

**Performance et mobilité durable  
dans les réseaux indépendants  
de transports collectifs**

Septembre 2007

Etude menée par AGIR - *Le transport public indépendant*  
En partenariat avec

# PRÉFACE



Dans un contexte de réduction des marges de manœuvres budgétaires, les élus sont amenés à réfléchir à la portée de leurs décisions en matière de gestion des services publics.

Ainsi, et afin d'apporter des éléments d'appréciation au débat, il nous a paru indispensable de produire une étude visant à identifier et à qualifier les réseaux indépendants de transport public de voyageurs.

Par définition, les réseaux indépendants sont ceux qui sont exploités par des entreprises n'ayant pas de lien capitalistique avec les trois grands groupes se partageant 80 % du marché français des transports collectifs urbains et interurbains : Keolis, Transdev et Veolia Transport.

Sans distinction entre les modes de gestion directe ou déléguée, les entreprises indépendantes peuvent être des régies, des sociétés d'économie mixte ou encore des sociétés anonymes, des sociétés à responsabilité limitée, etc.

Je tiens à remercier les associations de pouvoirs locaux et les services de l'Etat qui se sont associés à cette étude et qui ont, grâce à leur contribution, permis la réalisation d'un travail de grande qualité permettant de témoigner du formidable dynamisme des réseaux indépendants.

Bernard CHARRIER  
Président d'AGIR, Maire de Nersac,  
Président de la Société de Transport  
du Grand Angoulême

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'B' followed by 'C' and 'R' and a long horizontal line extending to the right.

# SOMMAIRE

<b>Avant-propos</b>	<b>P. 4</b>
<b>Introduction</b>	<b>P. 10</b>
<b>I. Panorama des modes de gestion des services publics locaux en France</b>	<b>P. 10</b>
1.1 Deux modes distincts	P. 10
1.2 Des arguments pour la gestion déléguée...	P. 12
1.3 ...autant que pour la gestion directe	P. 12
1.4 Les modes de gestion par secteur	P. 13
<b>II. Les modes de gestion dans les transports collectifs urbains</b>	<b>P. 19</b>
2.1 Typologie générale	P. 19
2.2 Une structure oligopolistique	P. 19
2.3 Les types de contrats en délégation de service public	P. 22
2.4 Le poids des réseaux indépendants	P. 23
<b>PREMIÈRE PARTIE. Analyse générale de la performance des réseaux indépendants</b>	<b>P. 26</b>
<b>I. Les réseaux urbains</b>	<b>P. 27</b>
1.1 Évolution 1999-2005 des principaux ratios des entreprises indépendantes et des adhérents d'AGIR	P. 27
1.2 Réseaux de moins de 100 000 habitants	P. 34
1.3 Réseaux de 100 000 à 250 000 habitants	P. 37
1.4 Réseaux de plus de 250 000 habitants	P. 40
<b>II. Les réseaux interurbains</b>	<b>P. 42</b>
<b>DEUXIÈME PARTIE. Le transport public indépendant acteur du développement durable</b>	<b>P. 44</b>
<b>I. Volet environnement</b>	<b>P. 46</b>
1.1 Motorisation et performance environnementale	P. 46
1.2 Démarche de qualité environnementale	P. 56
1.3 L'intermodalité au service des transports publics et de la performance environnementale	P. 59
1.4 Planification et mobilité durable	P. 70
<b>II. Volet social</b>	<b>P. 72</b>
2.1 Amélioration et continuité du service public pour les populations isolées	P. 72
2.2 Offres spécifiques à destination des personnes à mobilité réduite	P. 78
2.3 Management et qualité	P. 80
2.4 Améliorer les déplacements des employés	P. 86
2.5 Politique de recrutement	P. 88
2.6 Tarification et équité sociale	P. 89
<b>III. Volet économie</b>	<b>P. 91</b>
3.1 Le système d'aide à l'exploitation	P. 91
3.2 Démarche clientèle et marketing	P. 93
3.3 Optimisation et rationalisation des coûts	P. 93
3.4 Restructuration et adaptation du réseau	P. 97
3.5 Activités relevant d'une prestation de service particulière	P. 100
3.6 Diversification de l'offre du réseau	P. 103
3.7 Tarification et performance	P. 107
<b>IV. Volet gouvernance</b>	<b>P. 108</b>
4.1 Mesures politiques et promotion du transport public	P. 108
4.2 Information et communication	P. 109
4.3 Gouvernance, concertation et citoyenneté	P. 114
4.4 Mesures incitatives en faveur de la mobilité durable	P. 115
4.5 Appartenance à un réseau d'échanges et de projets	P. 117
<b>Conclusion</b>	<b>P. 118</b>
<b>Annexes</b>	<b>P. 120</b>

# AVANT-PROPOS

## Les modes de gestion des services publics locaux hors de nos frontières

### Définition du service public

Un service public est défini comme une activité visant à satisfaire un besoin d'intérêt général : sécurité, police, justice, distribution d'eau potable, assainissement, déchets, santé, éducation, télécommunications, électricité et énergie, transports, etc.

Ces activités, dites de service public, bénéficient généralement d'un régime juridique spécifique ou d'un cadre juridique bien défini, ou à défaut de définition générale, d'une tradition administrative locale forte. Leur mise en œuvre est placée sous la responsabilité directe ou indirecte de la collectivité.

Le concept de service public n'est pas propre à la France. Hors de l'Europe, le terme de « services essentiels » est couramment utilisé.

L'Union Européenne a adopté le terme de service d'intérêt économique général et l'abréviation SIG/SIEG est communément adoptée. En Allemagne, ils sont baptisés « Daseinsvorsorge » alors qu'en Angleterre ce sont les « Public Services/Utilities ».

Cette notion faisant appel à une appréciation plus ou moins stricte, il est difficile de retenir une définition précise et universelle. Le service public est en définitive ce que la puissance publique définit politiquement comme tel.

### Bref panorama européen

Chaque pays connaît une pratique propre en matière de service public, c'est pourquoi coexiste, à travers le monde, une multitude de modes d'organisation de gestion des services publics.

En Europe, le droit communautaire est neutre dans le choix du mode de gestion. Les principes de subsidiarité et de neutralité laissent aux états et aux collectivités locales une grande liberté de choix dans la création ou l'organisation de leurs services publics dont ils sont politiquement responsables. Il n'existe pas formellement d'obligation de mise en concurrence des modes de gestion mais seulement un encadrement des conditions d'exercice des modes de gestion en cas de recours à un tiers, afin d'éviter que la concurrence ne soit faussée.

Cette liberté de choix entre la gestion directe et la gestion déléguée a été reconnue de manière expresse par le Règlement relatif aux services publics de transport de voyageurs par chemin de fer et par route, dit règlement « Obligations de Service Public » adopté par le Conseil des Ministres des Transports du 18 septembre 2007.

Dans un certains nombres de pays européens, le modèle « municipal » est le plus courant. La généralisation de la privatisation est un phénomène plus rare.

### En Allemagne

Le secteur public local allemand assume, sous les formes juridiques de régie ou d'entreprise, les responsabilités des services de l'eau, des déchets, du transport en commun, de l'électricité ou encore du chauffage urbain. Les sociétés à capitaux publics ou mixtes dominent le marché et les collectivités locales octroient librement à leurs entreprises municipales un statut public ou privé.

Bien qu'il n'existe pas de périmètre géographique permettant de distinguer les transports urbains des transports interurbains, la loi fédérale prévoit que la responsabilité des transports ferroviaires revient aux Länder tandis que la responsabilité du transport routier est exercée par les villes et les communes.

En Allemagne, le marché des transports urbains est majoritairement organisé autour de sociétés publiques (Deutsche Bahn Stadtverkehr ; Régies publiques / Stadtwerke ; Hamburger Hochbahn ; Abellio ; VGF Francfort ; DVB Dresde, etc.) au détriment des sociétés privées (Veolia Transport ; Arriva ; Rhenus Keolis).

Cependant, des tendances comme la diminution des subventions fédérales en faveur des transports scolaires et des transports de personnes à mobilité réduite ou la dégradation des finances des collectivités locales tendent à peser sur la gestion directe : des régies publiques sont en voie de privatisation, et des concessions de bus sont désormais mises en concurrence.

