N.F. 590/690
Paris-Stockholm (A. et R.)			A.F. Eco 7280
Adultes	1600	2607	A.F. Tarif S.X. 2745
Etudiants (- 26 ans)	1440	2062	A.F. Jeunes 2240
Enfants	800	1304	
			N.F. 1825/2530

* Excursion 5 jours

	EUROLINES (1)	S.N.C.F. (3) 2è classe	AIR FRANCE (2) Nouvelles Frontières (N.F.)
Paris-Madrid			
Adultes	830	1182	A.F. Eco 5020
- 26 ans	750	898	A.F. Tarif S.X. 1735
+ 60 ans	750		A.F. Jeunes 1410
4 à 12 ans	415	591	N.F. 1095
Paris-Rome			
Adultes	HS 820	1230	
	BS 790	"	A.F. Eco 5530
+ de 60 ans - 26 ans		988	
- 26 ans, + 60 ans	HS 740		A.F. Tarifs X 2580
	BS 710		A.F. Jeunes 1530
+ 4 à 12 ans	HS 410	615	
	BS 400	"	NF 985/1090
Paris-Istamboul			
Adultes	HS 1585	2016	A.F. Eco 9490
	BS 1445	"	A.F. Tarifs X 3065
Travailleurs	HS 1375		
- 26 ans	HS 1375	1694	A.F. Jeunes 2900
	BS 1235		
4 - 12 ans	HS 790	1008	
	BS 725	"	

HS : haute saison BS : basse saison

- (1) Source : Eurolines horaires de poche 1/4/90 au 31/3/91.
(2) Source : Air France Horaires de poche Paris 1/11/90 au 30/3/91 - Catalogue Nouvelles Frontières 90/91
(3) Source : S.N.C.F. -Autres tarifs réduits : carte vermeil (55 Frs et 30 à 50 % réduction dans 21 pays ; Carte Inter-rail pour les - 21 ans : Prix carte 1793 Frs et 50 % réduction dans pays émetteur, libre circulation dans les autres réseaux participants.
N.F. : tarifs réduits uniquement pour bébés 0/2 ans et enfants 2/12 ans (certaines destinations)

II-2-2-2- *Tarifs nationaux*

Sur les lignes régulières les transports nationaux sont à peu près au même niveau que la 2ème classe S.N.C.F.. Ainsi, en Provence-Alpes-Côte d'Azur, Avignon-Arles coûte 32F (S.N.C.F.: 27F), Avignon-Aix 72F (67F), Nice-Marseille 124F (128F), Nice-Aix 116F (143F), Toulon-Aix 70F (64F). Des réductions de 30 % sont prévues pour les étudiants, le "3ème âge" et les abonnements.

II-2-3- Les méthodes de distribution : la nécessité d'entrer dans les grands réseaux

II-2-3-1- *Les raisons d'une absence*

Les grandes et moyennes entreprises de la profession disposent d'une informatique de gestion plus ou moins développée qui permet l'établissement de la comptabilité des recettes et des dépenses, la paie du personnel, des statistiques diverses, etc... En revanche, aucune d'entre elles ne dispose d'un véritable système informatique relié à des terminaux permettant d'obtenir des informations sur les places ou les produits touristiques à vendre, de connaître les disponibilités, de réserver des places et d'établir des documents de voyage.

C'est là une différence essentielle avec les autres modes de transport : aérien, ferroviaire, maritime dont les entreprises représentatives disposent depuis de nombreuses années d'un outil informatique à la fois pour les besoins d'information, de réservation et de vente de leurs propres services, mais aussi pour ceux du réseau de distribution des agents de voyages.

La justification de cette situation différenciée tient aux caractéristiques de la réservation informatisée et aux modalités de vente des différents modes de transport.

La réservation informatisée en effet présente des avantages d'autant plus grands :

- qu'elle joue sur des volumes très importants de places (ou de produits touristiques) à vendre à l'unité (ou par groupes) nominativement répertoriée dans les fichiers informatisés ;
- qu'elle s'étend à un marché géographiquement très important, à la limite le monde entier.

Elle permet de vendre toutes les places offertes (ou les produits touristiques) en tous lieux où peuvent se présenter des clients et cela jusqu'au jour et à l'heure de départ. Elle joue un rôle essentiel dans la maximisation des recettes. Ces avantages déterminants permettent de supporter le coût de l'informatisation.

Il est clair que les transports aérien, ferroviaire ou maritime utilisent pleinement les avantages des systèmes de réservation informatisés en raison des caractéristiques de la vente de ces moyens de transport. Il n'en est pas de même pour le transport par autocar. En dehors de quelques rares grandes entreprises, la quasi-totalité offre à la vente des volumes de places (ou de produits touristiques) relativement faibles, bien éloignés des centaines de milliers ou des millions de voyageurs annuels de l'avion, du train ou du bateau. De plus, la clientèle des autocaristes est étroitement liée au lieu d'implantation de l'entreprise, au département, éventuellement à la région, mais rarement au delà. Enfin, la vente à la place est très faible par rapport à la vente d'un autocar entier pour les besoins des transports scolaires, du personnel d'entreprises ou même pour des voyages touristiques organisés par des associations diverses (Club du 3e âge, etc...).

II-2-3-2- L'évolution du problème pour les autocaristes

Les caractéristiques du transport par autocar pour le passé, et même à l'heure actuelle, justifient bien que les autocaristes n'aient éprouvé nul besoin d'utiliser une informatique de réservation. Il reste que les choses évoluent dans un sens qui mérite un réexamen pour la décennie 90. En effet :

- la concentration des entreprises se développe et a toutes les raisons de se poursuivre pour permettre à la profession de faire face à la concurrence étrangère qui va s'accroître dans la période à venir, sous l'effet du grand marché unique et de la libéralisation à laquelle il conduit.

- des relations plus étroites se nouent, et vont se nouer, entre autocaristes français et avec des autocaristes européens permettant de développer des réseaux de lignes régulières nationales et internationales pour le transport et pour le tourisme. Dans ce cadre, la vente individuelle de places et de produits touristiques devrait se développer.

