

ARTS – ACTIONS POUR L'INTEGRATION DE SERVICES DE TRANSPORT RURAL

MANUEL DU TRANSPORT RURAL

www.rural-transport.net



*ARTS est un projet qui s'inscrit dans le cinquième programme-cadre de l'Union européenne – croissance compétitive
et durable*

A propos d'ARTS

ARTS (Action pour l'intégration de services de transport rural) est un projet qui s'inscrit dans le cinquième programme-cadre de l'Union européenne – croissance compétitive et durable.

Le principal objectif du projet ARTS était d'évaluer et de décrire l'offre actuelle de services de transport novateurs en zone rurale. Les essais en exploitation ARTS sont des réalisations à petite échelle de systèmes de transport rural qui semblent avoir un certain succès là où un service de transport régulier ne peut être financé. Les essais en exploitation présentent un large panel de types de transport : des systèmes de transport rural sur demande, des systèmes de transport rural à objectifs multiples, des systèmes de transport rural de type taxi, des systèmes de transport mis en place par des volontaires, des combinaisons passagers/fret et des applications télématiques pour les transports appliqués.

Les systèmes ont été testés dans des zones rurales typiques de différents pays européens afin d'en faciliter la transférabilité à d'autres régions rurales d'Europe. Les conditions spécifiques, les obstacles éventuels au développement de ce type de services ainsi que les moyens à disposition pour surmonter ces obstacles ont été soigneusement documentés.

Le Consortium ARTS

COORDINATION DU PROJET

ETT: Equipo de técnicos en Transporte y Territorio s.a (Espagne)

PRINCIPAUX ENTREPRENEURS

USC: University of Santiago de Compostela (Espagne)

TTR: Transport & Travel Research Ltd (Royaume-Uni)

ILS: Institut für Landes- und Stadtentwicklungsforschung des Landes Nordrhein-Westfalen (Allemagne)

JP-T: JP- Transplan - Ltd (Finlande)

BOKU-ITS: University for Bodenkultur Vienna - Institute for Transport Studies (Autriche)

TLTC: Bealtaine Limited Taylor Lightfoot Transport Consultants (Irlande)

FORTH: Foundation for research and technology Hellas (Grèce)

TRIV: Trivector AB (Suède)

ASSISTANTS DES ENTREPRENEURS

XUN: Xunta de Galicia. Consellería de Política Territorial, Obras Públicas y Vivienda. Dirección Xeral de Transportes (Espagne)

BUTE: University of Budapest (Hongrie)

SCT: Soluziona Consultoría y Tecnología, S.L. (Espagne)

KUN: Kungsag Volan L.S (Hongrie)

NAW: National Assembly for Wales (Royaume-Uni)

ISLH: Provincial State Office of Eastern Finland (Finlande)

UG: Údarás na Gaeltachta (Irlande)

HER: Prefecture of Heraklio (Grèce)

GOT: Gotlands Kommun (Suède)

AMOR: Forschungsgesellschaft Mobilität FGM. Austrian Mobility Research, (Autriche)

PRINCIPAUX SOUS-TRAITANTS

IVV: Ingenieurgruppe IVV-Aachen (Allemagne)

ECORYS Transport (Pays-Bas)

LV: Langzaam Verkeer VZW (Belgique)

Information et contacts

Pour de plus amples informations et des contacts avec les partenaires, veuillez visiter notre page d'accueil sur Internet : www.rural-transport.net.

L'amélioration des systèmes de transport en zone rurale s'avère être essentielle car elle aide les communautés rurales à accroître leur pouvoir d'attraction sur les personnes y vivant et peut être considérée comme une politique active de développement local et de redistribution sociale. Le développement de systèmes de transport rural permet aux personnes vivant en région rurale d'améliorer leur qualité de vie, fournissant un accès à différentes activités à certains groupes n'ayant pas la possibilité de profiter des types de mobilité standard – à savoir les gens n'ayant pas accès à une voiture privée (généralement les jeunes, les étudiants, les gens travaillant à domicile ainsi que les personnes âgées et invalides).

Le manuel ARTS est le résultat de l'étude réalisée dans le cadre du projet européen ARTS (Actions pour l'intégration de services de transport rural). Son but est de vous aider dans la planification, l'exploitation et l'évaluation de systèmes de transport rural. Dans le cadre du projet ARTS, huit projets de transports en commun en zone rurale ont été testés et évalués dans huit pays européens différents. Chaque projet d'essai en exploitation comprenait une série de mesures. Les essais en exploitation autrichien, irlandais, finnois et suédois sont tous des types différents de services sur demande. Les essais en exploitation hongrois, grec et espagnol sont des services d'intégration de transports scolaires et l'essai en exploitation gallois est un service basé sur l'information.

A la fin du manuel, vous trouverez une annexe reprenant une description détaillée des différents essais en exploitation ainsi que des commentaires sur les acquis de ces expériences.

Le manuel fournit des recommandations de nature générale, basées sur des exemples réels et les conclusions des projets d'essais en exploitation ARTS ainsi que sur l'expérience des membres du projet ARTS.

Table des matières

Introduction	2
Aperçu du processus	3
Phase de conception et de planification	4
Évaluation initiale	4
1. Profil de la zone.....	4
2. Services de transport existants dans la zone	6
3. Les organisations publiques et les organisations de transport existantes	7
4. Résumé de l'évaluation initiale	9
Un projet de transport adapté à votre zone.....	10
1. Description du problème.....	10
2. Objectifs.....	11
3. La structure principale de votre projet.....	12
4. Conclusion de la phase de conception et de planification.....	14
Phase précédant l'exploitation	15
1. Problèmes d'administration et d'organisation	15
2. Problèmes de transport.....	16
3. Cadre de l'évaluation	19
4. Conclusion de la phase précédant l'exploitation.....	21
Phase d'exploitation.....	22
1. Exploitation du service	22
2. Contrôle continu	22
Phase d'évaluation.....	24
Annexe.....	26
Check-list pour les coûts et revenus du service de transport.....	27

Introduction

Vous désirez des conseils pour l'amélioration de votre service de transport rural actuel ou pour l'introduction d'un nouveau service ?

Le manuel ARTS est le résultat de l'étude réalisée dans le cadre du projet européen ARTS (Actions pour l'intégration de services de transport rural). Son but est de vous aider dans la planification, l'exploitation et l'évaluation de systèmes de transport rural.

Dans le cadre du projet ARTS, huit projets de transports en commun en zone rurale à faible densité de population ont été testés et évalués dans huit pays européens différents – l'Autriche, la Finlande, la Grèce, la Hongrie, l'Irlande, la Suède, la Galice (Espagne) et le pays de Galles (Grande-Bretagne).

Chaque projet d'essai en exploitation comprenait différentes mesures. Les essais en exploitation autrichien, irlandais, finnois et suédois sont tous des types différents de services sur demande. Les essais en exploitation hongrois, grec et espagnol sont des services d'intégration de transports scolaires et l'essai en exploitation gallois est un service basé sur l'information. Vous trouverez une description détaillée des différents essais en exploitation à la fin du présent manuel.

Le manuel fournit des recommandations de nature générale, basées sur des exemples réels et les conclusions des projets d'essais en exploitation ARTS ainsi que sur l'expérience des membres du projet ARTS. Son contenu est structuré en quatre sections correspondant aux phases du projet ARTS :

1. Phase de conception et de planification
2. Phase précédant l'exploitation
3. Phase d'exploitation
4. Phase d'évaluation

A chaque phase, nous présentons les mesures essentielles que vous devriez prendre et les actions que vous devriez entreprendre. Le cas échéant, nous fournissons, à titre d'illustration, des exemples tirés des projets d'essais en exploitation ARTS. Des conseils sont en outre fournis sur des problèmes et des difficultés qui pourraient apparaître au cours de chaque phase. Ces conseils sont repris sous la rubrique "Matière à réflexion".

Le diagramme de la page suivante présente les différentes phases et leur interaction les unes avec les autres.

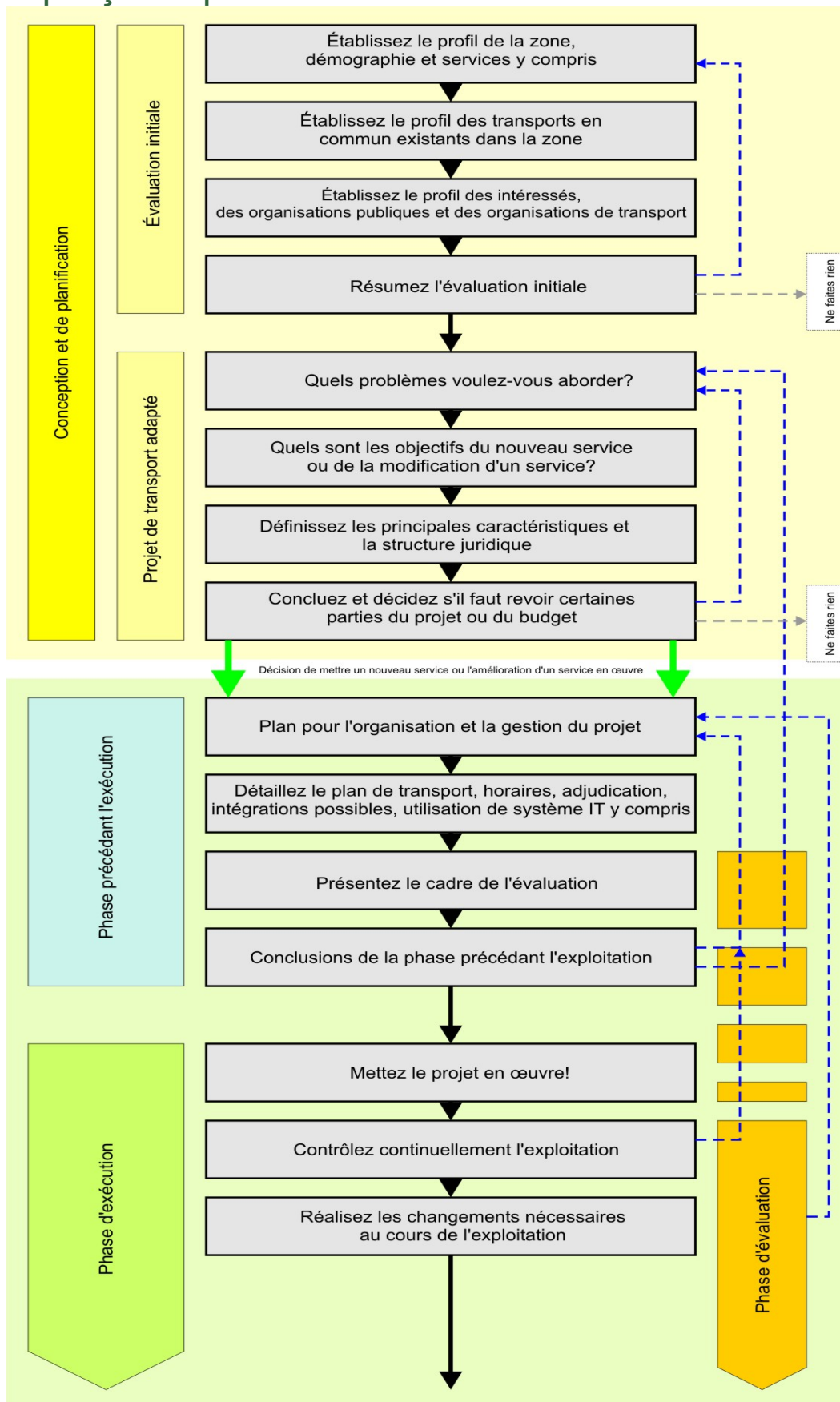
Dans la *phase de conception et de planification*, vous décrivez votre zone en termes de profil démographique, de services de transport existants et de besoins en transport. Vous devriez ensuite être capable de déterminer si un nouveau projet de transport ou l'amélioration d'un projet de transport s'avère nécessaire. Si vous décidez de continuer, vous devez exposer les caractéristiques et les principaux objectifs du projet dans leurs grandes lignes.

Vous passez à la *phase précédant l'exploitation* lorsque vous êtes arrivé à la conclusion que vous voulez mettre un nouveau service en œuvre ou améliorer un service. Au cours de cette phase, vous planifiez votre service en détail et vous exposez les méthodes de contrôle et d'évaluation du projet.

Pendant la *phase d'exploitation*, votre projet est mis en œuvre comme prévu lors de la phase précédant l'exploitation mais vous devez prendre conscience des nouveaux obstacles, des réactions des utilisateurs, etc. Pendant ces trois phases, il est important de débiter le processus de mise en réseau aussi vite que possible afin de rechercher un consensus entre les intéressés.

La dernière phase, la *phase d'évaluation*, débute au cours de la phase précédant l'exploitation. Vous collectez continuellement des données et à différents stades de l'opération, vous évaluez votre service et vous comparez les résultats avec vos objectifs.

Aperçu du processus :





Phase de conception et de planification

Il est vital de débuter la planification d'un nouveau service ou l'amélioration d'un service par une évaluation initiale approfondie dans laquelle vous définissez les besoins du marché, les ressources existantes et les structures organisationnelles. Vous devriez ensuite être capable de déterminer les objectifs de votre service et enfin, de présenter votre service en vous aidant des projets d'essais en exploitation ARTS.

N'oubliez pas de lancer le processus de mise en réseau aussi rapidement que possible et de rechercher un consensus entre les intéressés.

Évaluation initiale

1. Profil de la zone

> Décrivez clairement la zone couverte par votre service.

- X** Exemple : Dans l'essai en exploitation grec, le service reliait quatre villages au village principal de la municipalité qui accueille des écoles de tous les niveaux. L'essai en exploitation, financé et organisé par la municipalité, se fondait sur l'idée d'un transport scolaire accessible au grand public. Le service étant organisé par la municipalité, la zone desservie était initialement délimitée par les frontières administratives de la municipalité. Les organisateurs ont cependant vite constaté que certaines personnes âgées devaient avoir accès à des services médicaux disponibles au centre local de santé situé dans la municipalité voisine. Pour permettre l'accès à ce centre de santé,

la zone desservie a été étendue et trois services d'autobus par semaine ont été ajoutés.

Les besoins des résidants et des passagers potentiels devraient par conséquent être un facteur décisif dans l'identification de la zone desservie par les nouveaux services.

Dans l'essai en exploitation autrichien, l'opération concernait principalement une zone municipale mais le service a été élargi à quelques immeubles de la municipalité voisine dont les résidants envoyaient leurs enfants dans la même école primaire.

- ! Matière à réflexion : Les frontières politiques et organisationnelles telles que les municipalités, les districts et les provinces représentent souvent des limites pour l'exploitation et le financement du système de transports en commun. Veillez toutefois à garantir l'accès à d'autres centres d'intérêt locaux très prisés par les utilisateurs des transports en commun. Il est également important de choisir des zones bénéficiant de transports en commun très limités ou inexistantes afin que le nouveau service ne concurrence pas inutilement les prestataires de service et les entrepreneurs actuels. Les nouvelles zones desservies devraient venir compléter celles l'étant déjà.

Il est également vital de ne pas étendre trop la zone de service prise en considération en y incluant trop de destinations dispersées et en l'étirant à l'extrême. Le nouveau service devrait débiter par quelques destinations essentielles et être complété (par des pubs dans le cas de l'essai en exploitation irlandais, par des services de soirée destinés aux jeunes dans le cas de l'essai en exploitation suédois) au fur et à mesure qu'il est fréquenté.

- > Analysez le profil démographique et socioéconomique de la zone (structure de la population, pyramide d'âge, taux de chômage, taux de motorisation, etc.)
- X Exemple : Les services nationaux et régionaux de statistique sont habituellement des sources fiables. Lors de la phase de planification de l'essai en exploitation espagnol, les caractéristiques démographiques de la zone de service ont été obtenues de l'Institut national de statistique espagnol et de l'Institut régional de statistique galicien (INE). Il est conseillé d'utiliser les données les plus récentes possible, généralement issues d'un recensement national. Dans le cas espagnol, le recensement datait de deux ans et ces données ont été mises à jour grâce à des statistiques collectées dans les municipalités.
- ! Matière à réflexion : Dans une zone au taux de motorisation important, les personnes n'ayant pas accès à une voiture sont généralement soit jeunes soit âgées. Les zones ayant un faible taux de motorisation peuvent comprendre d'autres groupes cibles. Les statistiques nationales peuvent être suffisantes pour obtenir une idée globale de la situation mais pour des informations plus détaillées, il est recommandé d'utiliser des enquêtes de ménage spécifiques. Pour un nouveau service fructueux ou l'amélioration réussie d'un service existant, il est crucial de disposer d'informations sur le choix modal, la dépendance à l'égard des transports en commun, les destinations, les caractéristiques du trajet, l'accès au téléphone, etc. Des groupes de discussion peuvent également révéler des besoins ou des imperfections locales.
- > Décrivez la décentralisation démographique ainsi que la distance (en termes de temps de déplacement en voiture par exemple) jusqu'aux principaux services.
- > Dressez une liste et présentez sur une carte l'implantation et le profil de services essentiels : soins de santé, organismes financiers, services sociaux, commerces, services éducatifs, emploi, loisirs, écoles (cf. essai en exploitation autrichien en annexe). Essayez de trier les destinations en fonction de leur fréquentation habituelle/caractéristique (ex. : école et travail = quotidienne, magasins = hebdomadaire, administration locale = mensuelle).