### En Belgique

Avec une tradition juridique proche de la France, la gestion des services publics locaux est majoritairement assurée de manière directe par les collectivités. Celles-ci utilisent des régies ordinaires, les intercommunales, avec ou sans partenaire privé dans leur actionnariat, des régies communales autonomes (encore peu utilisées aujourd'hui) ou des associations sans but lucratif, pouvant associer des partenaires privés (plus fréquentes dans le domaine culturel, sportif et social).

Dans le secteur des transports publics, depuis 1989, les trois Régions de Belgique, Bruxelles-Capitale, la Région flamande et la Région Wallonne sont responsables de l'organisation des transports urbains et régionaux.

# AVANT-PROPOS

Cette « régionalisation » a entraîné une réorganisation profonde du secteur des transports, plaçant les sociétés intercommunales sous tutelle des Régions, et modifiant ainsi le cadre juridique.

Il existe actuellement trois sociétés intercommunales, à statut d'entreprise publique : De Lijn en Flandre, la Société régionale wallonne des transports (SRWT-TEC) en Wallonie, qui regroupe les transports régionaux des provinces wallonnes et les transports urbains de Liège, Charleroi et Verviers, et la Société des transports de Bruxelles-capitale (STIB).

Des **contrats de gestion** ont été conclus entre ces sociétés intercommunales et leur autorité de tutelle.

Ces contrats de gestion, revus et modifiés tous les cinq ans, décrivent les missions et services que doivent assurer les sociétés intercommunales : ils fixent également les moyens financiers alloués.

Le transport public par route (bus, tram et métro) en Belgique en quelques chiffres (Source : Institut National de Statistique de Belgique d'après De Lijn, TEC et STIB)  
Données 2005

Nombre de voyageurs : 895,3 millions  
Nombre de kilomètres parcourus : 349 millions  
Recettes commerciales : 353 millions €  
Parc total de véhicules (bus, trams et métros) : 7 027  
Effectifs employés : 18 368 personnes

## En Scandinavie

En Suède, les municipalités sont traditionnellement propriétaires et gestionnaires directes de tous leurs services publics.

Cependant la tendance est à la multiplication des activités déléguées à des entreprises privées ou coopératives.

Dans les transports publics, la situation est différente puisque le cas le plus fréquent est celui de la mise en concurrence, même s'il existe quelques cas de régies locales.

On recense une autorité organisatrice par département, le pays comptant 21 départements qui comptent 290 communes. Cette autorité organisatrice unique, qui regroupe l'ensemble des collectivités concernées (le département et les communes), définit l'offre de transport et passe les contrats avec les opérateurs, sans toutefois posséder les véhicules.

Le marché des transports de bus est détenu à hauteur de 70 % (du trafic) entre trois grands groupes : Svebus, appartenant au groupe suédois Concordia, Connex (Veolia Transport) et Buslink (Keolis). Le reste est assuré par des petits transporteurs privés, qui s'associent le plus souvent pour répondre aux appels d'offres.

### **En Espagne et au Portugal**

L'Espagne et le Portugal connaissent une organisation similaire à la France consistant en une coexistence de plusieurs modes de gestion (gestion directe, économie mixte, marchés publics, gestion déléguée) .

En Espagne, les transports urbains font partie des compétences obligatoires des villes de plus de 50 000 habitants : les plus grandes agglomérations ont tendance à confier l'exploitation du service à une entreprise municipale, tandis que les plus petites villes ont recours à des entreprises privées.

Du fait de l'étalement urbain, l'organisation administrative se modifie, avec l'apparition de consortium des transports, qui regroupent la ou les collectivités locales concernées et la Communauté autonome. L'organisation administrative est ainsi assez proche de ce qui se pratique en France. Par exemple, en Catalogne, la loi de 2003 sur la mobilité a créé des autorités territoriales de mobilité exerçant leur compétence sur les principales aires urbaines de la région. Ces autorités territoriales sont chargées de planifier de manière cohérente les transports et de mettre en œuvre une tarification intégrée.

Au Portugal, coexistent également plusieurs modes de gestion. La distinction entre transports routiers urbains et interurbains a été opérée par loi de 1948 : ainsi, les transports interurbains concernent les liaisons entre les villes, mais également entre les villes et leur banlieue. Globalement, les transports urbains sont assurés par des entreprises municipales ou par le biais de concessions municipales.

Quant aux transports interurbains, ils sont confiés par appel d'offres à des sociétés privées ligne par ligne. De plus, les opérateurs de transport interurbain sont regroupés pour assurer les liaisons entre les grandes villes (liaisons du Réseau national express).

### **Au Royaume-Uni**

Le Royaume-Uni a fait le choix de la dérégulation en mettant en concurrence les services aux collectivités locales. En Angleterre et au Pays-de-Galles (mais pas en Ecosse), le secteur de l'eau a été privatisé avant la réforme de 1973, le secteur de l'eau était partagé entre les municipalités et les entreprises privées. Le « Water act » de 1973 a permis la création de 11 autorités des eaux régionales, à mi-chemin entre des entreprises nationalisées et des services industriels municipaux. En 1983, une nouvelle réforme est intervenue, visant à accentuer et centraliser le contrôle. En 1987, ces autorités ont été entièrement privatisées, avec le transfert complet au secteur privé de la propriété des installations et de la gestion : des autorités de régulation indépendantes assurent le contrôle et la régulation.

Les transports publics n'ont pas échappé à ces évolutions : ainsi le transport par autobus et par autocars a été libéralisé en 1980. Il existe aujourd'hui environ 8 000 opérateurs d'autobus et d'autocar, dont la moitié sont de très petites entreprises familiales, possédant moins de 5 véhicules. L'essentiel du trafic (80%) est assuré par cinq opérateurs, First Group,

# AVANT-PROPOS

StageCoach, Arriva, Go-Ahead, National Express, Transdev et Comfort Delgro (Singapourien). Ce mouvement de libéralisation est aujourd'hui remis en cause, du fait du déclin continu de la fréquentation, due principalement à la mauvaise qualité de l'information clientèle et à une offre insuffisamment coordonnée entre les différentes lignes.

## Dans le reste du Monde

### Au Canada

La régie publique est répandue, mais les gouvernements locaux et les municipalités canadiens font également appel à des opérateurs privés. La régie publique joue un rôle important dans les municipalités canadiennes où elle peut gérer des services de transport, d'eau, d'électricité, etc.

Les transports en commun, notamment les autobus et les trains de banlieue, sont essentiellement organisés par des entités publiques.

Au Québec, la majorité des services municipaux est exploitée en régie directe et assurée par des fonctionnaires municipaux. Ainsi, les transports en commun des grandes villes sont confiés au secteur public. La situation est différente en banlieue et dans les villes petites et moyennes où le secteur privé, et plus particulièrement les groupes européens (Veolia Transport, Keolis, etc.) sont présents.

D'ailleurs, les groupes européens commencent à se voir confier la gestion et l'entretien du matériel roulant de certains grands réseaux : c'est le cas à Montréal, Québec et Longueuil.

Le transport public au Canada en quelques chiffres :

Données 2005 (Source : CUTA - Canadian Urban Transit Association)

Nombre de voyages : 1 336 millions, dont 30 % à tarifs réduits (enfants, étudiants, personnes âgées)

Nombre de kilomètres parcourus (kilométrage total, haut-le-pied compris) : 943 572 692

Recettes commerciales totales (Recettes du trafic + recettes annexes) : 1 694 690 358 €

Recette moyenne par passager : 1 €

Coût par passager : 1,7 €

Répartition des dépenses d'exploitation :

- Frais de personnel : 48 %
- Carburants, énergie : 9 %
- Entretien des véhicules : 21 %
- Entretien des installations : 10 %
- Frais généraux et d'administration : 12 %

Revenus d'exploitation / dépenses d'exploitation : 60 %

## Aux Etats-Unis

On recense une cinquantaine de systèmes différents en matière de gestion locale, selon le type de service public. L'engagement d'une collectivité dans la voie de la régie ou de la concession dépend de la législation en vigueur dans son Etat. Toutefois, on note que, tout comme au Royaume-Uni, le secteur privé joue un rôle plus important dans la prestation et l'offre de service. Les transports publics sont organisés par une loi fédérale de 1964, appelée Urban Mass Transportation Act, UMTA, connue également sous le nom de Federal Transit Act.

Jusqu'au milieu des années 1960, les transports urbains étaient exploités par des entreprises privées détenant des monopoles contrôlés par les autorités publiques. Les politiques de développement du réseau routier combinées à l'utilisation massive de l'automobile ont conduit la plupart de ces entreprises privées à la faillite.