- le réseau de vente de l'entreprise devrait s'élargir et s'ouvrir au réseau de distribution des agents de voyage, d'abord sur le marché national, puis au-delà.

- l'importance croissante de l'utilisation du Minitel par les particuliers doit amener le transport par autocar, à l'instar des autres modes de transport, à fournir à travers cet outil au public et aux organisations chargées du tourisme (offices du tourisme et syndicats d'initiative) des possibilités d'information, éventuellement des réservations sur les lignes et les places offertes, les produits touristiques... en relation avec le projet "Ulysse" visant l'information touristique française qui doit être mis en oeuvre prochainement sous l'égide du ministère du Tourisme (*).

II-2-3-3- Perspectives et modalités d'une éventuelle informatisation

C'est dans cette optique qu'il faut examiner les différentes modalités d'informatisation de la réservation au sein de la profession.

a) Une société de services spécialisées pourrait être chargée de la réalisation d'un logiciel correspondant au cahier des charges de la réservation pour les besoins d'une grande société, ou d'un groupe de grandes sociétés, ou à l'initiative de la profession pour pouvoir y associer les entreprises moyennes. Ce logiciel pourrait être mis en oeuvre par chaque société, ou par une société unique d'exploitation pour les besoins communs.

Cette informatisation interne de la réservation ne suffit pas, elle doit être complétée par la mise à disposition du réseau des agents de voyages des places et des produits touristiques offerts par le ou les groupes de sociétés concernées.

Deux possibilités sont ouvertes qui, de plus, permettraient d'ouvrir l'informatisation à toutes les sociétés autocaristes qui le souhaiteraient.

b) L'une et l'autre de ces possibilités consiste à utiliser les moyens de distribution déjà exploités par tous les transporteurs français aériens, ferroviaire et maritime et par le Club Méditerranée au sein de la société ESTEREL que ces entreprises ont constituée avec le Syndicat National des Agents de Voyages.

* Le projet Ulysse vise à mettre en oeuvre d'ici fin 1992 un serveur télématique d'informations touristiques "Grand Public" utilisant le réseau Vidéotex (Minitel).

Il a pour but de fournir aux touristes français et étrangers mais aussi aux professionnels de la production et de la distribution des produits du tourisme l'offre touristique française avec l'indication de leurs prestataires sur l'ensemble du territoire national, en fédérant si possible les systèmes d'informations existants et en créant les passerelles nécessaires entre eux.

Ce projet s'intègre dans un contexte international en adéquation avec les grands projets européens équivalents et selon les mêmes standards.

ESTEREL, en effet, avec ses logiciels et ses réseaux de télécommunication relie actuellement 2.500 points de vente d'agences de voyages (soit 10 000 vendeurs) aux centres informatiques de réservation de tous ses "serveurs", à savoir les réservations informatisées des fondateurs : AIR FRANCE, U.T.A., AIR INTER, S.N.C.M., S.N.C.F., Club Méditerranée et aussi de nouvelles activités liées au tourisme: VEHITEL (loueurs de voitures), SESAMTEL (Hôtellerie), TEL ASSUR (Assurance Voyage), ATOLL et VOYATEL (organiseurs de voyages).

- La première possibilité consiste à créer au sein d'ESTEREL un serveur autocariste qui s'ajouterait à ceux existants. La mise en oeuvre de ce nouveau serveur impliquerait l'élaboration (ou l'achat) d'un logiciel de réservation répondant aux spécifications d'un cahier des charges établi par la société, le ou les groupes de sociétés intéressés ou la profession, et qui pourrait être ouvert à l'ensemble des autocaristes. Un premier contact a eu lieu en ce sens entre les techniciens et les représentants de la profession (S.N.E.T.). Cette solution présente l'avantage d'individualiser le serveur autocariste sur le marché français de la distribution et de traiter la totalité du problème (vente de produits touristiques et vente de transport à la place).

- L'autre modalité consisterait à utiliser le logiciel existant d'un serveur d'ESTEREL, tel qu'ATOLL ou VOYATEL, serveurs spécialisés dans la vente de produits touristiques. VOYATEL, serveur mis en oeuvre par le S.N.A.V. par l'intermédiaire de sa société informatique, paraît bien correspondre aux besoins des autocaristes producteurs de tourisme regroupés dans le Syndicat National des Entreprises de Tourisme (S.N.E.T.). En revanche, il serait moins bien adapté à la simple vente de transport à la place.

c) Enfin, les besoins d'informatisation de la réservation des autocaristes pourraient être satisfaits en faisant appel aux moyens des grands systèmes mondiaux de distribution du transport et autres produits, les "G.D.S." (Global Distribution Systems) : AMADEUS, GALILEO, APOLLO, SABRE, PARS, SYSTEM ONE, etc...

Toutes ces importantes sociétés mondiales présentent et présenteront des caractéristiques voisines et, en raison des moyens considérables dont elles disposeront, fourniront, à notre avis, des services analogues de qualité équivalente.

AMADEUS qui a été constitué par AIR FRANCE, U.T.A., AIR-INTER, IBERIA, S.A.S. et LUTHANSA présente l'avantage pour le marché français de participer à l'ensemble ESTEREL dont il deviendra dès 1991 l'un des serveurs essentiels appelés à remplacer les serveurs aériens AIR FRANCE/U.T.A./AIR INTER. De plus, un accord a été signé récemment entre AMADEUS et SABRE, qui bénéficiera en particulier aux utilisateurs d'AMADEUS. Une première rencontre a eu lieu au Conseil National des Transports entre des représentants d'AMADEUS et de la profession (S.N.E.T. et F.N.T.R.).

La tendance actuelle d'AMADEUS est d'offrir à d'éventuels nouveaux serveurs une liaison entre le système de réservation de ces derniers et les réseaux de distribution. Cela implique que les autocaristes disposent d'un système informatique et d'un logiciel de réservation, comme dans le cas de la solution ESTEREL (cf b) prévoyant la création d'un serveur autocariste spécialisé.