2. Services de transport existants dans la zone

- > Établissez le profil des services de transport existants et des fournisseurs de transports locaux et évaluez-les. Incluez les services fournis par des organismes gouvernementaux, des entrepreneurs privés (autobus/taxi), des services de bénévoles, des services communautaires, etc.

- X Exemple : La zone de l'essai en exploitation irlandais est desservie par un nombre de services fournis par le secteur public, le secteur privé et le secteur bénévole. Ces services comprennent :
 - des itinéraires locaux et interurbains régionaux d'autobus (exploités par des entrepreneurs publics et privés)
 - des ferries rejoignant toutes les îles au large
 - des services aériens vers les trois îles Aran
 - des services de transport de santé bénévoles et non urgents vers des centres de jour, des clubs pour personnes âgées et handicapées et des hôpitaux/cliniques
 - des services de transport scolaire dont bon nombre sont fournis par des entrepreneurs privés sous contrat avec la société nationale des autobus
 - des taxis

Autres points importants : Quels sont les contrats existants ? A combien s'élèvent les coûts ? Les bénéfices ? Le nombre de tournées des transports en commun par jour ? Les arrêts des transports en commun ?

Regroupez toutes ces données sur une carte en fournissant les détails des itinéraires assurés.

- ! Matière à réflexion : Faites la distinction entre les entrepreneurs privés et les entrepreneurs publics et prenez les procédures d'adjudication et les différents types de contrat en considération.

Mettez vos informations à jour. Il se pourrait qu'elles soient dépassées ou incomplètes.

Dans la plupart des pays, les nouveaux services de transports en commun sont censés compléter les services existants et non les concurrencer. L'intermodalité – lorsque le nouveau transport en commun fournit un bon service de rabattement aux services déjà existants par exemple – améliore considérablement l'accessibilité.

Non seulement la distance jusqu'à la gare routière/ferroviaire la plus proche est importante pour la qualité du service mais aussi le nombre de tournées par jour.

- > Établissez et évaluez le profil d'utilisation des services de transport existants.

- X Exemple : Dans l'essai en exploitation finlandais, le conseil régional et la municipalité disposaient de statistiques sur l'utilisation des services routiers qu'ils avaient sous contrat suite à un appel d'offres ouvert. Afin d'obtenir des informations plus détaillées, un dénombrement des passagers a cependant été entrepris. Ce décompte a également fourni des données sur le nombre maximum de passagers par véhicule qui était nécessaire afin d'examiner la taille des véhicules à utiliser pour les nouveaux services. Les données sur l'utilisation des transports scolaires et d'autres transports communautaires ont été tirées des statistiques municipales.

L'essai en exploitation espagnol utilise les sièges vides des autobus scolaires existants pour transporter le grand public. Le nombre de sièges vides dépend du nombre d'étudiants transportés et de la capacité des autobus utilisés. L'administration scolaire du gouvernement régional de Galice a fourni les données relatives aux étudiants qui utilisent le service sur chaque itinéraire. Les données sur la capacité ont été fournies par les entrepreneurs. Une estimation du nombre de sièges libres sur

chaque autobus a été réalisée à partir de ces chiffres et le nouveau service a proposé ces sièges au grand public.

- ! Matière à réflexion : Les données agrégées peuvent induire en erreur. Utilisez donc si possible des statistiques désagrégées.
- > Identifiez les besoins/types de mobilité de différents groupes dans votre zone (ex. : navetteurs, enfants, jeunes, personnes âgées et personnes invalides).

- X Exemple : Dans l'essai en exploitation autrichien ALMA, l'enquête sur les ménages (carnet de route) soulignait des types et des besoins de mobilité différents pour des groupes sociaux spécifiques :
 - les salariés actifs se déplacent principalement pour leur travail (69 %), leur part de déplacements pour les achats/les provisions s'élève à 14 %.
 - 60 % des déplacements des retraités concernent les achats/les provisions,
 - 79 % des déplacements estudiantins concernent l'enseignement,
 - 21 % des déplacements des ménagères sont destinés à rendre service (passer prendre/emmener quelqu'un).

Étant donné l'armature urbaine dispersée, les distances jusqu'aux services essentiels (épicerie, banque, école primaire, ...) et aux arrêts de transports en commun peuvent aller jusqu'à 8 km.

Bien que le niveau de motorisation soit de 523 voitures pour 1000 habitants, 9% des ménages ne possèdent pas de voiture. Globalement, 17% de la population de 18 ans et plus ne possèdent pas de permis de conduire, à savoir 4% des hommes et 29% des femmes.

- ! Matière à réflexion : Il s'agit-là d'une étape très critique du processus. Ces données sont importantes pour l'évolution de votre projet de transport rural. Si le nouveau service ne répond pas aux besoins des groupes cibles, la demande pourrait être insuffisante. Des problèmes pourraient surgir suite à
 - un manque d'accessibilité du service de transports en commun
 - des itinéraires mal conçus
 - des horaires mal harmonisés
 - une résistance culturelle parmi la population cible face à certains éléments du service (ex. : le mélange de différents types de passagers tels que le grand public et des écoliers ou l'utilisation d'un équipement technique. La réservation d'un déplacement via un centre de répartition des déplacements peut également représenter un obstacle pour certaines personnes).

3. Les organisations publiques et les organisations de transport existantes

- > Identifiez les groupes sociaux, les organismes gouvernementaux, les entrepreneurs/prestataires de services existants. Décrivez la structure de l'organisation des différents groupes et organismes. Qui sont les intéressés, le personnel clé, etc. ? Où voyez-vous d'éventuels obstacles ?
- X Exemple : Dans le cadre de l'essai en exploitation irlandais, les groupes suivants ont été identifiés :
 - Des associations locales d'animation sociale avec des comités bénévoles
 - Des sociétés de développement communautaire
 - Des sociétés locales de développement
 - Des sociétés régionales de développement
 - D'autres sociétés publiques

Le personnel clé de chaque type d'organisations visées ci-dessus a été identifié comme celui travaillant directement avec le type de personnes ciblées par les nouveaux services de transport local. Toutes les organisations susmentionnées ont des structures démocratiques comprenant des conseils et/ou des comités composés de volontaires issus de communautés locales et/ou de politiciens locaux/régionaux élus.

- ! Matière à réflexion : Il est possible que la région soit légalement responsable des transports en commun mais les municipalités locales se sentent en fait responsables, c.-à-d. que, lorsqu'il est question de financer un nouveau service de transport rural, elles désirent garantir les services sociaux de base à leurs citoyens.

Les organisations ou les compagnies privées pourraient également interjeter appel contre le nouveau service ou tout du moins empêcher sa réalisation si elles craignent une certaine concurrence (d'autres entrepreneurs de transports en commun ou des compagnies régionales de taxi par exemple) ou si elles sentent que leurs intérêts pourraient être violés (des organisations parentales par exemple). Il est donc indispensable d'identifier la situation locale des intéressés et les accords de transports en commun existants à un stade précoce du projet et d'impliquer les personnes concernées dans un processus intensif de mise en réseau afin de trouver un équilibre des intérêts.

- > Structure légale. Quelles sont la structure et les réglementations légales pour les transports en commun en zone rurale ? Les licences sont-elles soumises à des règles particulières ? Y a-t-il d'autres obstacles ?

- X Exemple : En Espagne, les entrepreneurs sont directement engagés par les autorités régionales responsables de l'enseignement afin de fournir aux étudiants en obligation scolaire des transports scolaires en zone rurale. La loi ne permet généralement pas le transport mixte d'étudiants et du grand public, excepté dans des circonstances particulières telles que celles du cas espagnol, à savoir : une faible densité démographique, une population largement dispersée ainsi que l'absence d'autres formes conventionnelles de transports en commun. De plus, les véhicules concernés par l'essai en exploitation espagnol n'étaient pas non plus autorisés à prendre des passagers à des arrêts sur des itinéraires desservis par des entrepreneurs détenant les licences grand public pour ces itinéraires. Le cadre légal gouvernant les licences d'exploitation des lignes régulières d'autobus est strict et n'autorise pas d'autres formes de transports en commun sur le même itinéraire.

En Autriche, il y a deux types de licences concernées par des services ruraux sur demande, la licence d'exploitation des lignes de transports en commun et la concession de taxi. Il est quasiment impossible d'obtenir une licence d'entrepreneur de transports en commun pour un itinéraire spécifique si une autre licence a été octroyée à proximité de l'itinéraire planifié.

- ! Matière à réflexion : Il est important de réfléchir à l'intérêt d'un petit entrepreneur, peut-être nouveau dans le secteur, d'accéder au marché des transports en commun. Les questions à se poser dans ce contexte sont :

- Le marché est-il fort réglementé, y a-t-il des concurrents ?
- Une licence d'exploitation d'itinéraire est-elle nécessaire ?
- Y a-t-il une procédure d'adjudication pour obtenir une licence ?
- Quelles sont les conditions de base pour obtenir une licence (financières, équipement, niveau d'éducation du personnel) ?
- La licence nécessaire se limite-t-elle à des itinéraires précis ou permet-elle une déviation d'itinéraire ?
- La licence est-elle limitée dans le temps ?

Dans la plupart des cas, d'autres problèmes légaux devront également être résolus car les services novateurs ne rentrent souvent pas dans le cadre légal conventionnel. Il pourrait être nécessaire de vérifier si tous les éléments du service répondent aux exigences légales (comme l'engagement de conducteurs bénévoles, le mélange de

différents types de passagers, etc.). Dans certains cas, ces obstacles ne pourront probablement être résolus que par des réglementations particulières. Vous pourriez envisager de vous adresser à un juriste si votre service ne semble pas se conformer à la structure légale existante. En Autriche, les organisations à but non lucratif comme les taxis de proximité sont touchées par la « loi d'association » afin d'éviter tout problème de concession et de taxation.

4. Résumé de l'évaluation initiale

- > Résumez les résultats de l'évaluation initiale. Présentez-les aux intéressés dans un cadre de consultation et de discussion. Vérifiez avec les intéressés si tout est complet et décidez si vous devez ajouter des données à votre évaluation.
- > Détaillez les problèmes et les manques que vous avez découverts dans l'évaluation initiale du service de transports en commun. Décidez de continuer l'analyse ou d'y mettre un terme si la situation actuelle ne nécessite aucune modification.
- X** Exemple : L'évaluation initiale doit décrire la situation avant la mise en œuvre de nouvelles mesures : le service de transports en commun, les groupes cibles des services de transports en commun qui ont été identifiés, la demande de mobilité et les types de mobilité des personnes vivant dans la zone ou la visitant ainsi que l'accès aux services. Elle servira de base pour de futures comparaisons et permettra l'évaluation d'efficacité une fois que les nouveaux services auront été mis en œuvre.
- !** Matière à réflexion : Lorsque vous présentez les résultats aux représentants des principaux acteurs, assurez-vous d'obtenir leurs réactions. Considérez la possibilité de contacter d'autres intéressés que ceux initialement identifiés. Le problème que vous avez identifié au début est-il toujours d'actualité ?



Un projet de transport adapté à votre zone

1. Description du problème

- > Quels problèmes identifiés durant l'évaluation initiale voulez-vous aborder (liés aux besoins des différents groupes de la zone) ? A quel(s) groupe(s) désirez-vous vous adresser ?

X Exemple : Dans l'essai en exploitation finlandais, nous avons abordé les difficultés des personnes âgées vivant dans de petits villages ou des exploitations agricoles isolées, de se rendre dans des centres commerciaux ou de soins situés au cœur de la municipalité.

Dans le cas hongrois, un projet d'autobus scolaire a été mis en œuvre suite à une demande élevée due à une restructuration régionale des écoles.

Dans l'essai en exploitation espagnol, des autobus scolaires ont été ouverts au grand public, rendant ainsi les transports en commun accessibles à tous dans une zone où il n'y avait auparavant aucun transport public.

L'essai en exploitation autrichien – un nouveau service sur demande – a amélioré l'accès aux zones à faible densité démographique (auparavant sans transports en commun), augmentant le nombre de tournées entre celles du service routier quotidien, qui était limité, ainsi que les correspondances vers les principaux itinéraires ferroviaires et routiers.

! Matière à réflexion : Adaptez le service aux besoins identifiés dans l'évaluation initiale. Par exemple : de petits véhicules disponibles sur demande à des moments et dans des régions à faible demande, qui viendraient compléter les services d'autobus réguliers. Harmonisez le niveau de technologie à l'importance du projet de transport. Vous n'avez par exemple pas besoin de services de réservation de pointe lorsque votre groupe cible (comme des dames âgées ne possédant pas de permis de conduire) n'a pas accès à un téléphone mobile ou à un ordinateur.

2. Objectifs

- > En se basant sur le problème et les besoins : Quels sont les objectifs du nouveau service ou de l'amélioration d'un service ? Définissez vos objectifs en vous assurant qu'ils sont clairs, réalistes et réalisables.

- X Exemple : Dans le projet ARTS, nous avons décidé de nous concentrer sur les sept objectifs suivants, qui couvrent la majorité des besoins en zone rurale.

Objectif 1 : Améliorer la disponibilité des services de transport en zone rurale.

Fournir des services là où, auparavant, il n'y en avait que peu ou pas du tout. On pourrait dire qu'il s'agit du principal objectif étant donné qu'il aborde l'une des raisons clés du sentiment d'exclusion sociale en zone rurale, à savoir : le manque de services de transport.

Objectif 2 : Améliorer l'accès des habitants de régions rurales aux ressources et aux services essentiels.

L'accès physique aux biens et aux services – les gens auront-ils davantage la possibilité d'atteindre les commerces, les centres de soins de santé et les centres sociaux grâce au nouveau service/à l'amélioration d'un service ?

Les aspects psychologiques – les utilisateurs du projet ou les utilisateurs potentiels perçoivent-ils les améliorations de l'accès comme une conséquence des nouveaux services ?

Objectif 3 : Améliorer l'accès physique aux services de transport.

Objectif 3a : Porte-à-porte.

L'accès – le service se fait-il porte-à-porte ou les passagers doivent-ils se rendre à un arrêt pour pouvoir profiter du service ?

Objectif 3b : Véhicules à plancher surbaissé.

L'accès aux véhicules utilisés pour transporter les habitants de zones rurales. L'introduction de véhicules surbaissés aisément accessibles est considérée comme un point important dans l'amélioration de l'accès bien que lorsque ce type de véhicules n'est pas envisageable, l'aide fournie par le conducteur est tout aussi importante.

Objectif 4 : Utiliser plus efficacement les services de transport existants grâce à l'intégration dans d'autres services.

L'intégration du nouveau service dans les services de transport existants. Lorsque l'on introduit de nouveaux services de transport, il est important que ceux-ci viennent compléter les services de transport existants (fonctionnant comme des services de rabattement par ex.) et non les concurrencer.

Objectif 5 : Fournir un meilleur service aux utilisateurs, sur la base d'informations de qualité.

Les informations et la publicité qui permettent aux habitants de zones rurales d'utiliser plus efficacement les services de transport. Le fait que de nouveaux services de transport aient du succès ou échouent dépend souvent du fait que les personnes ont entendu ou non parler de ces services et des opportunités qu'ils offrent.

Objectif 6 : Fournir des services intégrés à un prix raisonnable pour les utilisateurs.

Créer un système honnête et compréhensible avec différents types de billet et fournir des services à un prix abordable pour les utilisateurs potentiels.

Objectif 7 : Arriver à une certaine rentabilité par l'intégration dans des services de transports en commun.

La rentabilité, à savoir couvrir de manière raisonnable les charges d'exploitation et les coûts d'infrastructure et arriver à un taux d'occupation offrant un bon rendement.

- ! Matière à réflexion : Assurez-vous que vos objectifs ne sont pas trop ambitieux. Il est plus facile d'étendre les horaires ou la fréquence des tournées une fois un service

lancé que d'en supprimer plus tard (pour des raisons financières par ex.). N'oubliez pas non plus que les intéressés peuvent ne pas avoir les mêmes attentes pour chacun des objectifs.

3. La structure principale de votre projet

- > Définissez les principales caractéristiques de votre service afin de réaliser les objectifs et de répondre aux besoins en matière de transport.

X Exemple : Dans l'essai en exploitation autrichien, certains navetteurs et élèves devaient prendre le train ou l'autobus du matin. Les services sur demande démarraient donc tôt.

L'essai en exploitation irlandais a adopté les principaux objectifs suivants :

- Essayer de fournir un service de transport pour des personnes à mobilité réduite.
- Collaborer avec les entrepreneurs de transport existants et les organismes pertinents afin de développer un vaste réseau local de transport.
- Contribuer à l'infrastructure nécessaire au développement local et aider les groupes locaux et les initiatives locales à développer tout leur potentiel.

Les mesures suivantes ont été mises en œuvre afin d'atteindre les objectifs susmentionnés :

- La coordination des différents organismes concernant les opérations locales
- Des services sur demande locaux et flexibles
- Une correspondance entre les services locaux et les services longue distance
- L'utilisation de technologies de l'information et de la communication pour les informations, les réservations et les horaires
- Le conditionnement de services locaux.

! Matière à réflexion : Essayez autant que possible de vous intégrer aux services de transport existants. Un taxi, un bus scolaire ou une ambulance peut également être utilisé comme transport public. Cette stratégie évite des investissements dans des véhicules et du matériel supplémentaires et rend la solution de transport rural abordable à long terme.