La loi UMTA a permis au gouvernement fédéral de verser des aides financières aux Etats et aux collectivités locales pour qu'ils puissent reprendre ces entreprises défailtantes.

Ce nouveau dispositif a donné naissance aux agences publiques de transport (« transit authorities »), qui reçoivent des financements publics de tous les niveaux : gouvernement, fédération, Etats, collectivités locales. Ces agences publiques jouent un rôle central aujourd'hui dans la gestion des services publics de transport collectif. Elles sont regroupées au sein de l'American Public Transportation Association (APTA).

L'APTA compte 1300 membres, agences locales, exploitants publics ou privés et fournisseurs. D'après l'APTA on recense aux Etats-Unis : 2200 réseaux de bus urbains (« transit »), 20 réseaux de tramway (« light rail »), 15 réseaux de métro (« heavy rail »), 20 réseaux de trains de banlieue (« commuter rail »).

Le transport public aux Etats-Unis en quelques chiffres :

Données 2005 (Source : APTA)

Nombre de voyages : 9 175 millions

Nombre de voyageurs x kilomètres : 75 818 millions, dont 41 % en bus

Répartition des recettes d'exploitation :

- |  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| – Recettes commerciales : 34 %           | – Aide du Gouvernement fédéral : 8 % |
| – Aides des collectivités locales : 29 % | – Autres ressources : 6 %            |
| – Aides de l'Etat : 23 %                 |                                      |

Répartition des dépenses d'exploitation :

- |                    |                          |
|--------------------|--------------------------|
| – Personnel : 69 % | – Sous-traitance : 11 %  |
| – Achats : 10 %    | – Autres dépenses : 10 % |

Ces données concernent tous les modes hors ferroviaire grandes lignes : bus, tramways, trains de banlieue, etc.

Le constat de la diversité des modes de gestion démontre qu'il n'y a pas a priori un mauvais ou un bon mode de gestion, mais parfois une inclinaison d'un pays pour un mode en particulier. En revanche, il peut y avoir un bon ou mauvais usage de tel ou tel mode de gestion.

# INTRODUCTION

## 1

### Panorama des modes de gestion des services publics locaux en France

#### 1.1 Deux modes distincts

En France, la gestion des services publics locaux relève pour l'essentiel de deux approches « concurrentes » : gestion directe et gestion déléguée.

##### **La gestion directe**

La régie apparaît comme le mode le plus ancien de gestion des services publics. Le service public est géré en régie lorsqu'il est exploité directement par la personne publique dont il dépend. La gestion directe va de la régie simple, par laquelle la collectivité assure elle-même la gestion du service avec ses propres moyens, à la création d'une régie à la personnalité morale et autonomie financière.

L'autorité publique peut ainsi décider de donner une plus grande autonomie en créant un établissement public, entité dotée de la personnalité morale de droit public distincte et de l'autonomie financière totale.

##### **La gestion déléguée**

Ce mode de gestion permet à la collectivité de confier à une entreprise l'exécution du service tout en conservant la maîtrise de celui-ci.

L'entreprise est alors chargée de l'exécution du service, qu'elle assure avec son propre personnel selon les principes et méthodes de la gestion privée, et à ses risques et périls. L'une des caractéristiques essentielles de la gestion déléguée concerne le risque financier lié à l'exploitation du service, qui pèse sur l'entreprise et non sur la collectivité : l'entreprise se rémunère en tout ou partie sur les usagers du service. La collectivité garde la maîtrise du service dans la mesure où le délégataire est tenu de rendre compte de sa gestion et où la collectivité dispose d'un pouvoir de contrôle et le cas échéant, de modification du contrat.

Le service public peut-être délégué à une entité privée (société commerciale, association, groupement d'intérêt économique), à un organisme mixte (société d'économie mixte locale, groupement d'intérêt public) ou à un organisme public (établissement public, régie d'autres collectivités que la collectivité délégante).

## Le libre choix du mode de gestion

Les sept années de mobilisation sur le texte de règlement européen<sup>1</sup> sur les obligations de service public dans les transports (OSP) montrent bien l'importance accordée tant au plan national que local à la liberté de choix du mode de gestion des services publics locaux.

1 Règlement européen relatif aux services publics de transport de voyageurs par chemin de fer et par route, dit règlement OSP

### Les principales dispositions du règlement européen OSP

– Attribution directe des contrats et définition de la notion d' « opérateur interne »

Une autorité organisatrice peut décider d'exécuter le service public de transport par ses propres moyens ou de l'attribuer à un « opérateur interne ».

L'opérateur interne est une entité juridiquement distincte de la collectivité. Cette dernière exerce sur l'opérateur interne un « contrôle analogue à celui qu'elle exerce sur ses propres services ». De fait, les régies qu'elles soient municipales ou à simple autonomie financière sont clairement assimilables à des opérateurs internes. Sous certaines conditions, les établissements publics à caractère industriel et commercial (EPIC) devraient également l'être. Quant aux sociétés d'économie mixte, elles sont a priori exclues et devraient donc être systématiquement mises en concurrence.

– Principe du « cantonnement géographique »

Les régies ne peuvent participer à des appels d'offres en dehors de leur périmètre d'intervention, sauf pour ce qui relève des « lignes sortantes » et des « éléments accessoires » à l'activité de transport public, tels que l'assistance technique.

– Fixation de seuils d'attribution directe des contrats

L'attribution directe est autorisée dans le cas de contrats d'un montant inférieur à 1 million € par an (ou 300 000 km / an) ou inférieur à 2 millions € (ou 600 000 km / an) s'il s'agit de PME n'exploitant pas plus de 23 véhicules.

– Définition des conditions d'exercice de la sous-traitance

Lorsque le service est exploité par un opérateur interne, celui-ci doit exécuter lui-même « la majeure partie des services », le reste pouvant être alors sous-traité.

Lorsque le service n'est pas exploité par un opérateur interne, celui-ci doit exécuter « une majeure partie des services », le reste pouvant être alors sous-traité.

– Généralisation de la contractualisation

La contractualisation devient la règle, y compris dans les cas d'attribution directe aux entités considérées comme des « opérateurs internes ».

– Définition de la durée maximale des contrats

Cette liberté de choix est désormais reconnue aujourd'hui expressément par l'Union Européenne. Elle est considérée comme un atout indispensable au maintien de services publics de qualité : la multiplicité des solutions possibles, associée à la réversibilité des choix du mode de gestion, permettent de répondre efficacement aux besoins locaux.

# INTRODUCTION

On recense ainsi autant d'arguments en faveur de la gestion déléguée que de la gestion directe.

## 1.2 Des arguments pour la gestion déléguée...

Pour les tenants de la gestion déléguée, celle-ci permet le transfert des risques juridiques et économiques. Le délégataire privé peut apparaître plus compétent ou mieux armé face à la technicité de certains projets, avec le développement d'une expertise et d'un savoir-faire spécifique au secteur d'activité.

Le recours à un délégataire privé permet théoriquement une gestion efficace du service, dans la mesure où le délégataire cherche à optimiser sa rentabilité économique. Le délégataire poursuit un double objectif : satisfaire l'utilisateur et réaliser des gains de productivité.

La délégation est une solution pour répondre à des investissements lourds : déléguer un service permet de transférer les charges d'investissement à l'entreprise délégataire, et d'enrichir ainsi le patrimoine de la collectivité sans augmenter la pression fiscale, l'exploitant se rémunérant au moins en partie sur les usagers par la perception de redevance ou de recettes.

Enfin, déléguer peut dans une certaine mesure alléger les tâches de gestion de l'autorité organisatrice, à condition qu'elle exerce pleinement son droit de contrôle.

## 1.3 ...autant que pour la gestion directe

Les motivations en faveur de la gestion directe ne manquent pas non plus : ce mode de gestion permet à l'autorité publique de conserver la maîtrise du service et de mettre en œuvre ses objectifs politiques et sociaux. De plus, par le biais des subventions versées, la collectivité assure également le contrôle de l'usage des fonds publics. En outre, les acteurs privés ayant un horizon plus court que la durée des équipements collectifs, le public investit davantage dans la durée en assurant le financement des infrastructures par l'emprunt puis par la fiscalité.

La gestion directe permet de maintenir les tarifs à un niveau raisonnable : a contrario, le choix de la délégation peut éventuellement entraîner une augmentation des tarifs.