De plus, on doit noter l'accord passé entre AMADEUS et l'association allemande des entreprises de tourisme international en autocar (R.D.A.*) en vue d'engager une étude de faisabilité conjointe pour la distribution de voyages en autocar par AMADEUS. Rappelons que pour la seule Allemagne de l'Ouest, 8 millions de passagers ont été enregistrés en 1989 (excursions à la journée non-incluses) et environ 60 à 70 % des voyages en autocar étaient hors R.F.A.. Selon M. Norbert GREIN, Président du R.D.A. "la distribution par un CRS (système mondial de distribution) est aujourd'hui un sujet important pour les 2.000 membres de notre association. Le marché unique européen en 1992 et la libération des droits de trafic vont générer une croissance de la demande de voyages en autocar. Une distribution appropriée à travers le continent est donc vitale. AMADEUS a compris l'importance du transport par autocar sur le marché européen du voyage et possède le savoir-faire pour nous assister dans notre effort".

* "Reise-Ring Deutscher Autobusunternehmen C.V. International", 2 000 adhérents, dont 1 000 autocaristes et 1 000 offices de tourisme et chaînes hôtelières.

Proposition :

Les contacts déjà pris par les représentants de la profession avec Esterel, ainsi qu'avec AMADEUS doivent s'approfondir.

1- Avec ESTEREL et VOYATEL, ou ATOLL, il conviendrait d'établir un cahier de spécifications générales, de façon à obtenir un premier bilan économique, à la fois pour élaborer le logiciel et, ultérieurement, pour assurer son exploitation. Cette étude doit prendre en compte la relation nécessaire à instaurer avec le projet "Ulysse".

2- Dans le cas d'AMADEUS, il s'agirait d'étendre l'étude de faisabilité faite pour le "R.D.A." au marché français représenté par la F.N.T.R. et le S.N.E.T..

3- La combinaison d'une solution Esterel avec un serveur spécialisé autocariste pour le marché français et AMADEUS (SABRE) pour le marché international pourrait couvrir tous les besoins des autocaristes.

II-3 - Des résultats encourageants mais obérés par la "guerre des prix"

II-3-1 Le trafic occasionnel : une part croissante du trafic non-urbain

II-3-1-1- Des chiffres en progression

- En voyageurs/kilomètres :

Trafic selon la nature du service
(en milliards de voyageurs kilométriques)

	1986	1987	1988	1989	estimation 1990	Variation 89/88	Part de marché en 1989
Transport urbain	13,4	14,9	14,8	14,1		- 4,0 %	26
Transport non urbain	41,7	43,9	43,4	40,6		- 7,4 %	74
Lignes régulières	8,2	8,8	8,1	7,7		- 4,9 %	14
Transport scolaire	11,5	11,7	11,6	10,9		- 5,2 %	20,1
Transport de personnel	6,2	6,1	5,1	4,6		- 9,8 %	8,4
<i>Transport occasionnel</i>	<i>15,8</i>	<i>17,3</i>	<i>18,6</i>	<i>17,4</i>	<i>+ 10,4 %*</i>	<i>- 7,0 %</i>	<i>31,6</i>
TOTAL urbain + non urbain	55	58	58,2	54,7		- 6,0 %	100 %

Source : O.E.S.T. / T.R.V.

* pour le 1er trimestre 1990

Le redressement du trafic non-urbain en *voyageurs-kilomètres* observé en fin d'année 1989 n'occulte pas la régression constatée sur l'ensemble de l'année 1989, qui fait suite à celle de l'année 1988, sauf précisément pour les occasionnels. La baisse enregistrée par le transport occasionnel en 1989 (- 7 %) est la plus forte des différentes catégories de transport non urbain, hormis les transports de personnel. Mais il faut noter que l'ampleur de la baisse des trafics de voyageurs en 1989 a été contestée. Le caractère hétérogène de la rubrique (périscolaire aussi bien que grand tourisme) rend en outre malaisée toute interprétation de cette baisse. Le tourisme proprement dit est généralement crédité d'une hausse estimée à 8 % environ sur la même période.

Au 1er trimestre 1990, le transport occasionnel enregistre de nouveau une progression sensible et, en tout état de cause, sa part de marché dans le total des services non-urbains est en progression constante en voyageurs/km (37,9 % en 1986, 42,9 % en 1989). Cependant, comme les tonnes/km en transports de marchandises, les chiffres en voyageurs/km doivent être complétés par des chiffres en valeur (cf § II-3-2).

ENSEMBLE DES TRANSPORTS DE PERSONNES (EN MILLIARDS DE V/KM) EVOLUTION DES TRAFICS ET PARTS MODALES

MODES	1980	PART MODALE	1989	PART MODALE	PROGRESSION EN MdV/km
VEHICULES PARTICULIERS	452,5	81,1 %	573,6	82,1 %	+ 26,8 %
AUTOBUS AUTOCAR (hors R.A.T.P.)	36	6,45 %	37,7	5,39 %	+ 4,7 %
R.A.T.P.	2	0,36 %	2,2	0,31 %	+ 10 %
FERROVIAIRE	62,2	11,15 %	74,2	10,6 %	+ 19,3 %
AERIEN	5,3	0,95 %	11	1,57 %	+ 108 %
TOTAL	558	100 %	698,8	100 %	+ 25 %

Le tableau ci-dessus (comptes de la nation) rassemble des données calculées selon des critères différents de ceux de l'enquête T.R.V. (tableau p 52), celle-ci prenant comme hypothèse que tous les voyageurs effectuent des trajets complets. Les comptes de la nation utilisent au contraire un "coefficient de redressement", ce qui explique les différences entre les deux évaluations. Le tableau tiré des comptes de la nation permet de situer les trafics collectifs urbains et routiers non-urbains dans l'ensemble des déplacements, y compris aériens (mais hors transport maritime).