Au début, il est préférable de garder le niveau et la zone de service à petite échelle afin d'éviter les dépenses imprévues. Il est toujours possible d'agrandir une fois que le service fonctionne correctement.

Limitez-vous à la demande locale et évitez de fonctionner à un niveau régional, mais assurez-vous que le système de transport rural offre des correspondances avec les services ferroviaires ou routiers réguliers qui, eux, touchent toute la région.

- > Identifiez les besoins en matière d'expertise et de personnel.

X Exemple : Le conseil de gestion doit comprendre des experts en : gestion de projets de transport, gestion financière, IT, développement communautaire, connaissances locales. Le personnel de base doit comprendre : un directeur, un administrateur, des répartiteurs et des conducteurs.

- > Identifiez la technologie adéquate.

X Exemple : Pour profiter du service de transport suédois, le passager doit réserver le déplacement à l'avance (sur demande). La municipalité possédait déjà un centre de répartition des déplacements pour la réservation et la coordination de services spéciaux et de soins de santé. Le service d'essai suédois a donc été intégré à ce centre de répartition. Un changement de logiciel a engendré quelques problèmes au début du projet. Il est important d'implémenter des technologies ayant été préalablement testées afin d'éviter tout problème.

Au pays de Galles, la décision concernant le type de technologie à implémenter dans la zone de l'essai a été influencée par le désir d'arriver à une compatibilité entre les différents systèmes gallois d'informations en temps réel. Pour assurer la continuité de l'offre, il est important que les informations en temps réel ne s'arrêtent pas aux frontières du comté car les services routiers traversent souvent plusieurs comtés. Nous espérons qu'à l'avenir, les autres comtés gallois ruraux qui désirent implémenter des systèmes en temps réel suivront l'exemple de cet essai en exploitation de sorte que les voyageurs disposeront d'informations intégrées en temps réel dans tout le pays de Galles.

- ! Matière à réflexion : La technologie de pointe étant souvent onéreuse, demandez-vous si elle peut vous aider à atteindre vos objectifs. Vérifiez la disponibilité de téléphones fixes/mobiles si ces derniers sont utilisés pour demander/fournir des services ainsi que l'existence de connexions Internet si nécessaire. Contrôlez également s'il existe déjà dans la zone des centres de répartition des déplacements qui pourraient être utilisés. Les solutions de haute technologie sont utiles si les dispositifs et l'équipement sont déjà en place et peuvent être utilisés à faible coût. Le téléphone, par exemple, existe presque partout et peut être manipulé par des bénévoles, des chauffeurs de taxi, etc. sans qualification particulière. Les coûts consentis pour un équipement technique devraient toujours être proportionnellement acceptables par rapport aux avantages qu'il offre (le nombre de passagers transportés par exemple).
- > Détaillez le cadre légal et de l'organisation de votre service.
 - X Exemple : L'essai en exploitation autrichien concerne un taxi collectif exploité par une association privée à but non lucratif. Les membres de cette association sont également les chauffeurs et ils ne reçoivent qu'une rémunération modérée pour leur travail. Cette organisation est donc davantage une œuvre de charité et elle n'est pas soumise à l'impôt ou à d'autres réglementations touchant des entrepreneurs professionnels de transport.
 - ! Matière à réflexion : Définissez comment le service de transports en commun visé peut être organisé. N'essayez pas de changer le cadre légal et d'organisation existant mais de vous y adapter. La catégorisation du service en tant qu'essai en exploitation pilote peut aider à autoriser des exceptions. Si les arguments pour une solution de transport de qualité sont convaincants, les autorités supérieures pourraient convaincre les niveaux inférieurs d'autoriser des exceptions.
- > Détaillez les liens avec les autres groupes sociaux et organismes publics. N'oubliez pas la mise en réseau.
 - X Exemple : L'une des meilleures approches des liens et de la mise en réseau est d'établir un partenariat en matière de transport local avec les organisations locales. Dans le cas de l'essai en exploitation irlandais par exemple, ce partenariat concernait les sociétés de développement pour les parties irlandaise et anglaise d'Irlande, l'organisme public régional pour les soins de santé et les services sociaux, l'organisme local responsable de l'éducation, un groupe local de bénévoles s'occupant du centre de répartition des déplacements ainsi que des représentants de différents groupes communautaires locaux.
 - ! Matière à réflexion : Débutez la mise en réseau aussi tôt que possible dans le projet. Établissez des liens avec des utilisateurs et des prestataires de services potentiels. Les prestataires de services incluent les entrepreneurs (les centres de répartition des déplacements et des transports), des organismes financiers et différentes branches de la municipalité.
- > Calculez les dépenses et les rentrées globales (budget).
 - X Exemple : Check-list (pour une liste détaillée, cf. l'annexe)

- Frais d'administration
- Coûts d'infrastructure
- Charges d'exploitation et/ou frais de sous-traitance après un appel d'offres ouvert
- Revenus

! Matière à réflexion : Le financement à long terme est crucial. Les programmes nationaux de récolte de fonds par exemple ont parfois tendance à soutenir uniquement le lancement de projets mais il faut également garantir le financement à long terme. Les subventions accordées à des systèmes ruraux posent parfois problème car le coût par déplacement est très élevé. Il est essentiel d'obtenir un soutien politique afin de garantir l'exploitation à long terme du nouveau service de transport. Les avantages du service doivent donc être soulignés de façon suffisante pour gagner le soutien, de préférence, de tous les partis politiques, évitant ainsi toute discontinuité dans le soutien après des élections.

4. Conclusion de la phase de conception et de planification

- > Présentez l'analyse de la phase de conception et de planification aux acteurs et aux décideurs. En fonction des réactions, décidez de modifier ou d'annuler la planification ou de passer à la phase suivante.



Phase précédant l'exploitation

1. Problèmes d'administration et d'organisation

- > Décrivez un plan d'action concernant l'organisation avant et pendant l'exploitation du service et présentant la structure décisionnelle.
 - X Exemple : Les objectifs de l'essai en exploitation suédois requéraient l'intégration de l'administration et du budget de tous les services sur demande et subventionnés par l'État au même comité municipal et l'unification des conditions de transport pour les différents groupes d'utilisateurs (prix des billets, heures d'exploitation, etc.). Le plan d'action comprenait par exemple le transfert de membres de différents comités vers le comité de transport, la modification et l'unification des tarifs et des réglementations, ainsi que la communication des changements aux politiciens, aux habitants et aux autres intéressés. Il était important de prévoir les mesures qui seraient prises, et à quel moment du processus.
- > Recherchez un consensus avec les intéressés et les acteurs.
 - X Exemple : Lorsque le service rural inclut l'intégration de passagers réguliers dans des transports scolaires, il est essentiel de rechercher un consensus avec les parents qui pourraient émettre certaines réserves quant à l'autorisation de réunir leurs enfants et des adultes dans le même véhicule. L'obtention de l'accord des parents a été cruciale pour le succès de tous les essais en exploitation ARTS concernant le transport scolaire.

L'accord atteint entre l'administration scolaire et l'administration des transports du gouvernement régional de Galice concernant l'accessibilité des services de transports scolaires au grand public a été essentiel pour le succès de l'essai en exploitation espagnol. Ces deux organes publics ont différentes compétences en matière de transport scolaire : l'administration scolaire fournit les fonds et l'administration des transports fournit les licences aux entrepreneurs. La première a soutenu le projet dès

le début, la seconde était tout d'abord réticente bien qu'elle ait finalement accepté le projet.

Le consensus atteint avec les entrepreneurs impliqués dans l'essai en exploitation espagnol a également permis de vaincre le scepticisme exprimé par certains d'entre eux quant à des services non prévus dans leurs contrats avec l'administration scolaire. Le soutien actif de l'administration scolaire au projet a aidé à obtenir le consentement des entrepreneurs.

- > Identifiez le personnel qui dirigera et gèrera le processus, le personnel responsable des appels d'offre ouverts, du marketing et de la formation par exemple.
- X Exemple : La formation et la planification de l'essai en exploitation autrichien ont été organisées par l'université de Bodenkultur, Vienne, au sein du consortium ARTS. L'organisation de l'essai autrichien était quant à elle aux mains de la municipalité. L'aspect social – améliorer la situation des transports en commun et leur accès – a été un stimulant important à l'origine du succès dans cette zone.
- ! Matière à réflexion : Dans les zones rurales, les personnes qualifiées se font généralement rares. Il peut dès lors être difficile de recruter du personnel qualifié en suffisance.
- > Détaillez les besoins en formation que vous avez identifiés.
- X Exemple : Dans l'essai en exploitation autrichien, les conducteurs sont responsables de l'ensemble du déplacement – de la réservation par téléphone mobile à l'arrivée des passagers à destination. Leur formation s'est déroulée par atelier.
Dans l'essai en exploitation irlandais, un programme préparatoire a été mis sur pied. L'objectif de cette préparation était de présenter aux nouveaux travailleurs la philosophie globale du service, l'environnement général de travail, leurs fonctions et leurs devoirs spécifiques, les conditions et les procédures de travail, les procédures d'hygiène et de sécurité ainsi que de répondre à toute demande et compléter toute paperasserie nécessaire. Le programme de préparation/formation du personnel du centre de répartition des déplacements, et tout spécialement des répartiteurs, comprenait : la compréhension du passager, comment répondre au téléphone, l'informatique, l'équipement de bureau, les réservations, la connaissance de la zone, les procédures d'urgence, les procédures internes générales et la comptabilité. Le programme de préparation est utile pour les nouveaux membres du conseil qui devront également être tenus au courant des derniers développements juridiques en matière de société, d'emploi, de santé et sécurité et de transport.

2 Problèmes de transport

- > Expliquez dans le détail le type de service et l'échelle de service que vous planifiez. La description détaillée des services de transport proposés devrait inclure :
 - les heures d'exploitation
 - les heures de réservation
 - le type de service (sur demande, projet social, itinéraire fixe, etc.)
 - des informations concernant le service proposé (horaires et fréquences y compris)
 - le type et le nombre de passagers potentiels
 - les structures tarifaires
 - les types de véhicules à utiliser (achetés, empruntés, sous-traitance, capacité, niveau d'accès pour les personnes à mobilité réduite, garage et exigences d'entretien)
 - l'itinéraire des services (sur carte)
 - L'ordonnancement et la coordination des services

- > Décrivez un plan d'action concernant l'exploitation du service. Détaillez le travail à entreprendre sur une base mensuelle.
- X** Exemple : Le plan d'action suivant a été décrit pour le service de l'essai en exploitation finlandais :
 - Octobre 2001 : L'étude de l'offre actuelle de transport de passagers et un plan de développement étaient prêts.
 - 19.11.2001 : Le conseil municipal de Leppävirta a décidé de lancer un essai en exploitation sur deux ans, à dater du 3.6.2002.
 - 5.-25.3.2002 : Procédure d'adjudication pour les entrepreneurs afin de fournir des services minibus et taxi.
 - 3.4.2002 : Le conseil technique de la municipalité a sélectionné des entrepreneurs.
 - Début mai 2002 : Les contrats entre la municipalité de Leppävirta et les entrepreneurs ont été signés.
 - 3.6.2002 : Les services de transport ont débuté.
- !** Matière à réflexion : Assurez-vous de commencer votre planification assez tôt car certains points peuvent prendre du temps, la livraison d'autobus par ex., ou les modifications de lois, les exceptions légales et les permis.
- > Demandez une permission légale si nécessaire. Lorsque la structure d'un nouveau service de transports en commun diffère des structures légales standard, il est vivement recommandé d'éliminer à l'avance tout problème juridique potentiel.
- > Présentez la procédure d'adjudication que vous allez utiliser en cas de sous-traitance.
- X** Exemple : Dans l'essai en exploitation suédois, l'un des principaux objectifs était l'intégration de services déjà existants et parfois parallèles (sur demande, transport de personnes âgées/invalides et services ambulanciers). Pour faciliter l'intégration, il est important que l'entrepreneur soit le même pour tous les services (ou de créer une alliance de petits entrepreneurs) et que le centre de répartition des déplacements coordonne tous les déplacements au cours de la procédure de réservation. Il est essentiel d'aborder ce problème dans la procédure d'adjudication. Dans l'essai en exploitation suédois, le degré d'intégration n'a pas atteint le niveau espéré et les problèmes subsistants seront abordés lors de la prochaine procédure d'adjudication. Il est alors possible que le prix proposé dans l'adjudication baisse (vu les charges d'exploitation plus faibles).
- !** Matière à réflexion : Assurez-vous que l'avis d'appel d'offre est à la disposition de tous les soumissionnaires potentiels. Veillez à ce que certains des entrepreneurs/fournisseurs actuels puissent répondre aux exigences de la soumission afin qu'ils soient compétitifs. Fixez le budget disponible pour chaque contrat avant de publier la soumission. Assurez-vous que les procédures de dépôt de la soumission et d'évaluation de toutes les soumissions sont claires pour tous les soumissionnaires potentiels et pour votre comité d'évaluation des soumissions.
- > Détaillez l'utilisation de l'IT ou du système de support/communication dont votre service a besoin.
- X** Exemple : Dans la zone d'essai en exploitation galloise, un système visant à fournir des informations en temps réel aux services routiers du comté a été mis sur pied. Cette technologie était déjà utilisée dans d'autres comtés gallois et il semblait important que le système à implémenter dans la zone soit compatible avec des systèmes existants. Le système est contrôlé par un serveur central qui fournit des informations en temps réel destinées aux écrans d'arrêts d'autobus, aux services de messagerie vocale via des téléphones fixes et aux messages SMS destinés aux téléphones mobiles.

Dans le cas irlandais, le centre de demande de déplacements a entrepris les activités suivantes dans deux langues : la prise de réservation de personnes

demandant que l'autobus modifie son itinéraire pour passer les prendre et la mise à disposition d'un centre d'informations sur tous les services et entrepreneurs de transport locaux. A cette fin, il était crucial de détailler les ressources nécessaires en termes de matériel, de logiciels, d'informations destinées aux passagers et de gestion de la flotte de véhicules.

! Matière à réflexion : Les utilisateurs potentiels du système de transports en commun doivent être dans la possibilité d'utiliser le système. Si le taux d'informatisation de la zone est faible par exemple, il est déconseillé de mettre en place un système de réservation par Internet. Dans la zone d'essai en exploitation autrichienne, seuls 16% des ménages ont accès à un ordinateur connecté à Internet et les réservations de déplacements ont donc été organisées par téléphone.

Ne sous-estimez pas les charges d'exploitation d'un système de haute technologie. Les systèmes fournissant des informations en temps réel sont non seulement onéreux à installer mais ils entraînent également des charges d'exploitation continues destinées à garantir la compatibilité, la précision et la mise à jour des informations. Des financements sont souvent disponibles pour les coûts d'infrastructure lors de l'installation d'un système, mais plus difficilement pour les charges d'exploitation quotidiennes du système.

> Expliquez comment votre service va intégrer d'autres services de transport et de soutien (publics, privés, bénévoles).

X Exemple : Les essais en exploitation autrichien et suédois ont été conçus comme service de rabattement des principaux services routiers et ferroviaires. Étant donné que l'essai en exploitation autrichien n'était pas exploité par le principal entrepreneur de transports en commun de la zone, il n'était pas autorisé à proposer un transport durant les 30 minutes précédant et suivant le service existant sur le même itinéraire afin d'éviter toute concurrence inutile.

La situation était similaire en Espagne : les services scolaires n'étaient pas autorisés à prendre le grand public dans des villes où des services de transport réguliers aux horaires similaires étaient assurés.

! Matière à réflexion : L'intégration avec d'autres services est très importante car cela permet aux services ruraux de faire partie du système global de transports en commun. Vous devez être conscient de deux choses :

- Une billetterie à bac peut faciliter l'utilisation du service. Ce système est courant en Suède, au Danemark et en Allemagne. Assurez-vous que cela est financièrement et techniquement possible d'installer l'équipement adéquat pour valider les billets et les abonnements dans tous les véhicules.
- L'intégration des horaires est importante pour l'assimilation du transport rural dans le système de transports en commun. Pour le succès de services ruraux, il est capital que ces derniers facilitent les changements avec les principaux services de transports en commun.

> Établissez votre plan local de marketing et de promotion.

X Exemple : Les méthodes suivantes ont été utilisées pour promouvoir les services d'essai en exploitation irlandais : des affiches d'information dans les zones desservies (en irlandais et en anglais), des dépliants présentant des informations et les horaires dans les zones desservies (en irlandais et en anglais), des communiqués de presse dans les journaux locaux, à la chaîne télévisée nationale de langue irlandaise, aux stations de radio locales et communautaires, des bulletins d'information communaux (en irlandais et en anglais), le bulletin d'information local en irlandais et en anglais, le site Internet, un séminaire en avril 2002, le lancement officiel et un séminaire en avril 2003.

! Matière à réflexion : Le marketing requière du temps et doit être un processus continu. Il faut souvent du temps pour que le groupe cible se familiarise avec le nouveau service (suite, parfois, à des détails d'exploitation tels qu'une réservation de déplacement dans le cas de services sur demande) et l'accepte entièrement. Le marketing doit se concentrer sur le groupe cible du service mais aussi sur les

groupes de pression (les décideurs et les organisations qui peuvent promouvoir le nouveau service auprès du groupe cible).