De plus, la proximité des Autorités Organisatrices et des entreprises permet une rapidité de planification des projets et de leur suivi.

Enfin, la gestion directe met à l'abri des risques de contentieux liés aux procédures de délégation de service public.

## L'image auprès du public

Selon une enquête réalisée en 2004 et renouvelée en 2006 auprès des usagers par l'Institut de la Gestion Déléguée et l'institut de sondage BVA, certains secteurs comme l'eau et les transports bénéficient d'un a priori plus favorable pour la gestion déléguée : ce mode de gestion est perçu comme plus professionnel, rentable et efficace que la gestion directe, qui pâtit fréquemment d'un déficit d'image.

Mais globalement, et c'est ce que montre les résultats du baromètre 2006<sup>2</sup>, 59 % des Français préfèrent le mode de gestion directe pour les services publics locaux.

2 Baromètre BVA-IGD sur les services publics locaux et la gestion déléguée – Juin 2006

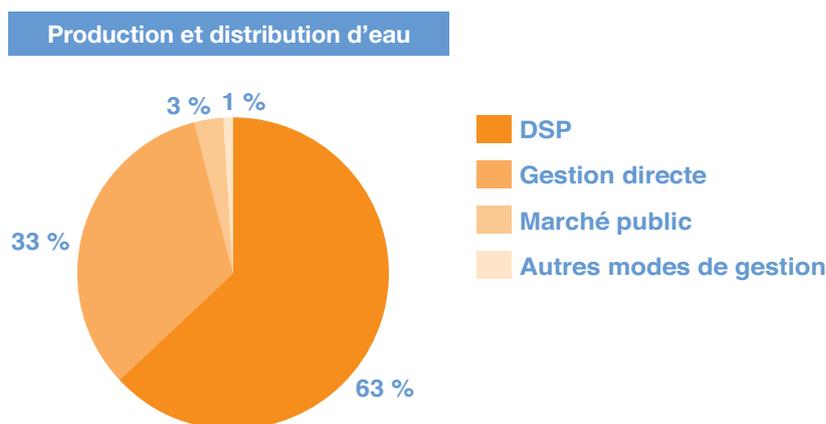
## 1.4 Les modes de gestion par secteur

Les données statistiques disponibles actuellement illustrent cette diversité au niveau national : certains services publics sont plus traditionnellement exploités directement par la collectivité locale, tandis que d'autres sont dominés par la gestion déléguée.

L'état des lieux réalisé en 2004 par Dexia pour le compte de la Fédération des Villes Moyennes<sup>3</sup> montre que :

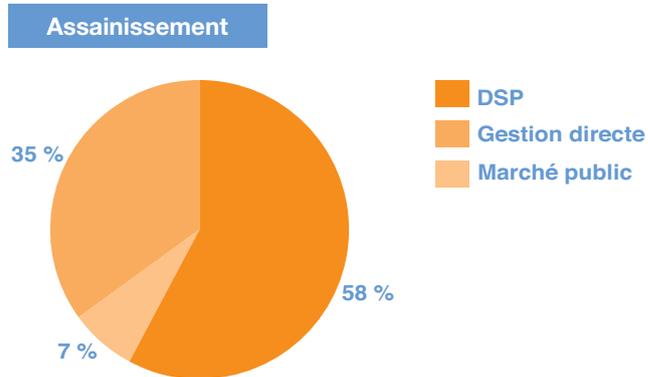
3 « Les services publics locaux dans les villes moyennes et leurs intercommunalités – Premier état des lieux 2004-2005 » FMVM en collaboration avec Dexia Crédit Local

► La gestion indirecte (DSP et marchés publics) domine largement le secteur de la production et de la distribution de l'eau potable, avec 66 % des réseaux en gestion déléguée.

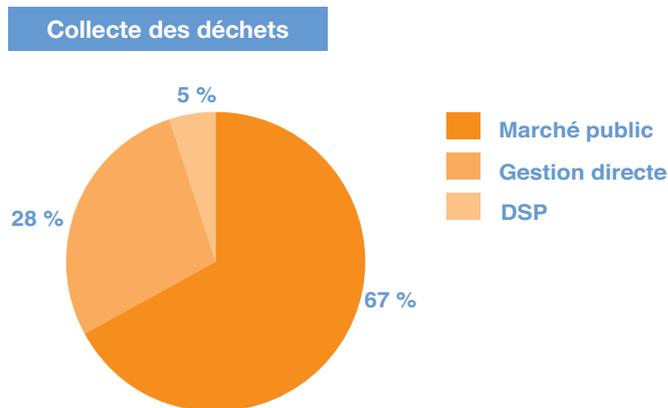


# INTRODUCTION

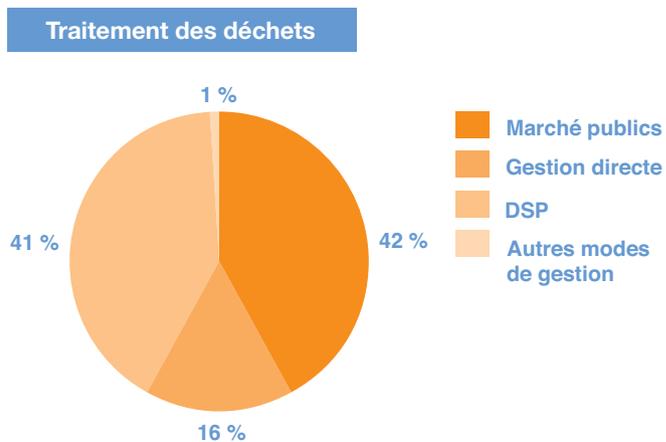
► La même tendance est observée dans le cas des réseaux d'assainissement, majoritairement gérés en gestion déléguée (65 %).



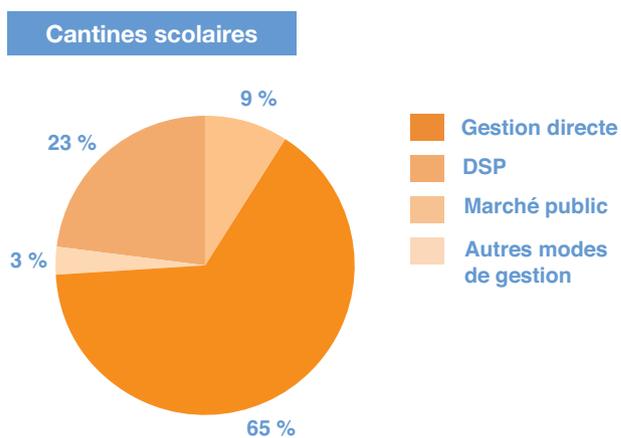
► En revanche, c'est l'inverse dans le secteur de la collecte des déchets ménagers, où la régie occupe une place prédominante : 67 % des réseaux.



► Le secteur du traitement des déchets ménagers est plus ouvert : 42 % de régies et 58 % de réseaux en gestion indirecte (essentiellement en marchés publics).



► Les autres services sont traditionnellement en gestion directe : c'est le cas de la restauration scolaire (65 % en régie), les parcs de stationnement (57 %), les théâtres (62 %) les écoles de musique/médiathèque (96 %).



# INTRODUCTION

4 « Les services eau et assainissement dans les grandes villes et leurs groupements » - Dexia Crédit Local et AMGVF - Mars 2007

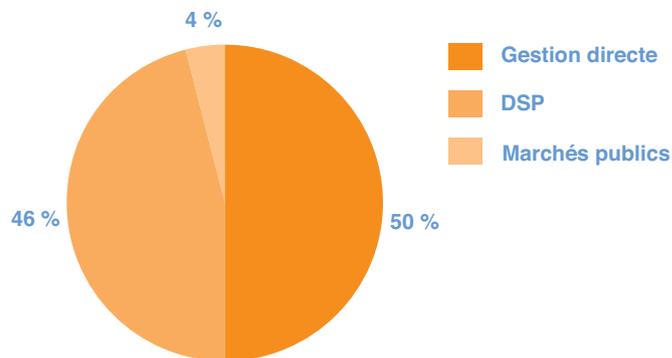
## Zoom sur la gestion des services publics d'eau et d'assainissement dans les grandes villes et leurs groupements

Dexia Crédit local et l'Association des Maires des Grandes Villes de France (AMGVF) ont mené en 2006 une enquête sur la gestion des services d'eau et d'assainissement<sup>4</sup>.