On constate qu'en 10 ans les déplacements collectifs terrestres, quoique en progression en chiffres absolus, sont en recul en parts de marché au profit du transport aérien, dont le pourcentage reste toutefois modeste, et surtout des déplacements en voitures particulières en forte progression. Ce total "autocars plus autobus" connaît une évolution certes positive, mais lente, ce qui lui vaut une perte de plus d'un point en part de marché, sensiblement l'équivalent du gain enregistré par les véhicules particuliers, ses concurrents directs. Si l'on appliquait la répartition de l'enquête T.R.V. entre transports urbains et non-urbains (respectivement 1/4 et 3/4), on obtiendrait pour les autocars seuls une part modale de 4 % environ.

C'est dans notre pays que le transport collectif routier et urbain occupe la plus faible part du marché des déplacements terrestres de voyageurs (source : C.E.M.T./O.E.S.T.) : 6,3 % seulement du trafic en 1988, contre plus de 8 % en R.F.A. et aux Pays-Bas et plus de 10 % en Belgique et en Italie. Les transports ferroviaires sont en revanche plutôt mieux représentés en France que dans les autres pays (10,8 % contre 7,7 % en moyenne européenne) et la voiture particulière, première en part modale, occupe une place très légèrement inférieure à celle qu'elle occupe dans les autres pays (82,9 % contre 83,5 % en moyenne européenne, cf annexe), sauf, on l'a vu, pour les départs en vacances où la France surclasse tous les pays voisins.

- En kilomètres, le trafic se répartissait ainsi en 1988, selon les effectifs et selon les types d'activités :

RÉPARTITION, EN POURCENTAGES, DES KILOMÈTRES PARCOURUS EN INTERURBAIN SELON LE TYPE DE TRANSPORT, PAR CLASSE DE TAILLE DES ENTREPRISES

Type de transport	Nombre de véhicules				Toutes tailles	Effectif			
	1	2 à 5	6 à 19	20 et +		- de 6	6 à 19	20 à 99	100 et +
Services réguliers ordinaires	22,5	15,2	17,1	32,3	27,5	20,7	14,8	20,9	47,6
Services à T.P. scolaires	40,5	29,7	26,8	21,3	23,2	34,8	26,9	22,8	20,0
Services à la demande *	4,3	7,3	6,1	2,9	4,0*	6,1	6,7	3,9	1,1
Transport de personnel	12,8	9,6	10,8	14,5	13,4	7,6	10,4	17,7	11,4
Services occasionnels (hors international)	17,8	28,4	28,5	20,0	22,6	24,8	29,4	25,6	13,8
Transport international	2,1	6,8	8,9	6,5	7,1	3,4	9,4	7,6	2,9
Autres transports non urbains	—	3,0	1,8	2,5	2,2	2,6	2,4	1,5	3,2
Ensemble transports interurbains	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Nombre de kilomètres correspondants (en millions)	11	60	360	934	1 365	85	290	570	420

On constate encore une fois que le plus fort pourcentage de trafic en transports occasionnels et en international (3/4 d'occasionnels) est réalisé par les entreprises moyennes (6 à 19 véhicules et 6 à 19 salariés).

Le parcours moyen par véhicule de transport non-urbain s'établissait à 35.500 km en 1988, en progression de 2,6 % (34.600 km en 1987 et en 1986). Les plus grandes entreprises dépassent ce chiffre (maximum 37.600), les plus petites sont en dessous (minimum 25.200). Il semble que certains de nos voisins réalisent une meilleure performance, surtout en tourisme seul : on parle de plus de 100.000 km par an en Allemagne, avec l'incidence favorable que l'on imagine sur la rentabilité. Le caractère très hétérogène de la moyenne citée et des véhicules concernés rend tout jugement difficile, mais les professionnels estiment que les entreprises des pays voisins parviennent à une meilleure rentabilisation de leur parc. Peut-être faut-il y voir notamment un meilleur étalement des départs.

- En nombre de voyageurs :

NOMBRE DE VOYAGEURS 1989

en milliers

ORIGINE	DESTINATION								
	même région		reste France		étranger		TOTAL		% total
	nombre	%	nombre	%	nombre	%	nombre	%	
Transport périscolaire									
Total régions	70668	98,6	952	1,3	19	0,0	71639	100,0	35,3
Etranger	///	///	35	16,9	172	83,1	207	100,0	2,0
TOTAL	70668	98,4	987	1,4	191	0,3	71846	100,0	33,7
Transport de clientèle									
Total régions	27956	98,8	318	1,1	19	0,1	28293	100,0	13,9
Etranger	///	///	36	76,6	11	23,4	47	100,0	0,5
TOTAL	27956	98,6	354	1,2	30	0,1	28340	100,0	13,3
Transport collectif									
Total régions	79012	82,1	14210	14,8	3043	3,2	96265	100,0	47,5
Etranger	///	///	2633	29,8	6214	70,2	8847	100,0	85,7
TOTAL	79012	75,2	16843	16,0	9257	8,8	105112	100,0	49,3
Transport à la place									
Total régions	4839	78,0	831	13,4	536	8,6	6206	100,0	3,1
Etranger	///	///	476	38,9	748	61,1	1224	100,0	11,9
TOTAL	4839	65,1	1307	17,6	1284	17,3	7430	100,0	3,5
Total transports occasionnels									
Total régions	182475	90,0	16732	8,2	3578	1,8	202824	100,0	100,0
Etranger	///	///	3179	30,8	7145	69,2	10324	100,0	100,0
TOTAL	182475	85,6	19911	9,3	10762	5,0	213148	100,0	100,0

Source TRV

On constate que le nombre de voyageurs donné par l'enquête T.R.V. pour la part des transports occasionnels visés par le présent rapport (activités "de loisirs" : transport "collectif" plus transport "à la place") atteint 112,542 millions, soit a priori un nombre bien supérieur à celui donné par l'enquête "Feed Back" (24 millions). En fait, cette enquête fournit un nombre de personnes, alors que l'enquête T.R.V. compte chaque personne 2 fois (aller et retour) pour les excursions d'une journée (cf le détail à l'annexe n°4). De plus, pour un voyage de plusieurs jours, le nombre de voyageurs est multiplié par le nombre de jours. En conséquence, le chiffre de 112,542 est à diviser, surtout pour les circuits à l'étranger, de sorte que le nombre réel de voyageurs n'est probablement pas si éloigné de celui de l'enquête Feed Back. Quant au trafic par région, il est estimé de façon approximative (cf annexe n°4), ce qui est dommage, car l'activité de tourisme par autocar relève essentiellement d'entreprises régionales ayant un marché surtout régional.