3. Cadre de l'évaluation

> Choisissez des indicateurs (données à collecter) liés à vos objectifs.

X Exemple : Dans le projet ARTS, nous avons décidé de nous concentrer sur sept objectifs. Nous avons sélectionné une série d'indicateurs pour chacun des objectifs afin de pouvoir en évaluer les résultats.

Objectif 1 : Améliorer la disponibilité des services de transport en zone rurale.

- Indicateurs pour l'objectif 1 : la fréquence (tournées par jour), le nombre de services de transports en commun (autobus, train, etc.) entre x et y par heure ou par jour (véhicules/itinéraire), la longueur de l'itinéraire (km), le nombre de services de transports en commun différents disponibles (services/jour), l'utilisation (déplacements/jour) et la satisfaction des utilisateurs.

Objectif 2 : Améliorer l'accès des habitants de régions rurales aux ressources et aux services essentiels.

- Indicateurs pour l'objectif 2 : l'offre locale de marchandises (magasins, etc.), la distance jusqu'au magasin le plus proche et la satisfaction des utilisateurs.

Objectif 3 : Améliorer l'accès physique aux services de transport.

Objectif 3a : Porte-à-porte.

- Indicateurs pour l'objectif 3a : la distance moyenne entre les arrêts des transports en commun, la distance jusqu'à l'arrêt d'autobus/la gare ferroviaire la plus proche, le service porte-à-porte et la satisfaction des utilisateurs.

Objectif 3b : Véhicules à plancher surbaissé.

- Indicateurs pour l'objectif 3b : nombre/pourcentage d'autobus équipés de planché surbaissé, l'aide fournie par le conducteur et la satisfaction des utilisateurs.

Objectif 4 : Utiliser plus efficacement les services de transport existants par l'intégration d'autres services.

- Indicateurs pour l'objectif 4 : les possibilités de correspondance, la structure d'organisation, la notoriété auprès de l'utilisateur et les niveaux de satisfaction.

Objectif 5 : Fournir un meilleur service aux utilisateurs, sur la base d'informations de qualité.

- Indicateurs pour l'objectif 5 : la notoriété auprès d'utilisateurs potentiels, la satisfaction des utilisateurs (nombre/pourcentage de demandes/plaintes), la quantité de matériel informatique, le nombre de téléphones et d'ordinateurs par ménage.

Objectif 6 : Fournir des services intégrés à un prix raisonnable pour les utilisateurs.

- Indicateurs pour l'objectif 6 : les catégories de billets disponibles, le prix des billets et la satisfaction des utilisateurs.

Objectif 7 : Atteindre une certaine rentabilité par l'intégration dans les services de transports en commun.

- Indicateurs pour l'objectif 7 : les dépenses (investissements initiaux, charges d'exploitation, etc.), les revenus (revenus de la vente de billets, subventions, etc.), les coûts par passager et par kilomètre, les financements et l'occupation (nombre de passagers/véhicule), la capacité (nombre de sièges).

- ! Matière à réflexion : Ne voyez pas trop grand. Il est préférable d'avoir une série d'indicateurs pertinents de bonne qualité que de nombreuses données qui n'ont rien en commun.

- > Choisissez des méthodes de contrôle et d'évaluation des résultats de votre service et le calendrier d'évaluations périodiques. Choisissez les objectifs/indicateurs à évaluer à court terme (mensuellement par ex.) et ceux à évaluer à long terme (annuellement par ex.).

- X Exemple : La tâche du contrôle et de l'évaluation est de mesurer le rendement du service de transports en commun, d'obtenir des informations sur le succès ou l'échec ainsi que d'être capable d'adapter et d'améliorer le service. Le contrôle est continu et devrait être considéré comme un élément intégrant du processus de mise en œuvre/d'exploitation. L'évaluation analyse dans quelle mesure les objectifs ont été atteints ainsi que les résultats financiers du projet. Il est important de comparer la situation dans la zone de service avant et après la mise en œuvre des nouvelles mesures de transports en commun. Les informations collectées après la mise en place du service doivent correspondre aux données collectées au cours de l'évaluation initiale. Les indicateurs mesurant et décrivant l'impact sur les objectifs de votre projet de transport doivent être testés. Concevez les études en conséquence.

Les groupes suivants devraient être pris en considération : les utilisateurs, les non-utilisateurs, les entrepreneurs, les organes et organismes publics, les autres. Chacun de ces groupes doit être questionné afin de découvrir dans quelle mesure votre service a répondu à leurs attentes. Vous pouvez utiliser des analyses qualitatives ou quantitatives selon les indicateurs et la disponibilité des données et des informations.

Il est conseillé de réaliser fréquemment des analyses quantitatives (chaque mois par ex.). Les données quantitatives comprennent des données sur les transports telles que le nombre de déplacement, le kilométrage des véhicules et le nombre de réservation.

La collecte de données destinées à des analyses qualitatives requérant un effort plus important, il est conseillé de réaliser celles-ci moins fréquemment (deux fois par an par ex.). Les données qualitatives comprennent les taux de satisfaction des utilisateurs, des entrepreneurs et des organismes publics et peuvent être obtenues grâce à des questionnaires, des interviews et des groupes de discussion.

Les collectes de données réalisées après la mise en place du service devraient avoir pour objectif d'établir dans quelle mesure le service répond aux exigences identifiées plus tôt, d'explorer l'attitude et l'opinion des passagers vis-à-vis du service fourni et d'identifier les changements intervenus dans les habitudes de déplacements.

Pour l'essai en exploitation autrichien, les statistiques nationales représentaient la première source d'information. Pour le reste, nous nous sommes basés sur une enquête postale standard sur les ménages comprenant un formulaire destiné aux ménages (données sociodémographiques) et des carnets de route personnels (données sur les transports). Les groupes de discussion réunissant tous les intéressés pertinents ont participé à l'établissement des mesures. Tout ceci a été fait avant le début de l'essai en exploitation. Des études spécifiques ont été prévues au cours de la phase d'exploitation : chaque déplacement a été décrit en détail sur les formulaires de réservation, les passagers ont été interviewés en direct, les conducteurs et les entrepreneurs ont également été interviewés. Résultat : des données quantitatives sur les détails des trajets, etc. et des données qualitatives sur le rendement, tels que perçus par les intéressés.

- ! Matière à réflexion : Les données devraient être collectées avant et après le lancement du nouveau service afin de pouvoir comparer les deux situations. Assurez-vous que des données soient disponibles avant mais aussi après la mise en œuvre et que la taille et la composition des échantillons concordent le mieux possible au cours des deux périodes. Il est vital d'identifier dès le départ une série d'objectifs clairs et réalistes qui permettront d'évaluer la réussite du projet.

Optez pour des méthodes en accord avec votre budget. La période à laquelle les études annuelles sont réalisées peut avoir des conséquences sur les résultats, à l'instar d'autres facteurs externes. Faites également la différence entre les données

avant et après si vous introduisez un service entièrement nouveau ou si vous en améliorez un existant.

- > Réalisez une étude préalable liée à vos objectifs en collectant des données pour les indicateurs choisis. Partez de l'évaluation initiale et apportez-y les modifications nécessaires.
- > Proposez des mécanismes afin d'encourager les réactions des passagers et leur engagement vis-à-vis de votre service.
- X Exemple : Dans l'essai en exploitation suédois, des habitants ruraux se sont réunis dans un groupe de discussion, ce qui a permis à la municipalité de réunir des idées sur les moyens d'améliorer le nouveau service (horaires, heures d'exploitation, informations, etc.)
Dans le cas autrichien, les passagers faisaient délibérément des commentaires aux conducteurs car ils se connaissaient. L'interview des deux groupes a révélé que des problèmes étaient également signalés lors des réservations.
Pour l'essai en exploitation finlandais, le centre de répartition des déplacements a enregistré tous les commentaires des passagers qui ont ensuite été transmis à la section technique de la municipalité.
- ! Matière à réflexion : Impliquez les passagers et donnez leur l'impression qu'ils peuvent influencer et améliorer les services là où cela s'avère nécessaire.

4. Conclusion de la phase précédant l'exploitation

- > Résumez les résultats de la phase précédant l'exploitation. La structure et le budget initiaux sont-ils toujours appropriés ? Essayez de résoudre les problèmes. Retournez éventuellement à la phase de conception et de planification (cf. section sur le "Projet de transport adapté") ou au début de la phase précédant l'exploitation. Ne passez à la phase d'exploitation que lorsque vous êtes entièrement satisfait.



Phase d'exploitation

1. Exploitation du service

- > Mettez en œuvre le service tel que prévu durant la phase précédant l'exploitation (plan d'action).

2. Contrôle continu

- > Collectez des données pour le contrôle du rendement de votre service en fonction de vos indicateurs et de votre plan d'évaluation.
- > Réalisez l'évaluation à court terme (mensuellement par ex.) conformément à votre plan d'évaluation.

- X** Exemple : Les organisateurs des nouveaux services devraient inclure dans leur plan d'évaluation des rapports à court terme à intervalles réguliers au fur et à mesure que le service progresse. Ces rapports peuvent se concentrer sur des thèmes tels que les problèmes rencontrés durant l'établissement des comptes rendus, les solutions mises en œuvres, les mesures décidées, les principaux changements dans l'exploitation (l'abandon d'un itinéraire par ex.). Des décomptes de passager peuvent également être inclus, ainsi que le suivi des bénéfiques et des dépenses et tout autre indicateur quantitatif inclus dans le plan d'exploitation.

Les rapports devraient aider la direction à détecter des tendances qui pourraient devenir des problèmes capitaux, à évaluer les résultats du service, à atteindre les objectifs posés et à favoriser le processus décisionnel. La satisfaction des utilisateurs

devrait également être reprise dans les rapports, ne fut-ce que de manière informelle (sans se baser sur des enquêtes réalisées pendant le transport ou des questionnaires longs et détaillés). Essayez de profiter du mécanisme de réaction des passagers. Le conducteur est une source inestimable et peut aider à évaluer le succès du service.

- > Contrôlez si de nouveaux obstacles apparaissent pendant l'exploitation et essayez de les surmonter.
 - X Exemple : Différents obstacles peuvent apparaître au cours de la phase d'exploitation. Il peut par exemple s'agir de problèmes économiques (dus à l'instabilité du financement une fois que le fond de démarrage a été dépensé), de problèmes de planification du service tels qu'une baisse du nombre de passagers (si le service ne répond pas aux attentes des utilisateurs par exemple), de problèmes techniques tels que des véhicules inappropriés pour les routes ou les routes ne convenant pas aux véhicules.

Des problèmes d'organisation peuvent également surgir durant cette phase, généralement suite à un manque de coordination entre les différents intéressés, à un changement de priorités pour le service de transport, à des changements techniques et des litiges concernant le personnel.
 - ! Matière à réflexion : Il faut surmonter à temps les obstacles afin d'assurer une exploitation ininterrompue. Il est crucial de garantir la continuation du service (une fois les subventions initiales dépensées par exemple). D'une part, cela permet de convaincre plus aisément d'éventuels financiers et d'autre part, il est important d'éviter les effets négatifs d'une interruption du service sur les utilisateurs (potentiels). Essayez d'être aussi flexible que possible et soyez prêt à réaliser des changements si nécessaire (ex. : horaires, informations).
- > Redéfinissez éventuellement votre projet en retournant à la phase précédant l'exploitation ou modifiez le service si nécessaire. Ne mettez pas un terme à votre projet, vous devez avoir un plan "B".
 - X Exemple : Même le meilleur planificateur ne peut anticiper les problèmes qui seront rencontrés une fois le service en place. Au cours de la phase d'exploitation d'un projet de transport rural venant d'être introduit, la flexibilité est très importante et des plans de rechange peuvent s'avérer utiles. Il peut même arriver que certains itinéraires soient abandonnés à cause du manque de passagers ou d'autres événements inattendus. Dans le cas de l'essai en exploitation espagnol, un itinéraire a commencé avec seulement trois sièges de libre dans l'autobus. Après deux mois d'exploitation, deux étudiants ont commencé à utiliser l'autobus pour aller à l'école. Il ne restait donc plus qu'un siège de libre et l'itinéraire a été retiré du projet.
 - ! Matière à réflexion : Vérifiez si le service est exploité conformément à ses principales caractéristiques. Soyez prêt à rencontrer des problèmes et à adapter le système, même pendant les premiers jours de l'exploitation. Des chauffeurs de taxi peuvent par exemple ne pas avoir compris le système sur demande et fonctionner selon des itinéraires ou des horaires fixes. Un manque de contrôle les premiers jours peut engendrer des problèmes financiers et mener le système à sa perte.



Phase d'évaluation

Cette phase a pour but l'évaluation de votre service à long terme (annuellement par exemple). Elle comprend une évaluation plus poussée que les évaluations continues à court terme (mensuellement par exemple).

- > Introduisez les résultats selon la méthode d'évaluation choisie.
- > Analysez l'impact exact du service. Regardez si le service a atteint ses objectifs (cf. les exemples de l'annexe).
- X** Exemple : Toute une gamme de méthodes s'offre à vous pour examiner si le nouveau transport a rencontré le succès escompté. Ces méthodes peuvent être classées dans deux catégories principales : les méthodes monétaires et les méthodes non-monétaires.
 - Les méthodes monétaires peuvent être utilisées lorsque l'impact d'un projet peut en grande partie être exprimé en termes monétaires. Citons par exemple l'analyse des coûts-avantages et l'analyse coût-efficacité.
 - Les méthodes non-monétaires peuvent être utilisées lorsque l'impact du projet ne peut en grande mesure pas être exprimé en termes monétaires. Citons par exemple l'analyse multicritère pour évaluer les mérites d'un projet et les méthodes d'enquête telles que les matrices de réalisation des objectifs (dans quelle mesure le projet a-t-il atteint les objectifs fixés à l'avance ?).
 - Dans le cas de projets de transport rural, l'impact dépend fortement de la « qualité de vie » et des méthodes d'évaluation non-monétaires sont généralement plus appropriées. Il est toutefois possible qu'une évaluation financière du projet soit requise afin de déterminer si le service est rentable ou non. N'oubliez pas qu'une évaluation de la rentabilité d'un transport rural doit comprendre des facteurs financiers mais aussi sociaux.
- !** Matière à réflexion : Évaluez véritablement les habitudes. La personne interviewée doit comprendre clairement les options. Cela n'a aucun sens de demander aux gens s'ils pensent que quelque chose pourrait être utile.

- > Évaluez les procédures pour surmonter les obstacles.
 - X Exemple : Dans l'essai en exploitation suédois, la plupart des utilisateurs étaient des personnes âgées et/ou invalides car de nombreux habitants pensaient que le service était uniquement destiné à cette catégorie de personnes. De plus, bon nombre d'entre eux avaient des difficultés à comprendre l'horaire ou n'avaient pas entendu parler du service. Pour surmonter ces obstacles, de nouveaux horaires ont été réalisées et testés sur un groupe de référence. Des gens de tous âges sont maintenant présentés sur la page de garde et sur le site Internet du service.
 - ! Matière à réflexion : L'identification de l'origine des obstacles, de leur contexte et des solutions nécessaires pour les surmonter peut aider à réaliser les modifications nécessaires et à surmonter les futurs obstacles.

- > Évaluez les aspects socioéconomiques du projet.
 - X Exemple : Les projets de transport rural vont avoir une série de conséquences économiques directes et indirectes. Les conséquences directes peuvent par exemple inclure la création de nouveaux emplois pour les conductions, les coordinateurs de projet, etc. nécessaires pour exploiter le système. Les conséquences indirectes comprennent par exemple les conséquences sur les commerces locaux étant donné que des ruraux plus âgés seront capables de se déplacer pour faire leurs achats et que les nouveaux services permettent l'accès des touristes à des zones rurales. Les conséquences indirectes peuvent également être négatives : les compagnies locales de taxis pourraient connaître une baisse de la demande pour leur service relativement cher suite à l'introduction d'un nouveau service de transport sur demande.
 - ! Matière à réflexion : Essayez de ne pas compromettre le gagne-pain des magasins et des services locaux transportant les résidents hors des zones rurales. Veillez à ce que les nouveaux services proposent des déplacements vers les centres locaux mais aussi des déplacements longue distance vers des centres régionaux. Assurez-vous que le nouveau service soit intégré au réseau de transports en commun existant et/ou qu'il y soit coordonné.

- > Présentez les résultats et les expériences aux intéressés. Les résultats de l'évaluation devraient être utilisés pour améliorer l'exploitation, pour modifier les horaires ou le matériel marketing par exemple. L'évaluation devrait améliorer l'exploitation et non y mettre un terme.
 - X Exemple : Dans l'essai en exploitation finlandais, l'évaluation a démontré que les objectifs avaient été atteints. De meilleurs services de transport avaient été fournis sans augmenter les charges d'exploitation. Les services ont donc été poursuivis après l'essai en exploitation initial de 2 ans.

Le succès de l'essai en exploitation espagnol (l'ouverture des transports scolaires au grand public des villages n'offrant pas de transports en commun réguliers) a poussé l'administration des transports de Galice à lancer des études devant analyser la possibilité de mettre ce projet de transport en œuvre dans d'autres zones rurales de la région. D'autres régions espagnoles se sont également montrées intéressées par l'expérience de l'essai en exploitation espagnol.