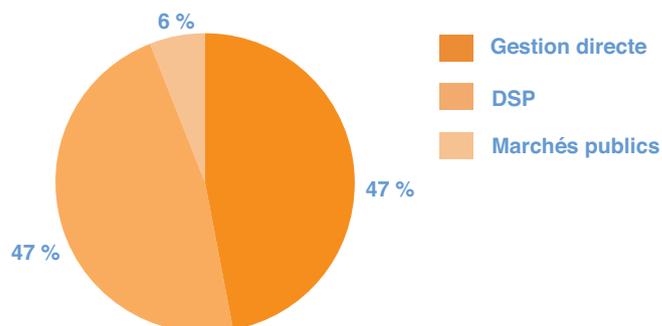
Cette enquête, menée auprès de 36 grandes villes et groupements met en évidence la relative stabilité des modes de gestion entre 1999 et 2006, ce dans un contexte de transferts de compétences importants des villes vers les intercommunalités, et d'accroissement des compétences de ces intercommunalités.

La part de la gestion déléguée reste assez stable sur la période, ne gagnant globalement que 3 points en 7 ans. La gestion directe suit une tendance identique et concerne encore 47 % des services publics d'eau et d'assainissement en 2006.

Services d'eau et assainissement dans les grandes villes : modes de gestion en 1999

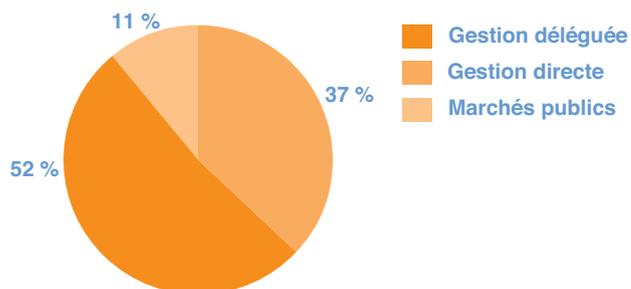


Services d'eau et d'assainissement dans les grandes villes : modes de gestion en 2006

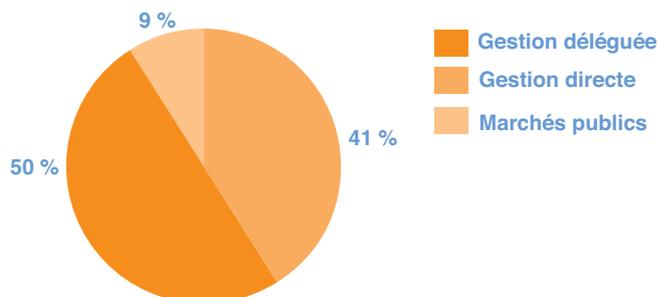


Dans le détail, la situation actuelle est plus contrastée, avec une domination plus nette de la gestion déléguée dans le domaine de la production et de la distribution d'eau potable, dans respectivement 63 % et 59 % des cas, tandis que la gestion directe est nettement majoritaire pour la collecte des eaux usées.

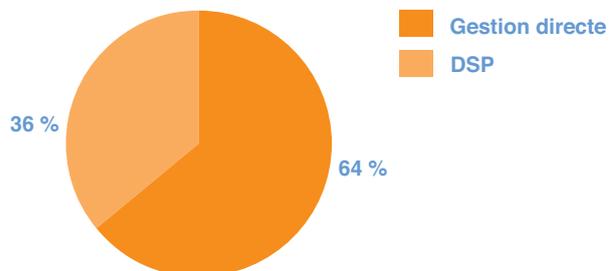
#### Production d'eau potable



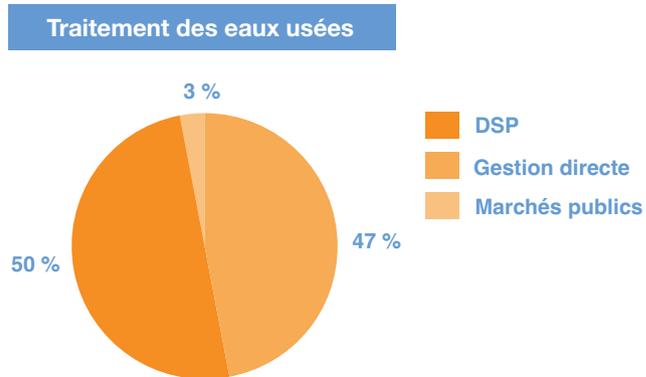
#### Distribution d'eau potable



#### Collecte des eaux usées



# INTRODUCTION



## Quelles perspectives ?

Globalement, l'étude menée par l'AMGVF et Dexia Crédit Local montre que des changements dans le mode de gestion sont envisagés à l'horizon 2010 : ces changements concerneraient le délégataire, mais aussi le mode de gestion, puisque certaines d'entre elles n'excluent pas un retour à la gestion directe, plus particulièrement dans le secteur du traitement des eaux usées.

## 2

## Les modes de gestion dans les transports collectifs urbains

### 2.1 Typologie générale

La gestion des services de transports collectifs urbains est très majoritairement confiée à des délégataires privés ou à capitaux mixtes, de type sociétés d'économie mixte.

Ainsi, d'après les données issues de l'enquête annuelle sur les transports collectifs urbains, près de 91 % des réseaux sont en gestion déléguée, et 9 % en gestion directe.

Dans les agglomérations moyennes, 15 % des services de transports collectifs sont en gestion directe (Source : Fédération des Maires des Villes Moyennes).

Cette domination de la gestion déléguée est à mettre en lien avec la forte montée de l'intercommunalité dans le paysage institutionnel français.

A cet égard, les données issues des études de la FMVM pour les villes moyennes (de 20 000 à 100 000 habitants) et de l'AMGVF pour les grandes villes, révèlent que la compétence de transport collectif urbain est assurée à plus de 70 % par des groupements à fiscalité propre. Ceci est intimement lié au fait que la compétence transport est obligatoire pour les communautés d'agglomération.

Elle ne doit toutefois pas occulter le phénomène des régies municipales, fréquent dans les réseaux de petite taille.

Ainsi, les données de la FMVM concernant les modes de gestion dans les villes moyennes n'ayant pas transféré leur compétence transport à une structure intercommunale montrent que 33 % des réseaux ont choisi la gestion directe.

Pour autant, cela ne signifie pas que la gestion directe, à travers une régie ou un EPIC, est réservée aux petites collectivités : des agglomérations de taille importante font le choix de la gestion directe, indépendamment de l'organisation institutionnelle de la collectivité.

### 2.2 Une structure oligopolistique

La gestion déléguée des transports collectifs urbains est caractérisée par la présence de groupes de transport, de dimension internationale, qui se répartissent le marché : environ 80 % des voyages annuels sont réalisés dans des réseaux dépendant d'un des trois groupes. Keolis domine le marché avec 39 % des voyages annuels réalisés dans ses réseaux, devant Transdev avec 22 % et Veolia Transport 22 %.

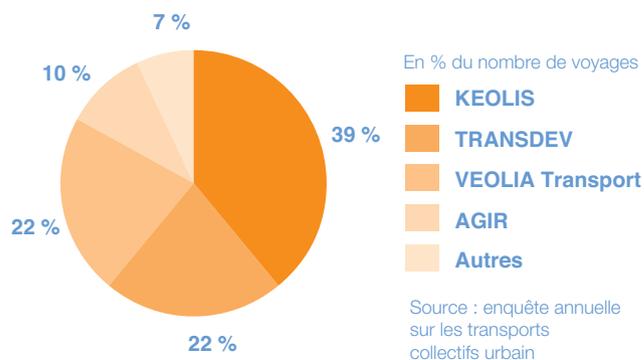
# INTRODUCTION

Keolis est détenu respectivement à hauteur de 52 % par une participation commune de Axa Private Equity et de la Caisse de dépôt et placement du Québec, à hauteur de 45,5 % par la SNCF, et à 2,5 % par les cadres salariés de l'entreprise.

Le capital de Transdev se répartit entre la Financière Transdev (50,1 %), la Caisse des Dépôts et Consignations (42,9 %), et la FIN.OPI SpA (7 %).

Veolia Transport est la division transport du groupe Veolia Environnement, détenu par des actionnaires multiples dont Capital research (12 %), la Caisse des Dépôts et Consignations (10 %), Groupama A.M. (6 %), ou EDF (4 %).