L'analyse de ces deux séries de données confirme la constatation déjà faite à plusieurs reprises : les statistiques disponibles sont fort insuffisantes et cette carence est dommageable à la profession.

Proposition :

Afin d'appréhender de manière plus satisfaisante le transport et le tourisme par autocar, il convient de modifier l'enquête T.R.V. de diverses façons : adapter le questionnaire, faire mieux ressortir les origines - destinations, renforcer le taux de sondage relatif aux véhicules. Il conviendrait, de plus, de repenser les définitions des différentes catégories de transport non-urbain, dont l'origine est purement réglementaire, et qui se prêtent mal à la discrimination économique d'activités hétérogènes et notamment à l'étude des transports purement touristiques que l'on devrait cesser de mêler aux déplacements périscolaires ou aux transports de clientèle. Ces améliorations permettraient au surplus de mieux connaître le transport régulier international et créeraient les conditions de l'analyse d'un éventuel réseau de lignes intérieures. Il importe donc que des moyens soient donnés aux différents services de statistiques pour mettre fin aux incertitudes actuelles.

Un groupe de travail devrait en outre être constitué entre l'O.E.S.T. et le ministère du Tourisme pour le réexamen d'un tableau de bord statistique sur le transport touristique : définition, méthodologie, ainsi que les statistiques et les sondages à réaliser. La création de l'observatoire national du tourisme devrait faciliter cette tâche.

II-3-1-2- Un atout : les infrastructures modernes de l'Europe de l'Ouest

Les infrastructures constituent à l'évidence l'un des éléments fondamentaux du transport routier. Si l'on considère la longueur totale du réseau routier, la France apparaît particulièrement bien équipée, avec un degré de capillarité élevé permettant une bonne diffusion du tourisme par autocar sur tout le territoire. L'Europe occidentale, surtout septentrionale, offre sensiblement les mêmes avantages. En revanche, l'Europe de l'est (et parfois l'Europe du Sud) accuse un retard, s'ajoutant d'ailleurs à d'autres handicaps.

Cette vision globale n'est toutefois pas suffisante. Il faut distinguer en effet le réseau ordinaire du réseau autoroutier ou assimilé. La situation à cet égard n'est pas mauvaise en France, puisque le réseau atteint au 1er janvier 1991 plus de 7000 km de longueur totale. Pourtant, certains maillons utiles manquent encore, entre grandes liaisons nationales ou avec l'étranger. Dans la perspective du renforcement du réseau européen de lignes régulières et de la constitution d'un réseau français de lignes rapides, il est important de faire disparaître ces solutions de continuité. Pour cela, en France, on peut espérer la réalisation du schéma directeur (plus de 12000 km) vers 2005, si le rythme annuel de construction retenu récemment est respecté. Au niveau européen, la volonté de la commission de parvenir à la constitution de réseaux "transeuropéens" doit déboucher sur un réseau d'autoroutes communautaires à l'horizon 2010. En attendant, un soutien financier sera apporté à des projets d'interconnexions entre réseaux, en particulier les percées transalpines ou transpyrénéennes et les liaisons avec les pays non-communautaires.

Il faut rappeler également qu'un certain nombre de projets de ponts et de tunnels routiers ou ferroviaires utilisables par les autocars, ou justifiant des services de rabattement, sont en cours de réalisation ou en bonne voie de l'être en France ou en Europe : tunnel sous la Manche, Grand Belt (Danemark), traversées alpines et pyrénéennes, ...

Enfin, il faut souligner que la construction d'un autre réseau offre des perspectives prometteuses pour les transports routiers: celle du réseau de TGV, en France et même en Europe depuis la décision de principe du conseil des ministres des communautés de décembre 1990. En effet, la volonté de desservir tout le territoire français et, éventuellement européen, par la grande vitesse conduira à organiser des rabattements routiers sur les gares ferroviaires pour accueillir les voyageurs individuels aussi bien que les groupes, ce qui constitue une chance à saisir pour les transporteurs routiers. Ils l'ont d'ailleurs compris, ainsi qu'en témoigne en particulier la constitution des deux grands G.I.E. décrits plus haut (§ I-2-2-3-). Bien entendu, il faut mentionner aussi le développement du réseau des grands aéroports français et européens, également grands pourvoyeurs actuels, et plus encore potentiels, de clients pour l'autocar, dans la mesure où celui-ci est susceptible de rabattre la clientèle régionale, chose qui n'a guère été réalisée jusqu'à présent et qui ne pourrait qu'avoir des répercussions favorables sur la circulation dans les grandes agglomérations.

Ainsi, on est amené à constater une fois encore que l'avenir du tourisme par autocar, et plus généralement des diverses activités des entreprises qui l'exécutent, ne passe pas seulement par les infrastructures routières, mais aussi par une intermodalité et une plurimodalité bien comprises.

II-3-1-3- Une sécurité enviable

L'un des atouts du tourisme par autocar, et c'est aussi une priorité, est sa très grande sécurité. En effet, si l'on examine les résultats des cinq dernières années disponibles en matière de trafics et de sécurité (1984-88), on constate que l'on déplore entre 2 et 10 tués par an dans les transports en commun routier en rase campagne (statistiques de la gendarmerie), pour un trafic oscillant entre 40 et 50 milliards de voyageurs/km (véhicules sous carrosserie "autocar", enquête O.E.S.T.). Encore faut-il préciser que la plus grande partie de ce petit nombre de tués est à déplorer dans les transports d'enfants, essentiellement les transports scolaires dont le jeune âge des passagers, le volume de trafic et les nombreux arrêts sur route accroissent les risques, au demeurant très faibles. Même lorsque l'on inclut ces jeunes victimes, qui ne sont pas concernés pour l'essentiel par le présent rapport, on aboutit à un taux de 0,04 à 0,23 tués par milliards de voyageurs/km (en rase campagne), tout à fait comparable aux modes de transport les plus sûrs : suivant les années, de 0 à 0,82 pour le transport ferroviaire et de 0 à 0,54 pour le transport aérien français.