Annexe

Check-list pour les coûts et revenus du service de transport

Frais d'administration

Publicité
Frais et intérêts bancaires
Dépenses du conseil, ex. : réunions
Cantine & nettoyage
Maintenance & logiciels informatiques
Chauffage & électricité
Assurance
Audit & conseils juridiques
Marketing & publicité
Fournitures de bureau
Pensions (employés uniquement & cotisations uniquement)
Frais postaux
Impression
Promotions
Publications & abonnements
Frais d'administration
Recrutement
Loyer
Location de l'équipement
Réparation & maintenance
Salaires du personnel et frais sociaux
Support / évaluation technique
Téléphone & fax
Formation
Voyage & subsistance - conseil
Voyage & subsistance – personnel

Coûts d'infrastructure

Mobilier
Matériel informatique
Équipement & matériel de bureau
Véhicules et équipement à bord

Charges d'exploitation (en dessous) et/ou frais de sous-traitance après un appel d'offres ouvert

Salaires des conducteurs
Essence et huile
Location des véhicules
Maintenance et réparations
Assurance
Pneus
Nettoyage des véhicules

Revenus

Prix des billets
Dons
Remboursement de revenus non touchés (projets de voyages subventionnés)
Prestation de services

ANNEXE TRANSPORT RURAL

Descriptions des sites de Démonstration

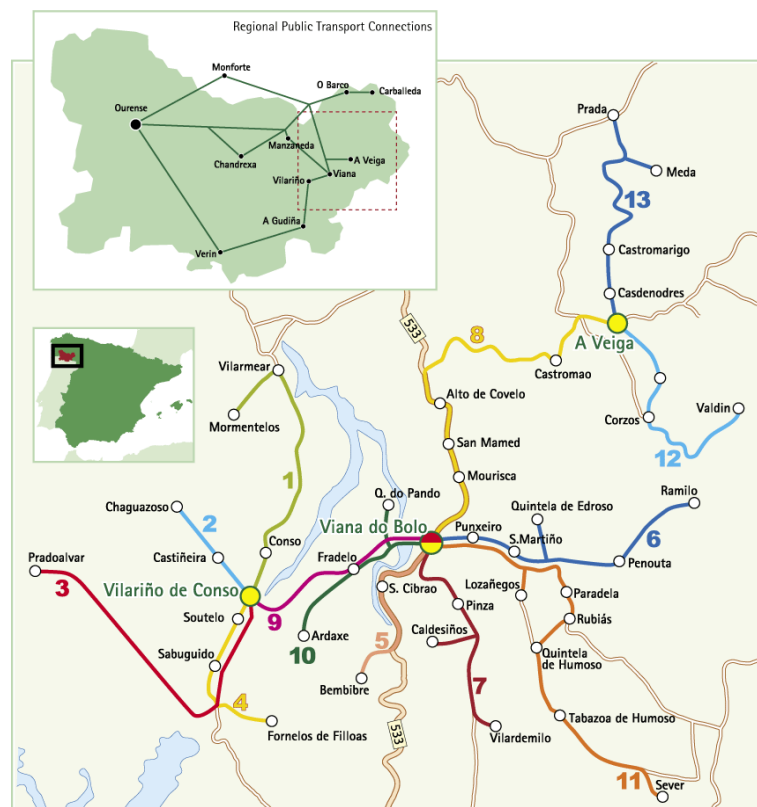
ANNEXE TRANSPORT RURAL.....	1
Descriptions des sites de Démonstration	1
RUTO.....	2
Intégration du transport scolaire et du transport régulier dans les zones rurales.....	2
BEALACH	4
Coordination de nouveaux services d'autobus locaux.....	4
PLUSTRAFIKEN.....	7
Coordination totale des services de transport rural	7
CYMRU.....	9
Un système d'information en temps réel.....	9
DEVELOPMENT.....	11
Amélioration du service de transport scolaire	11
DORFMOBIL.....	14
Transport à arrêts programmés dans une municipalité de petite taille	14
LEPPÄVIRTA.....	17
Services de transport à arrêts programmés.....	17
MESSARA	19
Coordination intégrale du transport rural	19

RUTO

Intégration du transport scolaire et du transport régulier dans les zones rurales

Le projet RUTO a eu lieu dans la région de la Galicie, en Espagne, dans trois municipalités de l'est de la province d'Ourense, zone particulièrement rurale et peu peuplée. Ses 6.000 habitants sont répartis dans 74 villages ou hameaux qui comptent pour la plupart moins de 50 habitants. Plus de la moitié de la population est âgée de 60 ans et plus et seules les villes principales comptent des écoles. Le transport scolaire est néanmoins bien subventionné par l'État et les opérateurs locaux sous contrat. Souvent, les autobus et minibus scolaires comptent un grand nombre de sièges vides. Les problèmes légaux et le manque de coordination entre les départements gouvernementaux (éducation et transport) font en sorte que généralement seuls des étudiants peuvent utiliser les services scolaires. L'essai en exploitation RUTO a pour objectif d'intégrer les transports réguliers et scolaires en utilisant la capacité sous-utilisée des autobus scolaires.

Pendant l'année scolaire 2002-2003, 13 services scolaires RUTO ont desservi des arrêts dans 36 villages dont la plupart ne disposent pas d'un transport en commun. Ces services permettaient à plusieurs types de passagers de voyager vers les trois villages principaux où ils arrivaient tôt le matin pour repartir dans l'après-midi, conformément aux horaires scolaires. Ces nouveaux services permettaient entre autres aux habitants de faire du shopping ou d'aller à la banque, de se rendre chez le médecin, de prendre l'autobus pour se rendre dans l'une des villes principales en dehors de la zone ou simplement de passer la matinée dans le village principal.



Légende

- École primaire à Veiga et Villariño de Conso
- Écoles primaires et secondaires à Viana do Bolo
- Les arrêts sont indiqués sur les lignes

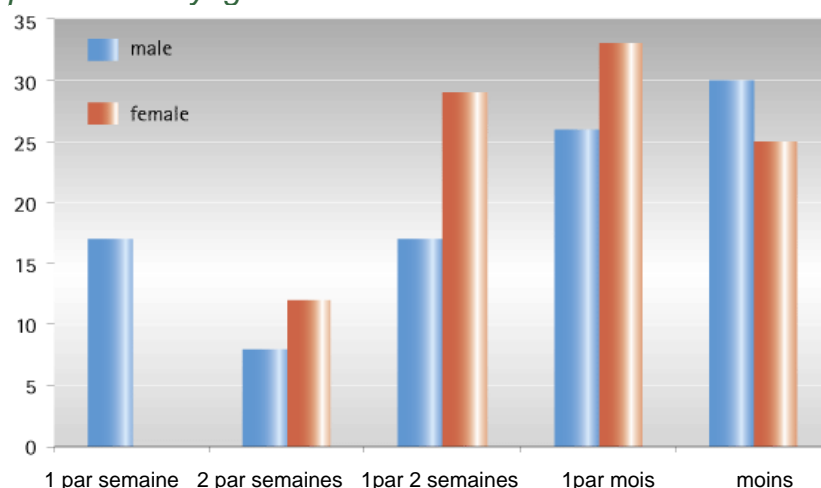
Données Ruto

13 lignes d'autobus, Capacité totale 318, dont 161 pour étudiants et 157 pour non-étudiants

Les faits

Type de service	Intégration des transports scolaires et réguliers
Zone	852 km ²
Habitants dans la zone.....	7400
Densité de la population.....	8.7 / km ²
Durée.....	6 mois
Véhicules.....	10 microbus, 1 minibus, 3 autobus
Utilisateurs des services.....	5380 voyages passagers non étudiants
Voyages par jour	8.9
Fréquence du service.....	Lun.-ven., deux fois par jour

Fréquence du voyage



Leçons tirées de l'expérience

L'expérience RUTO fut considérée comme un succès total, plus particulièrement pour les personnes qui vivent dans cette zone. Il est surprenant de voir le nombre de personnes âgées qui appréciaient l'utilisation de ce service – pratiquement 13 % des passagers étaient âgés de plus de 80 ans – et pas seulement pour se rendre chez le médecin ou à la banque. Les résidents utilisaient le service RUTO pour se rendre au marché ou pour rendre visite à des amis. Les voyages n'étaient pas effectués dans un but unique, mais généralement afin d'effectuer plusieurs tâches différentes dans la même matinée.

Tous les passagers interrogés dans l'enquête des utilisateurs ont répondu que RUTO avait amélioré leur degré de mobilité. Le commentaire le plus fréquent était que RUTO avait facilité leurs déplacements. Avant cela, ils dépendaient des taxis (très chers), de la famille ou des voisins. Les hommes et femmes d'âge moyen de plus de 65 ans ont confirmé que l'on voyageait plus qu'avant la mise à disposition de ce service. L'existence du programme RUTO offrait une plus grande liberté et une plus grande indépendance lorsqu'il s'agissait de décider de voyager.

L'un des résultats intéressants qui n'était pas prévu lors de la définition des objectifs de cette initiative est que certaines personnes ont utilisé RUTO pour aller travailler sur leurs terres. Au printemps, certains services ont connu une forte augmentation de leur nombre de passagers ; c'était le moment de préparer les vignes et certaines personnes utilisaient le service RUTO pratiquement tous les jours. Cette utilisation a entraîné certaines difficultés, car ces personnes

transportaient des outils agricoles qui pouvaient s'avérer dangereux pour les enfants. Les chauffeurs refusaient de stocker ce matériel dans le compartiment à bagages en argumentant que cela allongait déraisonnablement le voyage vers les écoles.

Lorsque cette initiative a été lancée, d'autres problèmes sont devenus apparents. Par exemple, les horaires scolaires ne permettaient pas d'arriver au centre médical suffisamment tôt pour réaliser certains types de tests cliniques qui doivent être réalisés très tôt le matin. Étant donné le retard pris dans le lancement de cette initiative, il n'était plus possible de modifier l'horaire de l'école secondaire supérieure, qui ouvre une heure plus tôt que les écoles primaires. Les étudiants de cette école n'ont dès lors pas pu utiliser le service RUTO. Notre expérience nous montre que, lorsqu'il s'agit d'assurer la coordination, il convient de réaliser, dans les zones rurales qui connaissent un manque de transports en commun, un audit des transports et équipements (par exemple de santé, de commerce au détail, d'enseignement).

Certaines protestations ont été émises par les opérateurs de transport de la zone. Les taxis, plus particulièrement se sont plaints d'une perte de 50 % de passagers, bien que les études des utilisateurs ont montré que des passagers qui empruntaient le RUTO utilisaient un taxi pour rentrer chez eux à midi. Quoi qu'il en soit, il serait préférable d'essayer d'impliquer tous les opérateurs de transport dans le même projet de transport. Par exemple, les taxis pourraient assurer une sorte de service taxi bus, coordonné avec le transport scolaire. Dans les zones où les services de transport conventionnel sont extrêmement limités, toutes les ressources devraient être combinées pour essayer d'obtenir un niveau minimum d'accès pour tous les résidents, sans pour autant augmenter les frais pour les administrations ou les résidents de la zone.

BEALACH

Coordination de nouveaux services d'autobus locaux

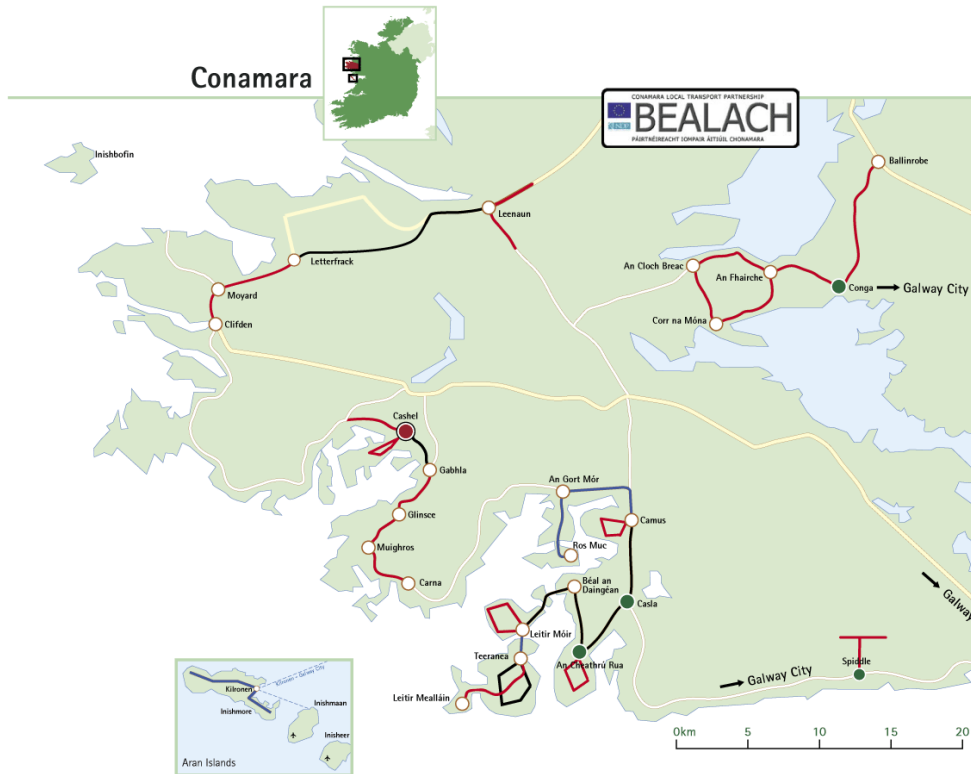
BEALACH est un réseau de services flexibles à arrêts programmés, coordonné par un Travel Demand Centre (TDC – Centre de demande de transport) bilingue dans le Connemara, zone agricole composée de petites villes et communautés dans un paysage de collines et de lacs. La zone couverte affiche une densité de population moyenne de 8 habitants par km². Il s'agit de l'un des 34 projets financés par le Rural Transport Initiative (initiative nationale de transport rural) national.

Les services proposés sont assurés sous contrat par des organisations volontaires et des opérateurs privés dans 6 zones et sur une île au rythme de une ou deux fois par semaine. Les véhicules utilisés sont des minibus aisément accessibles qui suivent un itinéraire programmé, tout en ayant la possibilité de dévier de leur itinéraire à la demande, afin d'offrir un service de porte à porte. Certains itinéraires comprennent des arrêts à horaire fixe permettant un transit avec les services d'autobus régionaux.

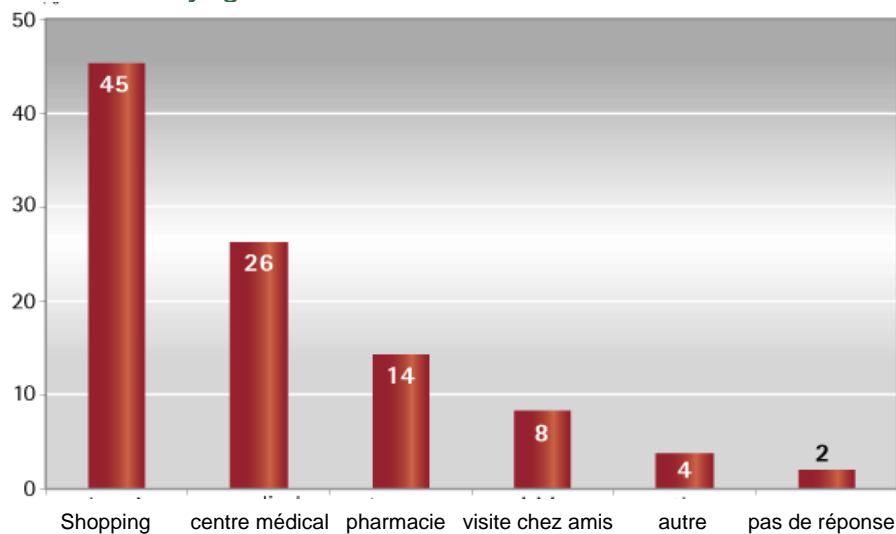
Les réservations se font par téléphone. L'essai en exploitation a débuté en février 2003 et a pour objectif de relier des personnes et des lieux en améliorant l'accès aux commerces et équipements locaux, en limitant l'isolement des personnes âgées et en apportant une mobilité aux personnes handicapées, aux jeunes et aux personnes qui ne disposent pas d'une voiture. Les détenteurs d'un Free Travel Pass (Pass de transport gratuit) national (il s'agit des personnes âgées de plus de 65 ans et des personnes handicapées) ont le droit de voyager gratuitement et les jeunes de moins de 16 ans bénéficient d'un transport à moitié prix. Tous les sièges doivent être réservés à l'avance et les tickets sont en vente dans les bureaux de poste et dans les magasins locaux ou TDC.

Les faits

Type de service	Transport à la demande
Zone	1500 km ²
Habitants	121200
Densité de population	8 / km ²
Durée de l'essai en exploitation	8 mois
Véhicules	9 minibus
Utilisateurs du service	2232 voyages passagers
Fréquence du service	Une ou deux fois par semaine



Motifs des voyages



Leçons tirées de l'expérience

La mise en œuvre de services de transport novateurs dans des zones rurales nécessite un travail de planification et un engagement considérables de la part des agences nationales, régionales et locales sur une longue période. Il faut consacrer beaucoup de temps aux projets pilotes afin de savoir s'ils vont récolter le succès ou pas. Le succès ne se mesure pas purement et simplement en termes financiers, car ces services sont toujours susceptibles de nécessiter une forme d'aide financière quelconque afin de pouvoir subsister.