Part des groupes de transport en 2005



## La place des SEM dans le secteur des transports collectifs (avec la participation de la FNSEM)

### Sem de Transports Voyageurs

#### La Sem : La carte du partenariat

Entre décentralisation et développement durable, les transports de voyageurs sont au cœur des politiques européennes, nationales et locales.

La solution Sem, pour un quart des 160 entreprises de transports de voyageurs en France, a été choisie par les collectivités territoriales pour répondre aux obligations de service public, à l'intérêt général et aux logiques de partenariat dont elle est porteuse. C'est donc l'un des premiers domaines d'activité des Sem de services, soit un peu plus de 40 Sem qui interviennent dans le domaine du transport public, sur des réseaux urbains et interurbains. La solution Sem est plus particulièrement représentée dans les grands réseaux urbains où d'importants investissements étaient ou sont nécessaires dans le cadre du développement du réseau et lors de la création d'un TCSP. La collectivité est propriétaire et la Sem, entreprise de la collectivité, est exploitante du réseau avec un partenaire privé (opérateur

de transport) qui apporte son expertise dans le domaine des transports urbains et interurbains (ex : Nantes, Grenoble, Montpellier,...)

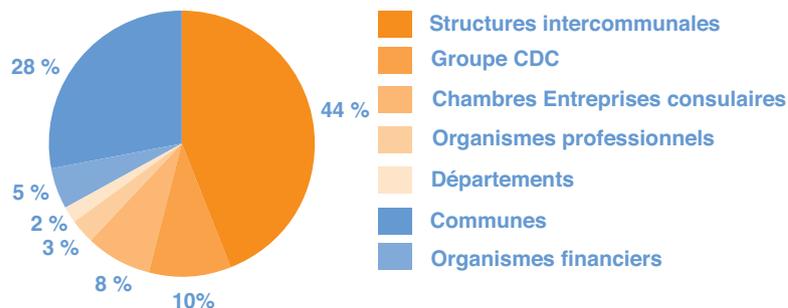
La solution Sem est également choisie par des collectivités territoriales pour construire un réseau de transport notamment en site propre et/ou pour effectuer toutes les études et les investissements touchant aux transports et plus largement aux déplacements.

Avec une participation publique forte dans ce domaine d'activité qui peut se justifier par des enjeux importants des politiques de déplacements, on constate, notamment en Europe, que l'actionnariat de la Sem, outil de Partenariat entre le secteur public et le secteur privé, associant des sociétés à capitaux publics diffère d'un pays à l'autre.

Les transports publics constituent un terrain privilégié pour l'intercommunalité. Ce fait a été renforcé par la création en 2000 des communautés d'agglomération, qui ont souvent conduit à une extension du périmètre de transport urbain.

La composition du capital des Sem de cette activité est le reflet de l'importance des structures intercommunales dans ce secteur. Celles-ci détiennent désormais 40 % en moyenne de la capitalisation des sociétés (contre seulement 9 % sur l'ensemble des Sem) et représentent l'actionnaire principal de plus de 57 % des Sem.

Répartition du capital des SEM en 2006



Il est donc nécessaire que la solution Sem, lorsqu'elle est proposée ou choisie par les collectivités, soit la plus pertinente et la mieux adaptée, en intégrant notamment une souplesse dans les règles de répartition pour un véritable partenariat public- privé, en terme notamment de :

- prise de participation,
- responsabilités,
- prise de risque,
- contrôle.

La nécessité de rechercher un cadre ou des formules plus appropriés semble un enjeu réel pour répondre, sur un périmètre d'action, aux exigences des élus, des collectivités, des Autorités Organisatrices compétentes avec pour objectifs :

# INTRODUCTION

D'apporter une analyse du marché des déplacements sur un territoire :

- pertinente au regard de l'offre et de la demande,
- conforme aux exigences de chaque autorité organisatrice,
- cohérente aux exigences des collectivités et des élus.

De garantir la mise en œuvre d'un contrat de plan de déplacements adapté aux :

- spécificités locales (géographique,...),
- spécificités des différents modes de déplacements concernés,
- technologies utilisées,
- politiques tarifaires appliquées par les différents opérateurs,
- politiques choisies par les autorités compétentes.

De veiller à l'équilibre financier et à l'intégration des modes de déplacements sur un territoire donné.

A l'instar d'autres secteurs d'activités comme le développement économique ou les déchets, la Sem constitue donc une réelle réponse qui pourrait prendre la forme, par exemple, d'un contrat de services avec la collectivité. La collectivité, source de subventions, deviendrait source de co-investissement dans le cadre d'un PPP structurel à l'intérieur d'une Sem.

Quelques 1 117 Sem interviennent dans une quarantaine de domaines d'activité et principalement dans l'aménagement, le logement, le tourisme, les transports et l'énergie. Celles-ci représentent près de 9 % des 16 000 entreprises publiques locales. Elles emploient 65 500 emplois et le montant de leur capitalisation s'élève à 2,65 milliards d'euros, détenus à 65 % par les collectivités locales. Le montant de leurs investissements est estimé à 11 milliards d'euros.

Les Sem et leur Fédération en bref...

Créée en 1956, la Fédération des Sem est l'unique représentant des 1 130 Sem françaises en activité aujourd'hui. Outre ce lobbying, la Fédération anime le mouvement des Sem par la constitution de réseaux aux plans national, régional et européen, et s'attache à renforcer la performance de ces outils par la production d'un large panel de services.

## 2.3 Les types de contrats en délégation de service public

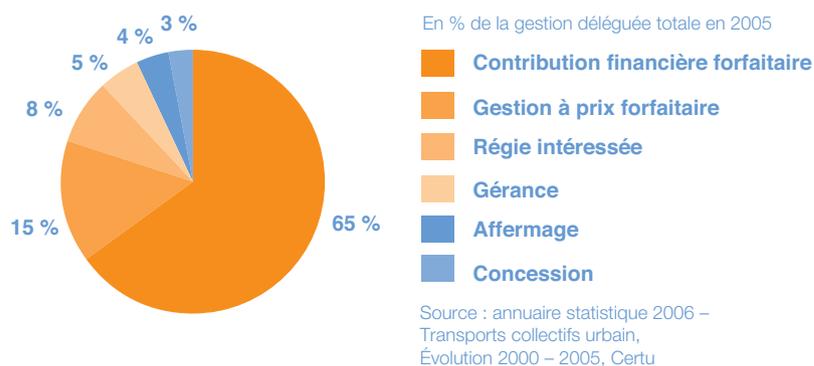
Trois grands types de contrats de délégation sont utilisés dans les transports collectifs :

- les délégations de service public « classiques » qui regroupent l'affermage, la concession et la régie intéressée.
- les contrats spécifiques aux transports publics de type gestion aux risques et périls, gestion avec garantie de recettes, gestion à prix forfaitaire, gérance,
- les contrats à compensation ou contribution financière forfaitaire.

La gestion déléguée est dominée par un type de contrat : la contribution financière forfaitaire. Plus de six autorités organisatrices sur dix ont en effet conclu un contrat de ce type avec leur délégataire.

A mi-chemin entre la concession pure, où la totalité des risques est assumée par le délégataire et des systèmes juridiques où il est moins responsabilisé dans la gestion, les résultats et le développement du service de transport, la contribution financière forfaitaire permet une répartition efficace des responsabilités entre la collectivité délégante et son délégataire. L'exploitant assume à la fois les risques industriel et commercial. L'autorité organisatrice dans le cadre d'une telle convention, apporte une contribution complémentaire pour compenser les obligations de service public imposées aux délégataires. Cette compensation financière peut être révisée en fonction de la recette réelle tirée du trafic : ce faisant, l'autorité organisatrice supporte ainsi une partie du risque commercial.

### Les types de contrats d'exploitation des services de transports collectifs urbains



Une analyse récente du CERTU<sup>5</sup> montre que la tendance sur les dix dernières années est à l'augmentation sensible des contrats à « délégation forte », c'est-à-dire des contrats à contribution financière forfaitaire, des affermages, des régies intéressées et dans une moindre mesure, des concessions, dans lesquels les opérateurs assument à la fois le risque industriel et le risque commercial.

Ces contrats à « délégation forte » ont en outre une durée moyenne supérieure à ceux à « délégation faible » : par exemple, les contrats à contribution financière forfaitaire durent en moyenne 7,6 ans contre 6,4 ans pour la gestion à prix forfaitaire ou 5,9 ans pour la régie intéressée.