Pour apprécier la portée de ces chiffres, il convient de les comparer avec le taux effrayant atteint par les voitures particulières : entre 14,5 et 20 (piétons impliqués non compris) !

Proposition :

La très grande sécurité du transport par autocar doit être maintenue et même améliorée, ce qui est possible comme le démontrent les travaux du groupe de travail permanent sur la sécurité des transports d'enfants du Conseil National des Transports. A cet égard, les diverses modalités du contrôle de l'application de la réglementation doivent être considérées positivement par la profession aussi bien que par les usagers, car elles constituent, ainsi qu'on l'a noté par ailleurs, non seulement une garantie de sécurité et de qualité de service, mais aussi de loyauté de la concurrence .

Mais il ne suffit pas de s'attacher à garantir un maximum de sécurité, il convient de le faire savoir. Il serait souhaitable que toutes les parties prenantes, y compris les pouvoirs publics, associent à leurs efforts d'amélioration de la sécurité un effort d'information faisant valoir cet atout qui a valeur exemplaire, en particulier face aux dangers de l'utilisation de la voiture particulière et aussi à la congestion urbaine et non-urbaine qui résulte de son usage souvent immodéré.

II-3-2- Les comptes : le poids de la "guerre des prix"?

On a signalé tout au long de ce rapport des témoignages et des indices établissant l'existence d'une "guerre des prix" dans les transports occasionnels. Ces excès concurrentiels ne semblent pas douteux, mais rien ne permet de les cerner avec exactitude : en effet, contrairement à ce qui existe pour les transports de marchandises ou les transports urbains, on ne dispose d'aucun indicateur qui permettrait de suivre l'évolution de la situation et également, d'ailleurs, de faire prendre conscience aux acteurs du caractère néfaste de cette évolution.

Proposition :

Il serait indispensable de mettre sur pied un indicateur de prix et, pour ce faire, comme pour d'autres séries de statistiques, de donner les moyens aux services compétents, afin que les statistiques du tourisme soient à la hauteur des enjeux, en particulier des enjeux internationaux.

II-3-2-1- Des recettes kilométriques modestes pour les services occasionnels

Transports routiers de voyageurs	1985	1986	1987	1988
Chiffre d'affaires net toutes activités (MF)	12195,1	12838,5	12677,3	13695,5
hors sous-traitance	11756	12297,3	12197	13092,7

Source : E.A.E.

Le chiffre d'affaires net tous services non-urbains confondus a augmenté de 12,3 % en 4 ans (durant cette même période, l'indice INSEE des prix à la consommation augmentait de 8,5 %) et le chiffre d'affaires net hors sous-traitance de 11,4 %. Mais en 1989, les comptes se sont dégradés, notamment, peut-on penser, sous l'effet de la "guerre des prix". Il faut noter que le chiffre d'affaires induit par l'activité des autocaristes est important (hôtels, restaurants,...). Le chiffre d'affaires global (transports touristiques + prestations) se monterait à 24 milliards de francs selon l'enquête *Bus et Car*.

On note une augmentation plus rapide de la part de la sous-traitance (+ 37 %), ce qui tendrait à confirmer les remarques émises plus haut (§ I-1-1-2-) sans que l'on sache si cette sous-traitance concerne le tourisme plus que d'autres catégories de services, tels que les transports scolaires.

Si l'on examine le chiffre d'affaires par activité, (enquête D.T.T. - O.E.S.T. - CETUR), on constate que les services occasionnels représentent 21,1 % du total des Transports non-urbains et les services internationaux 6,6 % pour, respectivement 22,6 et 7,1 % du kilométrage. Ces transports rapporteraient donc moins aux entreprises que les autres services non-urbains, ce qui est confirmé par le tableau suivant :

CHIFFRE D'AFFAIRES NET MOYEN (EN FRANCS) PAR KILOMÈTRE POUR CHAQUE TYPE DE TRANSPORT INTERURBAIN, PAR CLASSE DE TAILLE DES ENTREPRISES

Type de transport	Nombre de véhicules				Toutes tailles	Effectif			
	1	2 à 5	6 à 19	20 et +		de 6	6 à 19	20 à 99	100 et +
Services réguliers ordinaires	5,68	7,49	7,58	8,92	8,64	6,95	7,78	8,51	8,96
Services à T.P.scolaires	5,14	7,31	8,24	8,77	8,49	7,32	8,39	8,68	8,85
Services à la demande	5,93	6,26	6,63	7,92	7,24	6,18	6,63	8,36	7,32
Transport de personnel	6,39	7,13	7,54	7,82	7,73	7,02	7,73	7,53	8,11
Services occasionnels (hors international)	6,19	7,24	7,33	7,73	7,55	7,56	7,41	7,32	8,37
Transport international	7,20	7,26	7,06	7,85	7,56	5,35	7,19	7,43	7,81
Autres transports non urbains	—	6,89	6,47	8,70	8,11	5,81	6,67	8,16	9,17
Ensemble transports interurbains	5,74	7,19	7,56	8,38	8,09	7,11	7,66	7,93	8,72

En dehors des transports à la demande, les recettes des services occasionnels et des services internationaux sont les plus faibles au kilomètre, alors que le service rendu est d'une qualité bien supérieure à celle des services scolaires, par exemple, nettement plus rémunérateurs pourtant. On pourrait s'en étonner et aller jusqu'à y voir un indice supplémentaire de la guerre des prix dans le secteur libre, face à la concurrence modérée ou inexistante dans le secteur conventionné, où la situation est souvent localement oligopolistique voire monopolistique, notamment avec la présence des groupes. En fait, les services scolaires ne permettent pas toujours une bonne rentabilisation des véhicules, le kilométrage étant le plus souvent bien inférieur à celui que peut réaliser un véhicule de grand tourisme, cela pouvant éventuellement être compensé par l'âge des autocars de transports scolaires, parfois supérieur à 20 ans, donc a priori largement amortis. D'autre part, les services occasionnels, comme on l'a noté à diverses reprises, comprennent des prestations bon marché telles que les services périscolaires, ce qui abaisse le prix moyen de cette catégorie. Faute d'indications plus précises on peut donc seulement soupçonner que le service rendu en matière de tourisme n'est pas toujours facturé à un prix rémunérateur (en général plus de 8 Frs). Il serait en tout cas important que les exploitants fassent ressortir les différences de qualité entre leurs diverses prestations : ce serait bien entendu l'une des utilités de la labellisation (cf § II-1-2-2).