Le transport assuré par Bealach a permis à certaines personnes des groupes cibles desservis par les agences de développement des communautés locales à accéder à des services et activités locales. Bien que certains de ces services aient été conçus en vue d'une connexion avec les services d'autobus régionaux, le transport visant les groupes de personnes qui ont particulièrement besoin de transports, par exemple les jeunes ou les personnes âgées, est plus efficace que les services de liaison avec les transports en commun. Les jeunes avaient toutefois l'impression que ce service n'était pas fait pour eux, mais uniquement pour les personnes âgées. Certaines personnes avaient conclu des arrangements avec des membres de leur famille / leurs voisins, qu'ils ne souhaitent pas interrompre, d'autant plus que ce projet d'essai en exploitation était considéré comme un projet pilote qui ne durerait que quelques mois.

Ce qui a bien fonctionné dans ce projet, c'est que toutes les parties concernées sont satisfaites, tant la communauté locale que les opérateurs locaux d'autobus ou encore les commerces locaux. Aucun d'eux n'est perdant, car ce service de transport est un service très local, assuré par des opérateurs locaux. Le fait de devoir réserver et aller au bureau de poste pour acheter un billet au lieu de pouvoir acheter un ticket dans l'autobus, constituait une barrière. Ce processus a été imposé suite à une exemption de licence accordée.

L'introduction de services à faible coût, flexibles et à arrêts programmés, qui peut être modifié aisément, permet aux agences d'expérimenter les solutions possibles et de savoir relativement rapidement quels sont les services les plus viables en terme de nombre de voyageurs. Il est important de se rappeler que la capacité à offrir un service à de petits groupes de personnes dans des zones rurales à faible densité de population est importante, car elle permet aux habitants de ces zones de conserver leur indépendance et d'accéder aux services et aux équipements locaux sans avoir à aller vivre en ville.

Le contrôle permanent de ces services expérimentaux est requis, car il permet au groupe de gestion de prendre des décisions de modification ou même de suppression des services en toute connaissance de cause. Il est également important pour le groupe de direction de conserver des contacts permanents avec les communautés et organisations locales, afin de pouvoir apporter des réponses efficaces permettant de répondre aux besoins identifiés par ces groupes, par exemple en proposant de nouveaux services.

Les principales améliorations qui peuvent être apportées se situent dans le domaine du contrôle du gouvernement national et de l'apport d'une structure de financement stable, sur le long terme, des services de transport, ainsi qu'un cadre réglementaire comprenant les licences adéquates pour les services de transport rural flexible à arrêts programmés dans les zones rurales. Il devrait en découler des améliorations des services et des véhicules utilisés, dans la mesure où les opérateurs effectueraient leurs activités dans un environnement de travail plus stable.

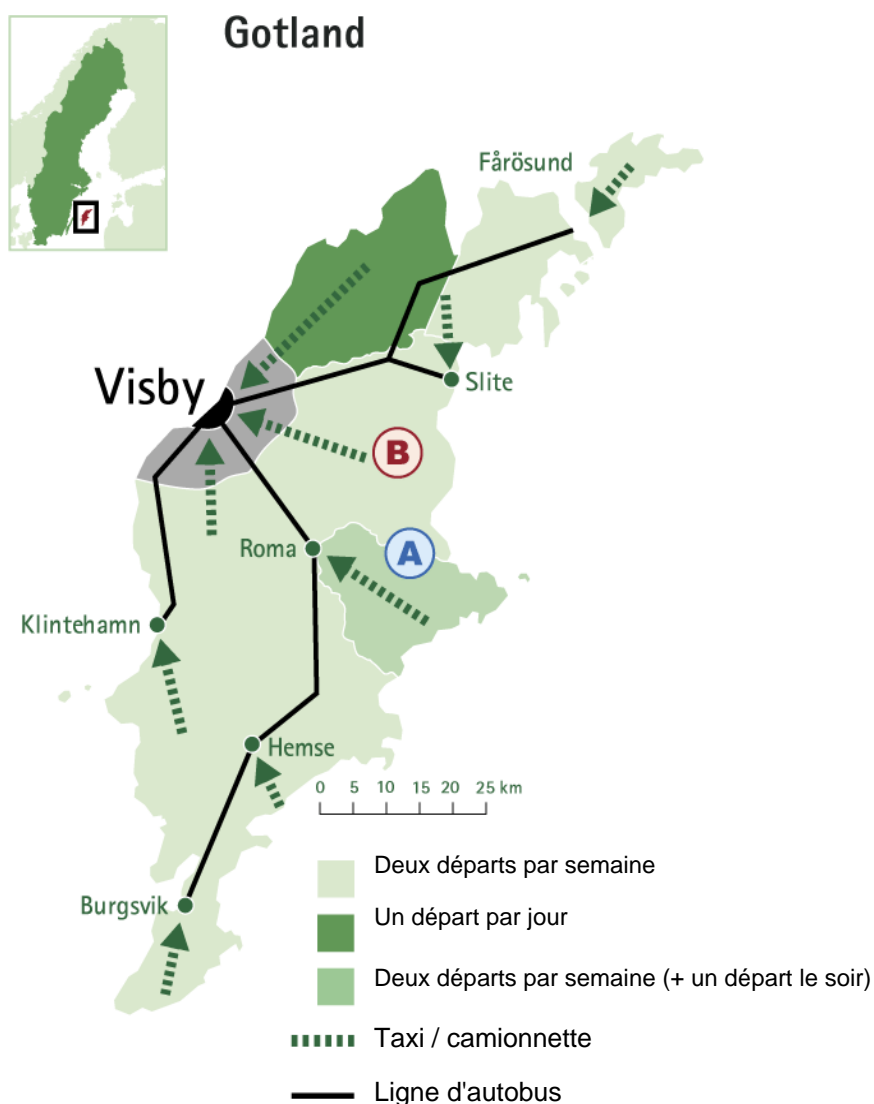
PLUSTRAFIKEN

Coordination totale des services de transport rural

L'essai en exploitation suédois a lieu sur l'île du Gotland, au large de la côte est de la Suède. La zone d'essai en exploitation couvre la totalité de l'île (au total 31.500 habitants), à l'exception de la ville de Visby et des villages de Hemse, Klintehamn et Roma.

Les objectifs de l'essai en exploitation consistent à rassembler l'administration et le budget de tous les services financés par le secteur public et des services à la demande au sein d'une même commission dans la municipalité et d'unifier les règles / réglementations sur le transport pour les divers groupes d'utilisateurs (prix, heures de fonctionnement, etc.) afin de pouvoir proposer un service de transport en commun de grande qualité dans les zones rurales.

Le service d'essai en exploitation est un service à la demande, assuré par des taxis ou des camionnettes (8 passagers). Il est aussi coordonné avec le système d'autobus régulier. Le Plustrafiken amène les passagers vers le village le plus proche qui offre un service de base, où ils ont la possibilité de prendre un autobus de la ligne régulière pour aller à Visby. Le projet ARTS finançait des départs quotidiens dans un district et un départ le soir, tous les vendredis, pour les jeunes dans un autre district. Les autres districts bénéficiaient de deux départs par semaine (100 % d'augmentation comparé par rapport au service précédent). Au total, environ 350 voyages par mois sont effectués avec Plustrafiken.

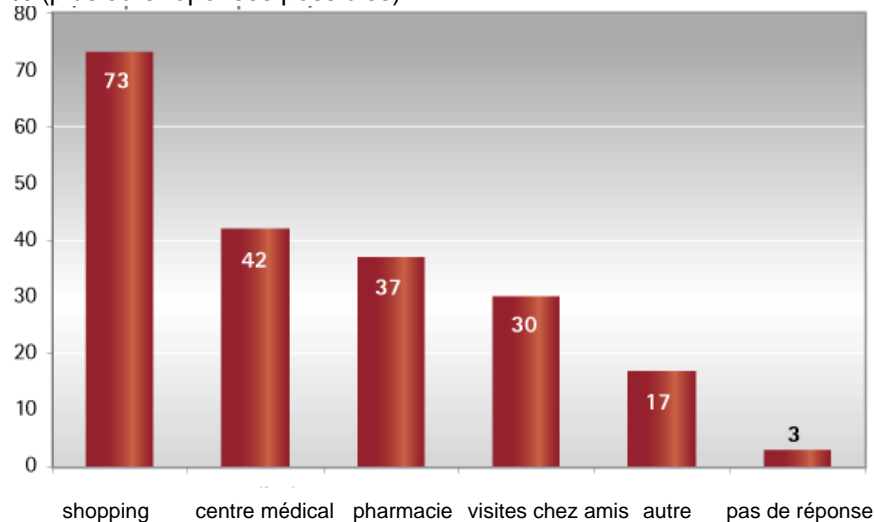


Les faits

Type de service	Transport à arrêts programmés
Zone	3100 km ²
Habitants	31500
Densité de population.....	10,2 / km ²
Durée de l'essai en exploitation	12 mois
Véhicules.....	7 camionnettes
Utilisateurs du service	3642 voyages passagers
Fréquence du service.....	variable / zone (1/jour, 3/semaine, 2/semaine)

Les motifs à utiliser Plustrafiken

% (plusieurs réponses possibles)



Leçons tirées de l'expérience

Les utilisateurs étaient très satisfaits de tous les aspects de ce service (fiabilité, confort, chauffeurs, réservations, etc.). Ce service a eu un effet substantiel sur l'accès individuel aux services. Les commentaires typiques des passagers en réponse à la question ouverte du questionnaire des utilisateurs étaient entre autres : "Je ne pourrais pas continuer à vivre en zone rurale sans le service Plustrafiken", "Ma famille et moi n'aurions pas déménagé du village si nous avions eu connaissance de l'existence de Plustrafiken".

Pour ce qui est de l'amélioration de l'accès aux services, il est clair que les activités de base telles que le shopping et les visites à la pharmacie sont les raisons les plus communes invoquées pour l'utilisation de Plustrafiken. La plupart des utilisateurs de Plustrafiken sont des personnes âgées. Il n'existe pas de différences significatives dans le nombre de voyages par habitant entre les zones qui comptent 2 départs / semaine et celles qui bénéficiaient de départs quotidiens. Il se peut que le groupe d'utilisateurs qui existe à présent n'ait pas besoin de se déplacer chaque jour vers des services.

Les objectifs globaux de la municipalité 1 ont été atteints. L'intégration de services qui existaient déjà, parfois parallèles (à la demande, transport pour personnes âgées / handicapées – service de transport spécial et transport sanitaire) n'a pas réussi dans la mesure que nous espérions. Pour permettre la coordination, il est important que l'opérateur soit le même pour tous les services (ou qu'une alliance soit conclue entre opérateurs de petite taille) et que le TDC coordonne les voyages pendant la procédure de réservation. Ces problèmes seront abordés lors du futur appel d'offre ouvert. Il y a une chance que le prix proposé dans l'appel d'offre diminue (grâce à une réduction des frais d'exploitation). Le nombre de voyages effectués à l'aide du nouveau service – Plustrafiken – a augmenté. Le coût global par voyage avec Plustrafiken a diminué. Ce service continuera et d'autres services seront proposés.

D'après les utilisateurs et les chauffeurs, les non utilisateurs connaissent très peu ce service. Il est important de faire prendre conscience aux résidents de l'existence de ce service et du fait qu'il est accessible à tous, pas uniquement aux personnes âgées et aux personnes handicapées. Le départ du vendredi soir dans l'une des zones n'a pas remporté le succès. Les jeunes n'ont pas utilisé Plustrafiken pour effectuer leurs voyages nocturnes. Dans ce cas, la connaissance peut être un problème. Il est important de publier des informations au sujet du service nocturne et de l'adapter au groupe cible.

Les opérateurs n'ont pas remarqué d'impacts importants sur leurs affaires du fait de l'existence du Plustrafiken. Ce service représente une très petite partie de leur activité. Ils ont amélioré l'absence de coordination entre Plustrafiken, le transport des personnes âgées / handicapées - Service de transport spécial- et le transport sanitaire.

1 Pour rassembler l'administration et le budget de l'ensemble des services au sein d'une même commission dans la municipalité et d'unifier les règles / réglementations sur les transports pour les divers groupes (prix, heures de fonctionnement, etc.), afin de pouvoir proposer un service de transport en commun de qualité aux habitants des zones rurales du Gotland.

CYMRU

Un système d'information en temps réel

CYMRU, l'essai en exploitation gallois, implique l'application d'une télématique novatrice en matière de transport à un environnement rural. Ce projet fournissait des Informations en temps réel (RTI) aux habitants des zones rurales de Gwynedd, dans le nord du Pays de Galles par le biais des téléphones mobiles (SMS) et des services d'information fixes.

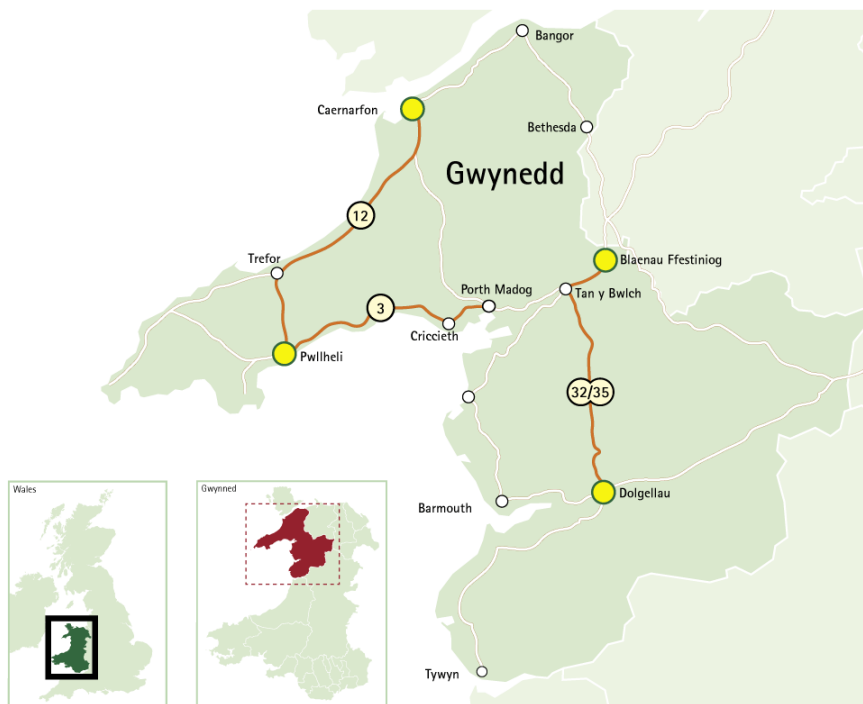
L'essai en exploitation ARTS a permis aux résidents des zones les plus rurales de Gwynedd d'accéder au RTI avant d'entamer leur voyage, par un simple appel à un numéro d'information à partir de leur téléphone fixe. Ce service a aussi permis à ceux qui disposent d'un téléphone mobile de recevoir le même type d'informations soit avant d'entamer leur voyage, soit pendant celui-ci, par un message SMS envoyé sur leur téléphone mobile. Toutes les informations sont disponibles en gallois et en anglais.

L'essai en exploitation a débuté pendant l'été 2003 et se concentrait sur les itinéraires des autobus locaux, qui fonctionnaient chaque jour et offraient la possibilité aux habitants de se déplacer pour se rendre au travail, pour aller faire du shopping et pour d'autres fonctions locales.

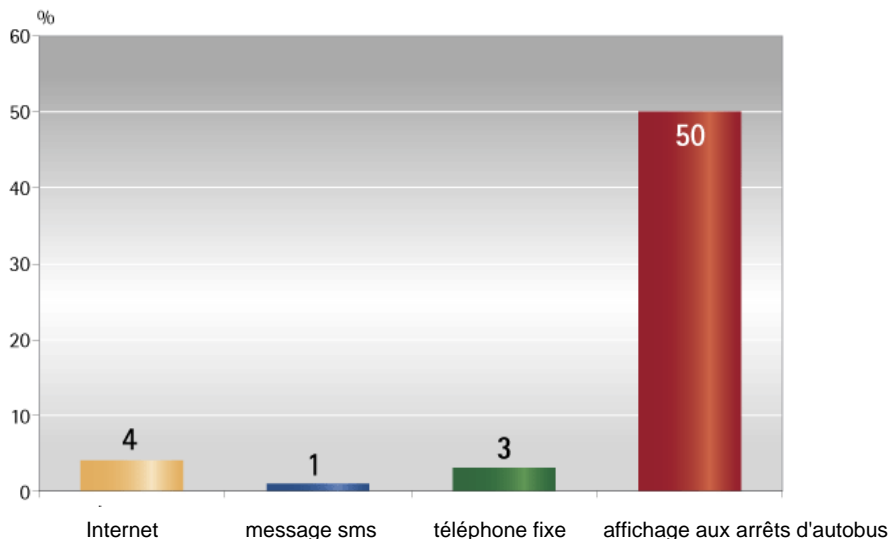
Les faits

Type de service	Système d'information en temps réel (RTI)
Zone de Gwynedd*.....	2548 km ²
Habitants de Gwynedd*	116800
Densité de population*	45.8 / km ²
Durée.....	3 mois
Itinéraires.....	3 itinéraires (itinéraires 3, 12 et 32/35)
Méthodes de communication de RTI	Internet,
.....	Affichage numérique aux arrêts d'autobus,
.....	Service automatisé de téléphone fixe

* Ces chiffres portent sur l'ensemble de la zone de Gwynedd. Selon les estimations, un cinquième de la zone / population bénéficie de l'essai en exploitation.