## 2.4 Le poids des réseaux indépendants

Une part non négligeable du marché, un peu moins de 20 % des voyages annuels totaux, est détenue par les entreprises ne dépendant pas d'un des trois grands groupes.

<sup>5</sup> « Gestion directe et gestion déléguée dans les transports publics urbains de province en France – Exploitation de la base TCU 2005 », Thierry GOUIN – CERTU – Février 2007

# INTRODUCTION

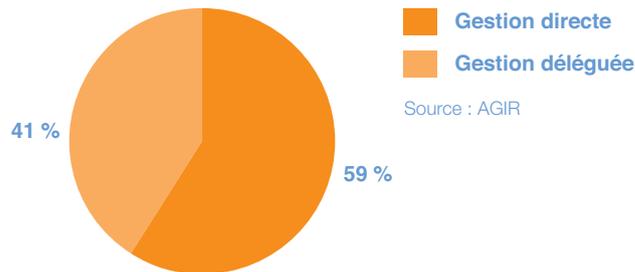
Parmi ces réseaux indépendants, on trouve les réseaux adhérant à AGIR, qui totalisent 10 % des voyages totaux.

L'analyse des grandes caractéristiques institutionnelles et juridiques des réseaux indépendants et parmi eux, des réseaux adhérents d'AGIR, permet de mettre en évidence quelques spécificités, qu'il est important de rappeler :

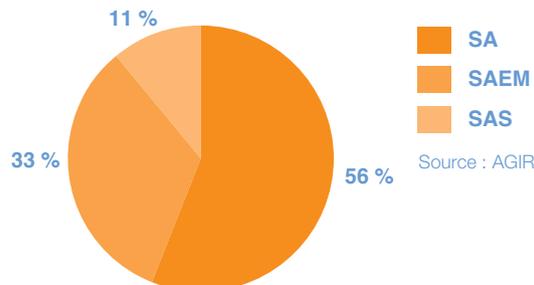
► Le poids de la gestion déléguée est sensiblement moins important dans les réseaux indépendants. Celle-ci passe en effet sous la barre des 70 %, mais domine encore largement. Son poids diminue encore au sein des adhérents d'AGIR, avec 59 % des réseaux en gestion déléguée,

► la présence des groupes diminue avec la taille du réseau : de très nombreuses collectivités locales font ainsi le choix de la gestion directe, qui reste, exception faite de la Régie des Transports Marseillais et de Tisséo-Urbain à Toulouse, majoritairement utilisée pour des réseaux de taille moyenne.

## Les modes de gestion des réseaux affiliés à AGIR en 2006

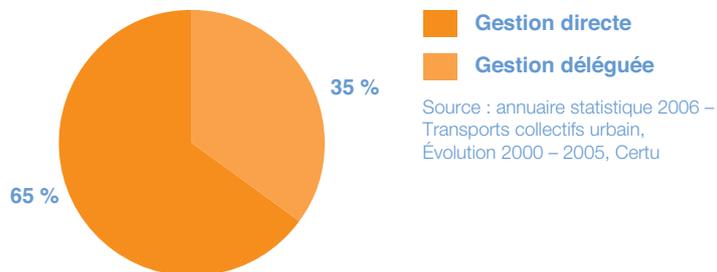


## Forme juridique des réseaux affiliés à AGIR en 2006 (en % de la gestion déléguée)

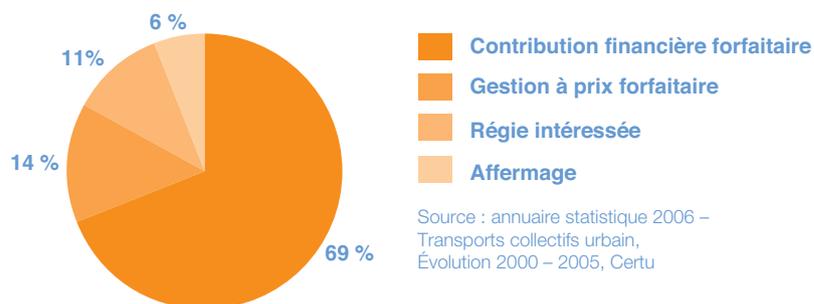


En 2005, près de 60 % des adhérents urbains d'AGIR sont organisés en gestion directe. Pour ceux qui sont en gestion déléguée, on note que les contrats les plus utilisés sont dans la contribution financière forfaitaire et la régie intéressée. Les autres formes de contrat (affermage et gestion à prix forfaitaire) sont marginales et la concession inexistante au sein des réseaux affiliés à AGIR. Quant aux formes juridiques des délégataires, ce sont essentiellement des sociétés des sociétés anonymes d'économie mixte, et dans une moindre mesure, des sociétés par actions simplifiées.

#### Modes de gestion dans les réseaux indépendants en 2005



#### Types de contrats dans les réseaux indépendants en 2005



# PREMIÈRE PARTIE.

## ANALYSE GÉNÉRALE DE LA PERFORMANCE DES RÉSEAUX INDÉPENDANTS

Afin d'établir des comparaisons entre les réseaux de transport urbain, et plus particulièrement les réseaux indépendants et les réseaux adhérents d'AGIR, il est nécessaire d'analyser les données chiffrées et les ratios, qui révèlent un niveau de « performance » générale.

Cependant, cette seule analyse globale et quantitative ne peut suffire, car elle ne reflète pas dans son ensemble l'activité et le dynamisme des réseaux. Elle doit donc être complétée par des éléments plus qualitatifs, comme la description des initiatives concrètes des réseaux en faveur du développement et de la mobilité durables, celles-ci visant à améliorer l'offre et la qualité de service, l'organisation interne de l'entreprise, mais aussi l'attractivité des réseaux.

# ANALYSE GÉNÉRALE DE LA PERFORMANCE DES RÉSEAUX INDÉPENDANTS

## 1

### Les réseaux urbains

#### 1.1 Evolution 1999-2005 des principaux ratios des entreprises indépendantes et des adhérents d'AGIR

##### 1.1.1 Méthodologie

Toutes les données sont issues de l'annuaire statistique du CERTU et des publications annuelles de l'UTP. La source principale est l'enquête annuelle sur les transports collectifs urbains (Enquête « Cahiers verts »).

Par réseau indépendant, il est entendu l'ensemble des réseaux non affiliés aux trois grands groupes : Keolis, Transdev, Veolia Transport.

Sur l'ensemble de la période étudiée, un échantillon constant d'une cinquantaine de réseaux indépendants a été retenu. Les réseaux AGIR analysés correspondent également à un échantillon constant de 16 réseaux sur toute la période de référence de l'étude.

Les moyennes des réseaux AGIR sont présentées de deux manières différentes dans cette partie de l'étude : d'abord en incluant les données de la Régie des Transports de Marseille et celles de Tisséo-Urbain, puis par taille de population, ce qui permet d'affiner les comparaisons des grandes évolutions. Ces deux réseaux se distinguent en effet fortement des autres adhérents d'AGIR par la population desservie et les modes de transport en service (sites propres, modes lourds : métro, tramway).

Il est à noter que la plupart des réseaux indépendants, adhérents d'AGIR compris, ne disposent pas de TCSP. La présence d'un TCSP est un facteur d'attractivité désormais reconnu des réseaux de transport en commun, avec des niveaux d'investissement sensiblement plus élevés que dans les autres réseaux.

De plus, ces réseaux à TCSP bénéficient de ressources plus importantes, qu'il s'agisse des recettes tarifaires (les niveaux tarifaires et la fréquentation y sont plus élevés que dans la plupart des autres réseaux) et du versement transport, dont plus de 67 % est collecté dans les grandes agglomérations à TCSP en service ou en projet (Source : « L'année 2005 des transports urbains » - GART).

Les tableaux ci-dessous présentent les données agrégées y compris les réseaux de Toulouse (Tisséo-Urbain), de Marseille (Régie des Transports de Marseille) et de Clermont-Ferrand (T2C), réseaux à TCSP.

# ANALYSE GÉNÉRALE DE LA PERFORMANCE DES RÉSEAUX INDÉPENDANTS

Les données sur la tarification des réseaux urbains sont issues de l'Annuaire de la tarification du transport publics urbain, édition 2007 (Données au 1<sup>er</sup> janvier 2006), réalisé par l'UTP.