II-3-2-2. Des investissements trop faibles

Transports routiers de voyageurs	1985	1986	1987	1988
Investissement net (Millions de Frs)	1 785,7	1 788,3	1 746,3	1 837,5

Source : E.A.E./O.E.S.T.

Les investissements du secteur se situent à un niveau relativement bas et ont une évolution assez lente: ils ont augmenté de 2,9 % en 1988, bonne année pour les transports (transports routiers de personnes : + 8,03 %, transports routiers de marchandises : + 14,3 %). Ils représentaient 13,4 % du chiffre d'affaires net en 1988, pourcentage régulièrement décroissant depuis 1985 (14,6 %, 13,9 %, 13,8 %), alors que l'on estime qu'un taux minimal de 15 % serait au contraire nécessaire.

L'E.A.E. donne la décomposition des achats de matériel de transport, suivant la taille des entreprises pour 1988 (enquête D.T.T. - O.E.S.T. - C.E.T.U.R.) :

Effectif Salarié	6 à 9	10 à 19	20 à 49	50 à 99	100 à 199	200 et plus	Ensemble
% véhicules neufs (millions Frs)	61 % (62,4)	65,7 % (144,6)	76,5 % (331,5)	79 % (174,3)	82,5 % (113)	72,9 % (220,6)	(1046,5)
% véhicules d'occasion (millions Frs)	39 % (43)	34,3 % (75,4)	23,5 % (101,7)	21 % (46,4)	17,5 % (23,9)	27,1 % (81,9)	100 % (372,3)

On constate qu'à l'exception des plus grandes d'entre elles, l'investissement en matériel neuf croît avec la taille des entreprises.

Cette faiblesse de l'investissement des entreprises qui, pour le secteur des transports, porte principalement sur le matériel est préoccupante car elle risque de ne pas permettre un renouvellement du parc suffisamment rapide pour le transport touristique, où l'aspect et l'état des véhicules joue un rôle de vitrine très important pour l'image de marque de la profession, encore que l'on connaisse mal la répartition de ces investissements. On peut expliquer cette carence par la "guerre des prix" et rappeler les propositions émises tout au long du rapport, dont celle concernant l'aide au renouvellement des véhicules. Celui-ci ne peut toutefois être qu'un appoint ne touchant pas aux racines du mal.

On peut noter, pour terminer, un chiffre a priori encourageant, celui du ratio chiffre d'affaires / effectifs : de 1985 à 1988, il progresse de 11 % contre 8,5 % pour l'indice I.N.S.E.E. des prix (de 0,248 à 0,275, d'après l'E.A.E.) ce qui traduit un gain de productivité limitant tout de même les effets financiers néfastes imputables à la pression de la concurrence. On ne peut exclure toutefois qu'une partie de ce chiffre ne soit imputable à un dépassement du nombre d'heures légal de conduite, le reste étant à attribuer notamment aux progrès réalisés dans la conception des véhicules et dans la gestion de nombre d'entreprises.

CONCLUSION :

En conclusion, et en prenant en compte les divers aspects du sujet, on peut estimer que le tourisme et le transport par autocar en France ont beaucoup d'atouts et sont armés non seulement pour résister à la concurrence européenne, mais aussi pour avoir une attitude offensive sur le futur marché unique.

Le premier atout est la structure même de la profession, que l'on considère communément comme marquée par un émiettement excessif des entreprises et qui, à y bien regarder, démontre au contraire un certain équilibre grâce à une répartition relativement égale entre les petites, les moyennes et les grandes entreprises. Certes, les entreprises très petites sont sans doute encore trop nombreuses, mais la tendance est au rassemblement et la France possède d'ailleurs quelques groupes de bonne envergure, à la différence de ses voisins. Ce relatif équilibre se retrouve dans la répartition des véhicules et des activités entre divers types de services, souvent complémentaires et dont les périodes de pointes ne se chevauchent pas nécessairement. A cet atout de base fort important s'ajoute un savoir-faire certain et un dynamisme réel et parfois entravé par certaines contraintes réglementaires, au demeurant en évolution rapide (lignes "express"). Quant aux conditions de concurrence avec les entreprises des pays voisins, elles ne sont pas, au total, défavorables. Il faudrait citer aussi les qualités de l'autocar, telles que la très grande sécurité, le confort et la souplesse, ainsi que ses avantages pour la collectivité (économies d'énergies,...). Si l'on ajoute qu'il existe une tendance de fond au développement des transports touristiques, en dépit des variations conjoncturelles, et que de grands espoirs sont permis en matières de réseaux interurbains à l'échelon national et international, on conviendra que l'optimisme est plutôt de mise.

Pourtant, des difficultés subsistent et d'abord *l'image* encore peu flatteuse ou trop floue de cette activité dans le public, injustice subie dans l'ensemble des transports routiers d'ailleurs. Il apparaît qu'en dépit des campagnes menées depuis plusieurs années, un effort important reste à fournir, tant en direction de la clientèle qu'en direction des agences de voyages. En outre, il faudra être très vigilant dans un autre domaine, celui de l'environnement : de même que les véhicules de transport de marchandises suscitent par leur nombre un mécontentement croissant de la part des usagers et des riverains, de même la présence des autocars dans les sites touristiques, et notamment les villes, suscite des commentaires critiques, malgré un encombrement à la personne transportée bien inférieur à celui des voitures particulières. Il est urgent d'éviter que cette évolution ne réduise à néant les efforts déployés par ailleurs pour attirer la clientèle. Les responsables ne doivent donc pas sous-estimer l'importance du problème du stationnement.