Utilisation des sources RTI



Résultats de l'enquête sur l'essai en exploitation gallois

Des enquêtes ont été menées auprès des utilisateurs d'autobus avant la mise en œuvre du système RTI à Gwynedd et peu après que le système fut devenu opérationnel. Les principaux résultats de ces enquêtes étaient :

- Le moyen le plus communément utilisé pour obtenir des RTI était clairement l'affichage numérique aux arrêts d'autobus, bien que la popularité des SMS et des services d'information par le téléphone fixe devrait augmenter au fil du temps
- Une proportion plus importante de personnes interrogées après l'enquête qu'avant l'enquête ont indiqué avoir utilisé leur téléphone mobile pour obtenir des informations de voyage (39% par rapport à 23%)
- Une proportion plus importante de personnes interrogées après l'enquête qu'avant l'enquête ont indiqué qu'elles envisageraient d'utiliser leur téléphone mobile afin d'obtenir des informations de voyage (55% par rapport à 39%)

- Plus de la moitié de toutes les personnes interrogées avant et après l'enquête pensaient que l'introduction du RTI augmenterait leur confiance dans la fiabilité des services d'autobus dans la zone d'essai en exploitation
- Plus de 50% de toutes les personnes interrogées avant et après l'enquête pensaient que la présence du RTI leur faciliterait l'accès aux biens et aux services dans la zone d'essai en exploitation

Leçons tirées de l'expérience

L'une des principales leçons tirées de l'essai en exploitation CYMRU est qu'il ne faut pas sous-estimer le temps nécessaire pour mettre en œuvre un système d'information en temps réel. Même si le système mis en œuvre était un système standard, sa période de mise en œuvre était considérablement plus importante que ce que la municipalité de Gwynedd avait estimé. Les implications du processus de mise en œuvre des exigences d'un système RTI en deux langues n'ont pas été bien appréciées avant le commencement du contrat. Si le système devait être mis en œuvre une nouvelle fois, des spécifications techniques complètes seraient préparées pour la fourniture des éléments bilingues. Étant donné les coûts élevés de la mise en œuvre d'un système RTI, il est souhaitable de réaliser des économies chaque fois que c'est possible, par exemple en équipant le nombre minimum d'autobus du kit du système d'exploitation requis. L'expérience de l'essai en exploitation CYMRU, a toutefois mis en évidence le fait qu'il est important d'équiper autant d'autobus que possible de l'équipement embarqué nécessaire afin de permettre au système de fonctionner avec une interruption minimale lorsque des véhicules doivent être retirés du service pour des raisons opérationnelles ou d'entretien. La principale leçon qui doit être tirée est que la participation et la coopération complète de tous les opérateurs d'autobus dans la zone est essentielle pour assurer le bon fonctionnement du système. Une autre leçon importante tirée est qu'une liaison et une consultation étroite entre les divers départements locaux est essentielle afin que le système fonctionne de manière efficace. Ce point a été mis en évidence lorsque le Public Transport Planning Section (département de planification des transports en commun) a scindé les services d'autobus de l'essai en exploitation, doublant ainsi effectivement le nombre de véhicules requis pour faire fonctionner le service. Le résultat de cette opération est que tous les véhicules qui fonctionnaient sur cet itinéraire ne disposaient pas des équipements embarqués nécessaires pour fournir les informations requises par le système en temps réel. La longue durée de la période de mise en œuvre a eu un effet d'entraînement en termes de promotion du système. Bien qu'il ait été particulièrement souhaitable de faire dès que possible la promotion du nouveau système RTI auprès des utilisateurs potentiels, il n'est pas conseillé de promouvoir un système qui n'apporte pas des informations correctes de manière consistante. Il était dès lors nécessaire de procéder à un lancement discret du système dès le début du processus de mise en œuvre, avec un nouveau lancement à grande échelle une fois que le système serait opérationnel. L'essai en exploitation CYMRU a également mis en évidence l'importance qu'il y a à laisser une période d'exploitation du système complet avant de réaliser une évaluation des impacts après l'application du système. Étant donné les contraintes en termes de temps du projet de recherche de l'UE, il était nécessaire d'évaluer les impacts du système avant qu'un impact réel se produise. La principale leçon consiste à planifier une série d'enquêtes après la mise en œuvre du système à des intervalles divers, de manière à permettre une évaluation des impacts à court, moyen et long terme des mesures.

DEVELOPMENT

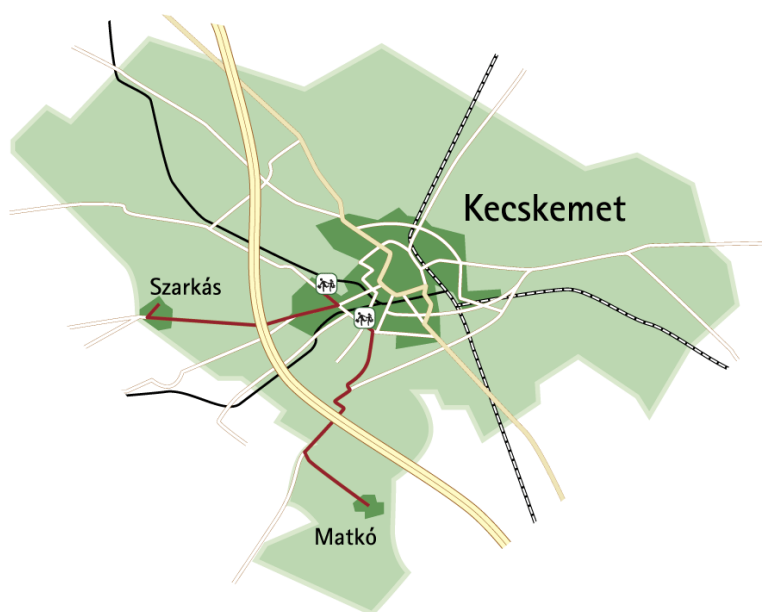
Amélioration du service de transport scolaire

Au cours des quelques dernières années, de nombreuses écoles rurales de Hongrie ont fermé leurs portes pour se déplacer vers des centres plus peuplés, obligeant ainsi les parents à conduire leurs enfants à l'école deux fois par jour. Pour les familles sans voiture, les enfants âgés de 6 à 14 ans devaient utiliser les transports en commun (autobus, train) et subir de longs temps d'attente ou

des transferts entre deux services différents ou plus. DEVELOPMENT, l'essai en exploitation ARTS, visait à résoudre ces problèmes dans la municipalité de Kecskemét.

Chaque jour, 2 autobus transportaient les étudiants qui vivent à Matkópuszta et Szarkás vers les écoles élémentaires de Kecskemét le matin et les ramenaient chez eux l'après-midi. La société d'autobus locale, Kunság Volán, a obtenu le contrat pour ce service. Un professeur accompagne les enfants dans l'autobus.

En Hongrie, les transports scolaires sont financés au niveau municipal. L'essai en exploitation a débuté en septembre 2002 et a remporté un grand succès, tant auprès des enfants que des parents.



Les faits

Type de service	Transport scolaire vers le centre
Zone	85 km ²
Habitants	1800
Densité de population.....	21,2 /km ²
Durée.....	10 mois
Véhicules.....	2 autobus
Voyages passagers:.....	28934 étudiants / 2226 non étudiants
Voyages par jour	156 étudiants / 2 non étudiants
Fréquence du service.....	Lun.-ven.; deux fois par jour

Leçons tirées de l'expérience

En Hongrie, le transport des élèves et des étudiants reste un problème sérieux non résolu, principalement dans les zones rurales. Les élèves qui fréquentent une école à une certaine distance de chez eux sont généralement conduits à l'école par les transports en commun réguliers ou en voiture lorsqu'il y en a. La demande de services d'autobus scolaires a augmenté suite à la fermeture des écoles locales.

Pour contribuer au développement du transport scolaire, deux autobus réguliers ont été mis en œuvre entre Kecskemét et deux villages proches, Matkó et Szarkás. Cet essai en exploitation a été appelé DEVELOPMENT et l'on peut espérer qu'il soit un exemple pour d'autres municipalités de Hongrie et qu'il aide les écoliers et les étudiants des zones rurales à obtenir un niveau d'éducation élevé, sans devoir pour autant déménager pour aller habiter en ville. Les autobus scolaires fonctionnaient chaque jour d'école, le matin et l'après-midi, à horaire fixe. La longueur moyenne d'un voyage était de 11-12 km et durait 15 à 20 minutes.

Cette essai en exploitation a connu le succès ; les élèves et leurs parents, ainsi que les autres passagers, se sont montrés satisfaits de ce service. Étant donné le grand nombre d'enfants et l'absence de passagers non étudiants sur l'itinéraire Matko-Kecskemet, il a fallu prévoir un professeur accompagnateur.

La collaboration entre les acteurs s'est avérée efficace, la municipalité a pris en charge le paiement mensuel des tickets et Kunsag Volan assurait le service. Les utilisateurs et les parents étaient très heureux de pouvoir donner leur opinion et formuler des suggestions. Les autres acteurs n'étaient pas très actifs, ce qui était prévisible étant donné la nature de l'essai en exploitation.

Aucun problème significatif ne s'est produit pendant l'essai en exploitation, grâce à la planification et à la mise en œuvre prudente du projet. Toutefois, l'absence d'expérience chez les acteurs – qui n'avaient jamais participé à un projet similaire avant cela – a provoqué quelques problèmes pendant la mise en œuvre. Le consultant (BUTE) a dû les aider plus que prévu. Nous pensons que sur le plus long terme, les services d'autobus scolaires pourraient contribuer à empêcher la diminution de la population dans les petits villages.

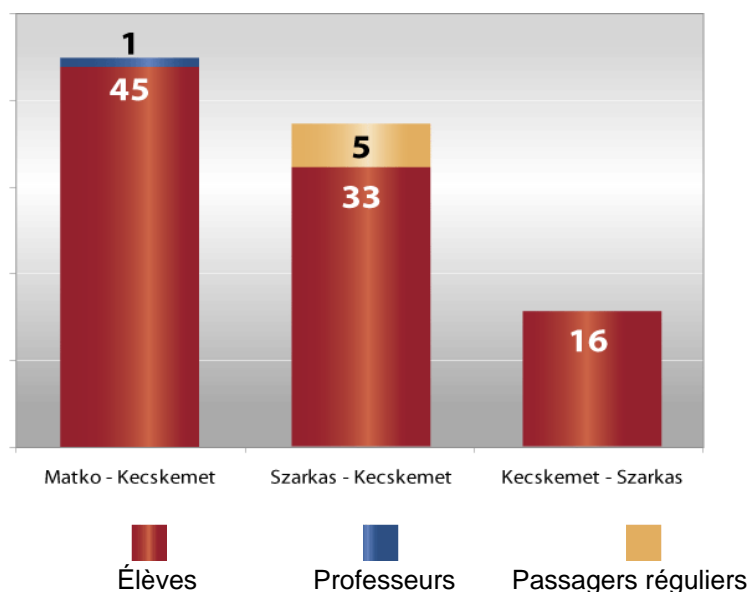
Utilisateurs

Les données opérationnelles reposent sur des informations fournies par l'opérateur (participants au projet ARTS et conducteurs d'autobus scolaires), par le professeur accompagnateur et par l'expérience personnelle.

45 élèves et un professeur utilisaient l'autobus scolaire Matko chaque jour d'école. 33 à Matko, (arrêt 1), 7 à Matko (arrêt 2) et 5 à Matko (arrêt 3).

Ils descendaient tous à l'arrêt de Kecskemet (école primaire de „Halasi“). Le calcul de la somme des passagers le matin et l'après-midi nous permet d'affirmer que sur l'itinéraire Matko - Kecskemet – Matko, un total de 90 voyages d'élèves et 2 voyages de professeurs avaient lieu chaque jour.

33 élèves et cinq passagers réguliers utilisaient l'autobus scolaire à partir de Kecskemet-Szarkas pour se rendre à Kecskemet chaque matin et seize élèves prenaient l'autobus à Kecskemet pour se rendre à l'école Gordon de Szarkas. Le nombre total de passagers est de 110 par jour sur cet itinéraire.



DORFMOBIL

Transport à arrêts programmés dans une municipalité de petite taille

Dans la municipalité de Klaus en Haute Autriche, les résidents locaux ont constitué une association sans but lucratif ayant pour objet d'offrir un service de transport porte à porte à ceux qui ne disposaient pas d'une voiture, qui ne savent pas conduire ou, plus simplement, ne veulent pas conduire.

Le minibus Dorf mobil roule du lundi au vendredi, de 6 heures à 19 heures. Pour € 1,50, ce minibus emmène ses passagers à l'épicerie, au cabinet du médecin, à la banque, à la gare, etc. Tout le monde peut former le numéro du service Dorf mobil, à condition de le faire au moins une demi-heure à l'avance, et demander un transport de n'importe quelle destination de la municipalité vers une autre. Les chauffeurs volontaires sont équipés d'un téléphone mobile qu'ils passent au chauffeur suivant. Les chauffeurs organisent aussi un transport partagé lorsque plusieurs passagers se rendent au même endroit.

Les 1200 résidents et même les touristes adorent ce service. Environ dix voyages sont effectués chaque jour. L'accès aux services et la qualité de la vie ont considérablement augmenté pour les résidents de cette municipalité éloignée.

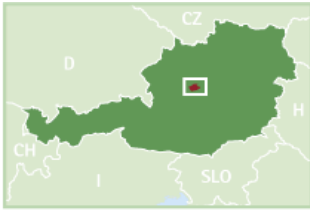
- Exploitation par une association privée sans but lucratif
- Réservation par téléphone 30 min à l'avance
- Compensation €1,5 / h
- Principales installations dans la zone d'exploitation

Les faits

Type de service	Transport à arrêts programmés
Zone	108 km ²
Habitants	1200
Densité de population.....	11,1 / km ²
Durée.....	12 mois
Véhicules.....	1 van
Utilisateurs du service	3288 voyages passagers
Voyages par jour	13.2
Fréquence du service.....	Lun. au ven. ; à la demande

Nombre moyen de passagers par jour en semaine





Leçons tirées de l'expérience

La nature de la zone

Cette région est très montagneuse et largement boisée. La population de la zone d'essai en exploitation compte seulement 1200 personnes qui vivent dans trois villages Klaus (460 habitants), Steyrling (700 habitants) et Kniewas (40 habitants). Étant donné la structure d'implantation dispersée, la population doit voyager sur de longues distances jusqu'à 8 km pour avoir accès aux fournitures de base ou aux arrêts des transports en commun.

Pendant la première année, le Dorfmobil a parcouru une distance de 31583 km, soit une distance moyenne de 9,6 véhicule-km par passager et 126,3 véhicule-km par jour.

67% des utilisateurs sont des femmes, 31% vivent dans un ménage unipersonnel, 39% des utilisateurs sont pensionnés, 22% sont des étudiants.

Pour les personnes qui ne disposent pas d'une voiture, le Dorfmobil est un service qui les aide à organiser leur vie quotidienne de façon indépendante et à rester en contact avec d'autres citoyens. Dans les petits villages, l'épicerie est un endroit important où les résidents conservent le contact entre eux. C'est la raison pour laquelle les personnes âgées, plus particulièrement, aiment faire leurs courses eux-mêmes ; le Dorfmobil est souvent utilisé par ces personnes pour le shopping. 41 % des personnes âgées de plus de 65 ans ont déclaré avoir plus de contacts sociaux depuis la mise en œuvre du Dorfmobil.

Les résultats effectifs par rapport aux résultats prévus

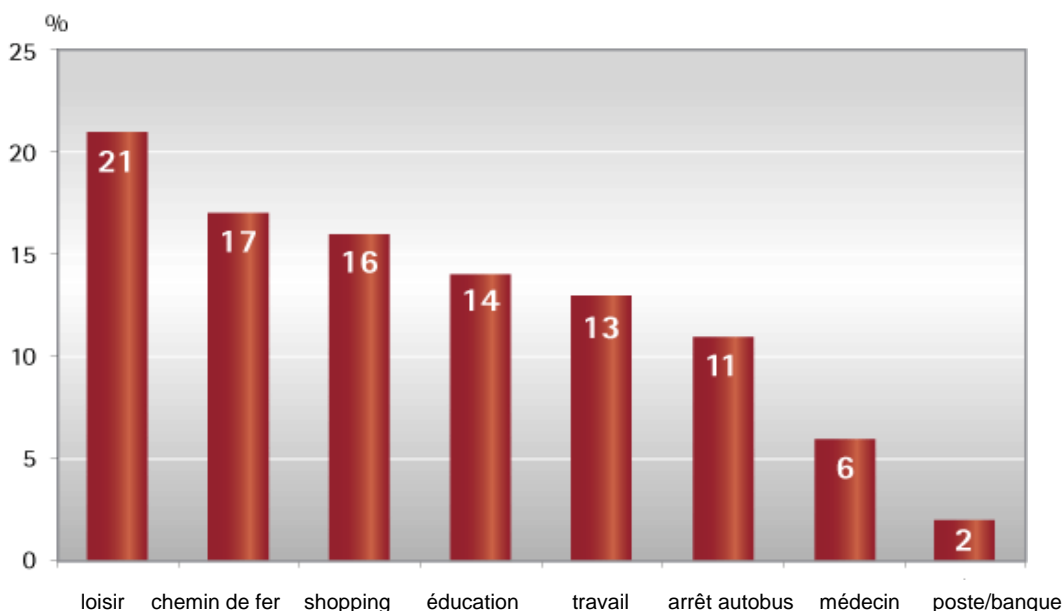
Lors de la phase de planification, nous ne nous attendions pas à une utilisation aussi importante du service Dorfmobil.

Comme nous pensions que le Dorfmobil serait principalement utilisé pour des trajets essentiels par des personnes qui ne possèdent pas de voiture, nous sommes étonnés que le nombre de trajets réalisés à des fins de loisir soit à présent aussi élevé.

Pendant la phase de planification, nous pensions que les chauffeurs volontaires pourraient perdre leur motivation et arrêter de conduire le Dorfmobil, mais ils sont toujours très motivés.

Les résultats de ce projet d'essai en exploitation sont extrêmement positifs, seule la situation légale (octroi de licence) n'a pas pu être résolue clairement du fait d'une zone d'ombre dans le cadre légal. La phase d'essai en exploitation a pris fin le 15 décembre 2003, mais le Dorfmobil est toujours en exploitation – il est devenu très important pour la municipalité et tout particulièrement pour les personnes qui n'ont pas accès à une voiture.

Les motifs de l'utilisation du Dorfmobil



LEPPÄVIRTA

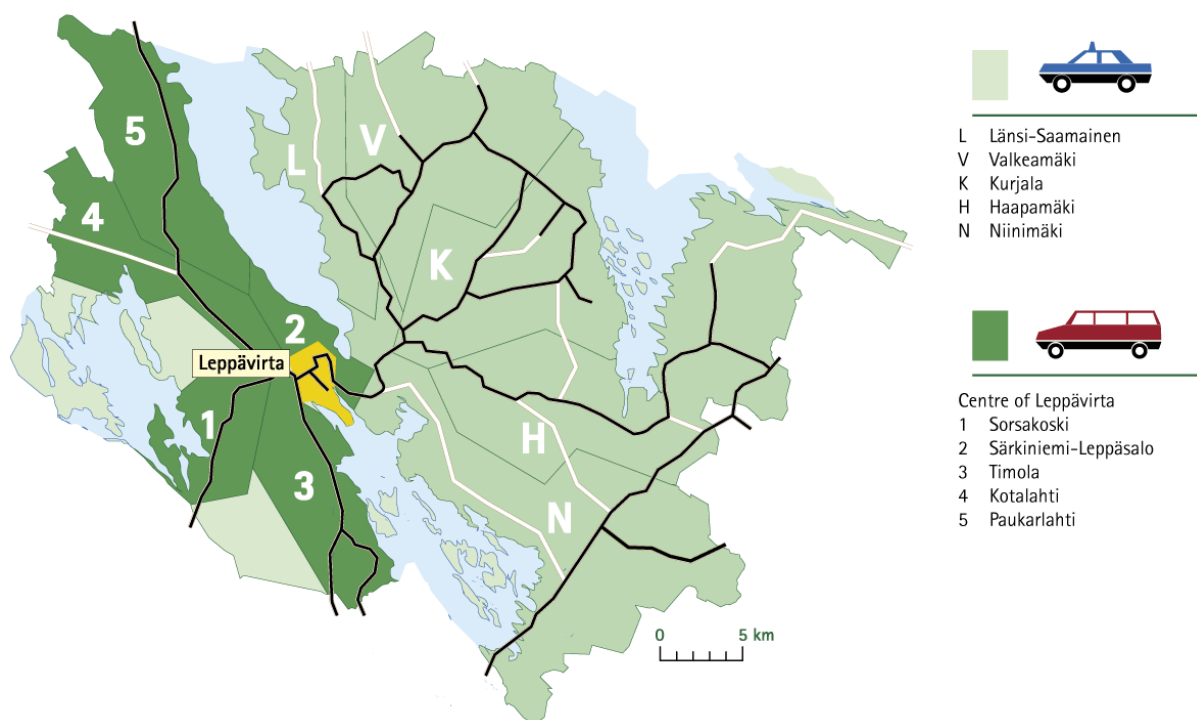
Services de transport à arrêts programmés

Leppävirta est une municipalité de l'est de la Finlande qui compte 11.100 habitants. Environ 57 % d'entre eux habitent dans des zones d'agglomération et le reste dans des zones rurales. Le paysage traditionnel de cette région se compose de forêts vallonnées et de nombreux lacs (25 % de l'ensemble de la zone).

Les services sont principalement assurés deux fois par semaine entre des périphéries urbaines et le centre de Leppävirta. Les horaires conviennent au shopping ou à l'utilisation d'autres services dans le centre. Certains transports scolaires et des transports destinés aux activités quotidiennes des personnes âgées sont également organisés. Un minibus sillonne les parties occidentales de la municipalité, avec des horaires différents les jours d'école et pendant les congés scolaires. Les services assurés dans la partie est de la zone sont assurés par des taxis (minibus) et circulent principalement pendant les congés scolaires. Les horaires permettent des services porte à porte et, lorsque cela s'avère nécessaire, le chauffeur aide les passagers à monter dans le véhicule ou à en descendre.

Plutôt que de suivre des itinéraires fixes, les véhicules desservent des zones déterminées. L'itinéraire de chaque zone dépend des adresses de ramassage. Les utilisateurs appellent le Centre de répartition des déplacements afin de réserver. Les listes de clients sont communiquées aux chauffeurs par le biais d'un terminal de données embarqué ou sous la forme de fax sur GSM aux communicateurs.

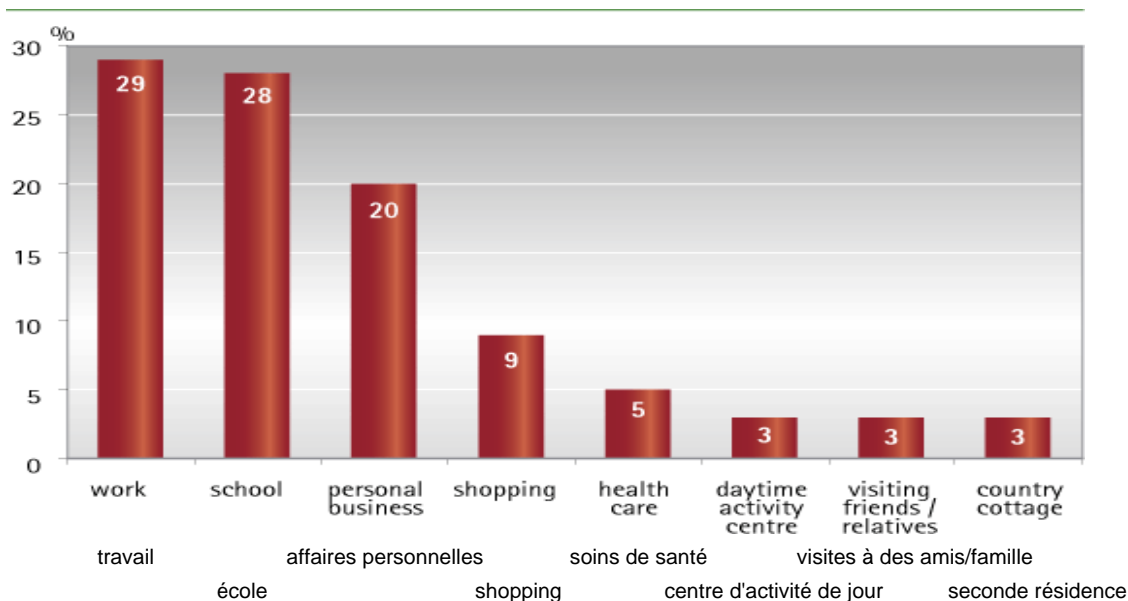
L'essai en exploitation a été lancé en juin 2002. Il est financé par la municipalité et par le bureau fédéral provincial de Finlande de l'est. Le minibus a embarqué 9161 passagers pendant les 12 premiers mois et les taxis 1246.



Les faits

Type de service	Transport à arrêts programmés
Zone	1519 km ²
Habitants	11000
Densité de population.....	7.3 / km ²
Durée de l'essai en exploitation	12 mois
Véhicules.....	1 Minibus, 5 Taxi (camionnette)
Utilisateurs du service	Minibus: 9161 Voyages passagers, taxis: 1246 Voyages passagers
Voyages par jour	Minibus: 36.6
Fréquence du service	
Minibus	Lun. au ven., deux ou trois fois par jour
Taxis	une ou deux fois par semaine

Motifs des voyages



Leçons tirées de l'expérience

Caractéristiques de la zone

La zone totale de Leppavirta couvre une superficie de 1519 km² dont 380 km² sont des lacs qui comptent 2200 km de côtes. La zone habitée n'est que de 8 km² alors que le reste est principalement composé de forêts vallonnées.

Service minibus

Le nombre moyen de passagers par service était de 4,4. Pour des raisons opérationnelles, le minibus prenait le départ au centre de Leppavirta, se rendait dans un village puis retournait au centre. Le minibus répétait généralement ce trajet après une période de deux heures. Lors de la première tournée, le minibus amenait les passagers dans le centre et lors de la seconde, il les ramenait au village. C'est pourquoi le minibus circulait généralement à vide dans une direction. Sur l'ensemble des passagers transportés, 33 % payaient le ticket et 67 % bénéficiaient du service sans le payer personnellement (élèves, personnes âgées et handicapées). Pendant l'année scolaire, les enfants en âge de scolarité représentaient le groupe le plus important des utilisateurs.

Les services de taxi

Les services de camionnette - taxi étaient proposés pendant les congés scolaires.

Le nombre moyen de passagers par service s'élevait à 7.9. Raisons pour lesquelles ce nombre est supérieur à celui qui était enregistré pour le service minibus :

Les services camionnette - taxi commençaient leur voyage à partir d'un village et amenait les passagers au centre, puis les ramenait au village après deux heures – raison pour laquelle il y a des passagers dans les deux directions.

Les services camionnette - taxi sont uniquement assurés lorsque les clients en font préalablement la demande – c'est pourquoi il n'y a pas de voyages à vide.

La plupart des passagers réguliers utilisaient ces nouveaux services pour des commissions ou pour aller faire du shopping dans le centre de Leppavirta, seuls 3 % des passagers utilisaient ces services pour rendre visite à des amis / de la famille. C'est pourquoi les voyages partaient principalement du domicile des utilisateurs et que les destinations étaient le centre de Leppavirta, alors que l'embarquement pour le voyage de retour depuis le centre était généralement réservé à proximité de magasins.

Les trajets depuis les zones les plus lointaines duraient parfois plus de 60 minutes.

Dans l'enquête réalisée auprès des passagers, 30 % affirmaient que si ce service n'existait pas, ils voyageraient en voiture en tant que passager ; 15 % affirmaient qu'ils n'auraient pas été en mesure d'effectuer le voyage sans l'existence des nouveaux services.

Le prix payé par les passagers est égal au prix du ticket dans les transports en commun réguliers et comprend les services porte à porte. L'appel au TDC revenait au prix d'un appel local.

La réservation des voyages et la gestion des réservations à partir du TDC a généralement bien fonctionné. Toutefois, dans la mesure où la commande d'un voyage en transport en commun est un nouveau concept dans la plupart des zones d'exploitation, le fait d'appeler le TDC a entraîné quelques difficultés au début, plus particulièrement chez les clients plus âgés. L'hésitation à utiliser le TDC a poussé certaines personnes à appeler directement les chauffeurs. Lorsque le TDC et les chauffeurs reçoivent des appels, une confusion peut voir le jour quant à la disponibilité des sièges et une plus grande coopération entre les opérateurs et le TDC est requise.

Le chauffeur du minibus estime que 30 à 40 % des clients avaient besoin d'une aide pour monter dans le véhicule par exemple.

MESSARA

Coordination intégrale du transport rural

La municipalité de Rouvas dans la vallée de Messara dans le sud de la Crète a décidé d'organiser un transport d'étudiants vers les écoles primaires et secondaires locales dans le village principal de Gergeri. Jusqu'à présent, les parents devaient conduire leurs enfants à l'école ou les étudiants devaient emprunter le service d'autobus régulier. La municipalité possédait déjà un minibus qui était utilisé uniquement occasionnellement pour les voyages scolaires ou pour les événements sociaux. À présent, le minibus a été mis en service complet sur 2 itinéraires différents et suivant un horaire fixé chaque jour de la semaine.

Dans le même temps, les habitants qui vivent dans les zones d'habitation externes peuvent utiliser les sièges libres pour se rendre au magasin ou profiter d'autres services uniquement disponibles à Gergeri. L'ajout d'une seconde destination, c'est-à-dire le centre de soins situé à une ville à 15 kilomètres de distance s'est révélé être d'une grande importance pour la population plus âgée. Jusqu'à présent, ils dépendaient de membres de leur famille ou de connaissances pour se rendre chez le médecin, dans la mesure où il est très rare que les personnes appartenant à cette tranche d'âge possèdent un permis de conduire en Grèce.

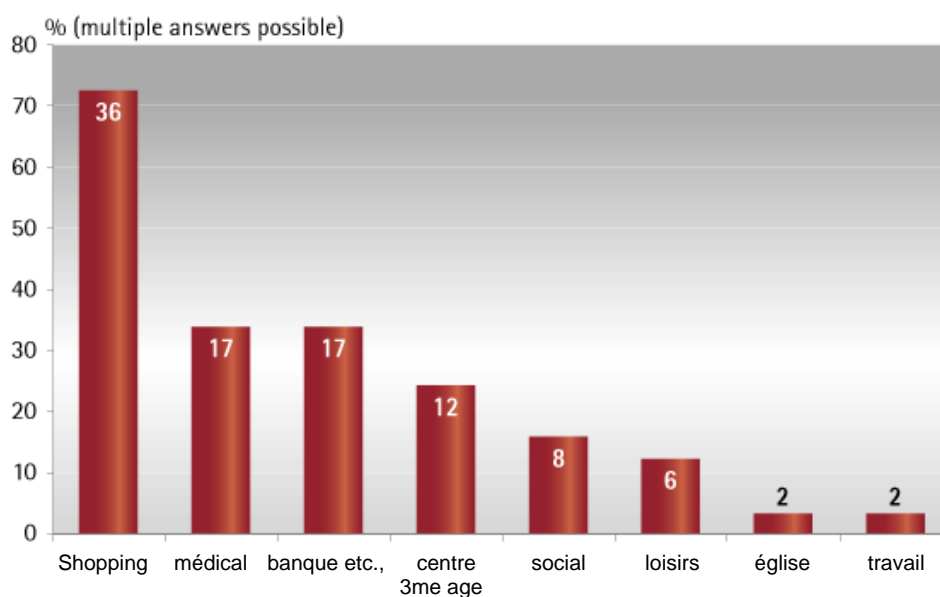
Cette expérience a profité du transport combiné des écoliers et des passagers, dans la mesure où l'essai en exploitation qui a débuté en décembre 2002 permettra à la municipalité d'entrer en ligne de compte pour un subside national au transport et d'obtenir ce subside.

Les faits

Type de service	Intégration de transport scolaire et régulier
Zone	63 km ²
Habitants	2320
Densité de population.....	36,9 / km ²
Durée.....	6 mois
Véhicules.....	1 minibus
Utilisateurs	2078 non étudiants / 8400 étudiants
Voyages par jour	68,9 étudiants / 16,4 non étudiants voyageurs passagers
Fréquence du service.....	Lun. au ven.; deux ou trois fois par jour



But des voyages



Leçons tirées de l'expérience

Caractéristiques de la zone

La zone d'essai en exploitation est éloignée (car elle se situe à l'extrémité nord de la vallée de Messara) et elle est principalement montagneuse. Cette zone dépend en très grande partie de l'agriculture, de la production d'olives et de raisins et de l'élevage d'animaux. L'offre de services locaux se concentre sur Gergeri. Plus de 1 ménage sur 5 se trouve à 8 km ou plus de ces biens et services locaux essentiels.

Le terme 'auto-stop' est utilisé au sens où les personnes interrogées qui voient quelqu'un qu'ils connaissent, généralement quelqu'un qui habite dans le même village, demanderait de les conduire quelque part.

Le bouche à oreille était le canal d'information le plus courant pour l'essai en exploitation. Dans une petite municipalité rurale, et plus particulièrement dans les petits villages, il n'est pas étonnant que les utilisateurs apprennent l'existence de l'essai en exploitation par un voisin, un ami ou un membre de la famille et qu'ils transmettent l'information de la même façon.

Résultats de l'essai en exploitation:

- La municipalité a acquis une expérience significative en matière d'exploitation de services de transport
- Meilleure utilisation de véhicules existants sous-exploités (minibus)
- Les transports en commun étaient disponibles pour la première fois pour certains habitants de la municipalité.
- Les habitants pouvaient faire des courses, payer des factures, se rendre chez le médecin, rendre visite à des amis / membres de leur famille et se rendre plus fréquemment dans des lieux de loisir ; la fréquentation du Centre d'activité pour seniors a augmenté
- L'attente de l'autobus pour se rendre à l'école le matin a disparu, les professeurs ont pratiquement vu disparaître les retards des élèves et les parents étaient soulagés des navettes quotidiennes vers l'école.