Mais l'obstacle central au développement harmonieux de l'activité touristique par autocar, et le révélateur de certaines faiblesses, est la "*guerre des prix*", qui semble s'être intensifiée depuis un an ou deux sans que l'on puisse le mesurer, faute d'indicateur chiffré. On en a vu tout au long du rapport les diverses manifestations : face à la concurrence, nombre d'entreprises cèdent à la facilité en baissant leurs prix, quitte à compenser leurs pertes, suivant les cas, en rémunérant chichement leur personnel, en différant la formation, en ne respectant pas la réglementation, ou encore en tardant à renouveler le matériel. Les facteurs sont divers : la libéralisation des transports en général, le nombre des opérateurs, une politique d'achat de véhicules souvent trop peu liée à une estimation réaliste des besoins et surtout, peut-être, une insuffisante connaissance des coûts. Cette politique à courte vue est évidemment déplorable, alors que l'avenir est à la qualité, aux prestations complexes couvrant la chaîne du voyage, à l'informatisation et à l'internationalisation.

Pour remédier à cet état de fait mais aussi, plus généralement, pour assurer l'avenir de la profession, ce rapport avance plusieurs types de recommandations, dont aucune à elle-seule n'est bien sûr suffisante. On peut les rassembler autour de quatre grands thèmes : l'éducation et la formation, la politique commerciale, le respect des règles de concurrence, l'observation et la connaissance du marché.

L'éducation et la formation, voire l'information, sont en effet l'une des clés d'un changement d'état d'esprit, à la source d'abord, avec l'application trop longtemps différée des dispositions européennes sur l'accès à la profession (en particulier l'examen écrit). La formation des conducteurs, mais aussi la formation à la gestion des entreprises, est un élément primordial d'une prise de conscience qui devrait toucher aussi les clients. Car ceux-ci, surtout les agences, doivent savoir comme les transporteurs que le service rendu a un coût et que refuser de payer ce coût expose à se

voir offrir une prestation de moindre qualité, moins fiable et moins sûre, exécutée avec un parc vieillissant. Les organismes professionnels ont un rôle à jouer. Aussi un rapprochement entre le S.N.A.V. et le S.N.E.T. pourrait-il être fructueux.

Le deuxième volet de la réponse à la guerre des prix et de l'action pour assurer l'avenir est bien entendu une *politique commerciale* fondée sur la qualité, qui implique d'abord de disposer de bons produits suffisamment élaborés, et vendus à leur prix et qui doivent être mis en oeuvre par un personnel à la hauteur des besoins. Cela justifierait une politique sociale plus ambitieuse, mais force est de constater que l'on est généralement loin du compte, puisque l'acceptation de la guerre tarifaire incite à l'attitude contraire. On ne peut, en outre, se contenter de fabriquer de bons produits, il faut les distribuer, d'où la nécessité de sensibiliser les agents de voyage, mais aussi de normaliser les produits, en particulier grâce à la labellisation et par le rapprochement avec d'autres transporteurs, pour les informatiser plus facilement, ce qui implique d'ailleurs également des regroupements d'entreprises. On ne saurait d'ailleurs trop insister sur l'importance de cette informatisation qui est réellement une question de vie ou de mort pour la profession, l'autocar français étant actuellement le seul mode inaccessible sur les terminaux des agents de voyage en France et ailleurs, alors que les transporteurs, qu'ils soient de marchandises ou de personnes devront vendre autant d'information sur le transport que de transport proprement dit.

Il est un autre moyen de contenir la dégradation des prix : le *respect des règles de concurrence*, assuré par le contrôle de l'application de ces règles. Il est de l'intérêt de ceux qui pratiquent leur activité avec scrupule que ce contrôle soit mieux assuré et qu'il soit sanctionné, ce qui n'est plus le cas pour les sanctions administratives en France, depuis des années. Les organisations professionnelles ont également leur rôle à jouer dans la prise de conscience de la nécessité d'une application loyale des règles en vigueur.

Enfin, un quatrième thème doit être évoqué : celui de *l'observation de l'activité et du marché*. De nombreuses et graves carences ont été relevées dans divers chapitres du présent document, aux niveaux national et international : statistiques insuffisamment détaillées concernant le parc, le trafic, le nombre de voyageurs ; ignorance des structures de coûts par type de service ; mauvaise connaissance de la clientèle et, *last but not least*, absence d'un indicateur de variation des prix, essentiel pour prendre la mesure exacte de la gravité de la guerre des prix et aider à la prise de conscience de son caractère pernicieux. Cette meilleure connaissance de l'activité des entreprises favoriserait en outre l'informatisation, les regroupements, la conquête de nouvelles clientèles, etc... : là comme ailleurs connaissance et action sont liées. Les organismes d'étude et de statistiques concernés dans le secteur des transports et celui du tourisme doivent donc se voir donner les moyens nécessaires et travailler en collaboration chaque fois que le besoin s'en fera sentir.

En oeuvrant dans ces quatre directions, on peut espérer un assainissement de la situation et un développement d'une activité dont on a souligné au début de ce rapport tous les avantages pour la collectivité et tous les attraits pour les clients. Des études particulières sur certains points que ce rapport n'a pu développer, en particulier les comparaisons européennes, devraient être lancées. Il reste à souhaiter également que le présent rapport soit lu et discuté par toutes les parties prenantes et que certaines de ses propositions soient rapidement étudiées et mises en oeuvre. Ce pourrait être l'occasion d'une plus étroite collaboration entre le ministère des transports et celui du tourisme, un groupe de travail commun pouvant par exemple déterminer un premier train de mesures et d'initiatives susceptibles d'être prises dès maintenant, ainsi qu'un calendrier pour d'autres.

Par delà les aléas conjoncturels, il est indéniable que le moment est favorable pour travailler à développer le transport et le tourisme par autocar.