## 1.1.2 Résultats

### Offre kilométrique (km/habitant du PTU)

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
<b>Indépendants</b>	25,5	25,2	23,7	24,2	24,0	23,4	23,8
<i>Evolution n/n-1</i>	-	- 1,2 %	- 6 %	+ 2,1 %	- 0,8 %	- 2,5 %	+ 1,7 %
<b>AGIR</b>	26,1	26,0	23,7	23,8	24,3	25,1	25,1
<i>Evolution n/n-1</i>		- 0,4 %	- 8,8 %	+ 0,4 %	+ 2,1 %	+ 3,3 %	0 %
<b>Tous réseaux</b>	27,2	26,5	26	26,2	25,7	26,4	26,8
<i>Evolution n/n-1</i>	-	- 2,6 %	- 1,9 %	+ 0,8 %	+ 1,9 %	+ 2,7 %	- 1,5 %

Tous réseaux confondus, la tendance est à la baisse de l'offre. Une analyse plus détaillée montre cependant une progression de l'offre kilométrique de 1,7 % entre 2004 et 2005 pour les réseaux indépendants.

De plus, le niveau de l'offre kilométrique, tant dans les réseaux indépendants que dans les réseaux adhérents d'AGIR, reste en dessous de la moyenne nationale sur toute la période étudiée.

Rappelons que cet indicateur est fortement corrélé à l'évolution de la population dans les périmètres des transports urbains<sup>6</sup>, qui a connu une forte progression du fait de la création, puis l'extension des structures intercommunales. A cet égard, la croissance de la population des PTU a été plus forte que celle des kilomètres parcourus sur la même période. En 2005, cette extension des PTU tend toutefois à se ralentir, concernant principalement les agglomérations de taille modeste. En 2005, près de 6 AOTU sur 10 sont des structures intercommunales.

### Fréquentation (en voyage/habitant du PTU)

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
<b>Indépendants</b>	93	93,1	86,4	86,3	84	82,6	77,7
<i>Evolution n/n-1</i>	-	+ 0,1 %	- 7,2 %	- 0,1 %	- 2,7 %	- 1,7 %	- 6 %
<b>AGIR</b>	105,4	107,6	97,1	95,5	97,1	103,6	97,5
<i>Evolution n/n-1</i>	-	+ 2,1 %	- 9,8 %	- 1,6 %	+ 1,7 %	+ 6,7 %	- 5,9 %
<b>Tous réseaux</b>	89,9	88,2	87,2	83	81,7	87,6	89,1
<i>Evolution n/n-1</i>	-	- 1,9 %	- 1,1 %	- 4,8 %	- 1,6 %	+ 7,2 %	+ 1,7 %

<sup>6</sup> Le CERTU se base sur la population totale des PTU et non sur la population desservie

Comme pour l'offre, calculée en ramenant les kilomètres parcourus à la population du PTU, la fréquentation est calculée en ramenant les voyages effectués au nombre d'habitants des PTU.

Là encore, l'analyse des données brutes montre que l'évolution de la population a été largement supérieure à la progression des voyages sur la même période dans les réseaux indépendants ainsi que dans les réseaux adhérents d'AGIR.

Globalement, l'ensemble des réseaux est touché par une stabilisation de la fréquentation. La tendance à la reprise observée en 2004 ne semble pas se confirmer en 2005 dans les réseaux indépendants et dans les réseaux adhérents d'AGIR. Cette évolution peu favorable s'observe également dans l'ensemble des réseaux de transports urbains, exception faite des réseaux à TCSP.

#### Taux d'utilisation (en voyage/km)

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
<b>Indépendants</b>	3,6	3,7	3,6	3,6	3,5	3,5	3,3
<i>Evolution n/n-1</i>	-	+ 2,8 %	0 %	0 %	- 2,8 %	0 %	- 5,7 %
<b>AGIR</b>	4	4,1	4,1	4	4	4,1	3,9
<i>Evolution n/n-1</i>	-	+ 2,5 %	0 %	- 2,5 %	0 %	+ 2,5 %	- 4,9 %
<b>Tous réseaux</b>	3,2	3,3	3,4	3,2	3,2	3,3	3,3
<i>Evolution n/n-1</i>	-	+ 3,1 %	+ 3 %	- 5,9 %	0 %	+ 3,1 %	0 %

Les taux d'utilisation, exprimés en voyages par kilomètre produit, sont homogènes selon le type de réseau étudié, oscillant autour de 4 pour les réseaux adhérents d'AGIR, de 3,5 pour les réseaux indépendants et de 3,3 pour l'ensemble des réseaux.

Ils permettent d'établir un lien entre la densité du réseau et son « efficacité » et évoluent assez faiblement sur la période de référence.

#### Km/agent roulant

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
<b>Indépendants</b>	19 582	19 547	18 550	18 929	19 055	19 873	21 944
<i>Evolution n/n-1</i>	-	- 0,2 %	- 5,1 %	+ 2 %	+ 0,7 %	+ 4,3 %	+ 10,4 %
<b>AGIR</b>	18 299	18 253	17 204	17 394	17 586	18 869	19 232
<i>Evolution n/n-1</i>	-	- 0,3 %	- 5,7 %	+ 1,1 %	+ 1,1 %	+ 7,3 %	+ 1,9 %
<b>Tous réseaux</b>	22 789	20 140	20 757	21 515	21 053	21 065	20 936
<i>Evolution n/n-1</i>	-	- 11,6 %	+ 3,1 %	+ 3,7 %	- 2,1 %	+ 0,1 %	- 0,6 %

# ANALYSE GÉNÉRALE DE LA PERFORMANCE DES RÉSEAUX INDÉPENDANTS

## Agents roulants/véhicule

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
<b>Indépendants</b>	1,94	1,94	2,06	2,01	1,93	1,88	1,86
<i>Evolution n/n-1</i>	-	0 %	+ 6,2 %	- 2,4 %	- 4 %	- 2,6 %	- 1,1 %
<b>AGIR</b>	2,06	2,07	2,25	2,17	2,09	1,97	1,95
<i>Evolution n/n-1</i>	-	+ 0,5 %	+ 8,7 %	- 3,6 %	- 3,7 %	- 5,7 %	- 1 %
<b>Tous réseaux</b>	1,75	1,75	1,80	1,78	1,79	1,87	1,86
<i>Evolution n/n-1</i>	-	0 %	+ 2,9 %	- 1,1 %	+ 0,6 %	+ 4,5 %	- 0,5 %

L'analyse des données sur la productivité des réseaux exprimées en km produit/agent roulant et en nombre d'agents roulants / véhicule permet de mettre en avant une spécificité des réseaux indépendants et des réseaux adhérents d'AGIR : ceux-ci sont en effet caractérisés par la diminution entre 1999 et 2005 du nombre d'agents roulants par véhicule.

Parallèlement, les kilomètres produits par agent roulant tendent également à augmenter dans les réseaux indépendants et les réseaux adhérents d'AGIR, du fait d'une croissance du nombre de kilomètres produits supérieure à celle des effectifs affectés à la conduite.

Les taux d'absentéisme issus des enquêtes AGIR sont calculés en rapportant le nombre d'heures d'absence par rapport au temps travaillé. Ils sont difficilement comparables avec les taux d'absentéisme issus des enquêtes annuelles de l'UTP (Absentéisme calculé en jours calendaires d'absence par an et par salarié).

Toutefois, il est possible de comparer les tendances d'évolution (cf. tableau ci-dessous).

## Évolution des taux d'absentéisme du personnel

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
<b>Taux d'absentéisme total (réseaux urbains AGIR)</b>	8,42 %	9,49 %	10,36 %	10,25 %	7,88 %	8,16 %	10,86 %
<i>Evolution annuelle n/n-1 en %</i>	-	+ 12,7 %	+ 9,2 %	- 1,1 %	- 23,1 %	+ 3,5 %	+ 33,1 %
<i>Evolution annuelle UTP n/n-1 en %</i>	-	+ 2,1 %	+ 21,3 %	+ 0,4 %	+ 4,6 %	- 8,8 %	+ 0,9 %

Les réseaux urbains adhérents d'AGIR sont caractérisés par deux années consécutives de diminution de l'absentéisme : la diminution significative de l'année 2003 n'a pas été confirmée. Finalement, en 2005, l'absentéisme moyen retrouve et même dépasse les forts taux enregistrés en 2001 et 2002.

La tendance n'est pas tout à fait identique dans l'ensemble des réseaux urbains, qui ont connu entre 2000 et 2003, 4 années consécutives de hausse, parfois très élevée (+ 21,3 % en 2001). Depuis, il semble que la tendance soit à une relative stabilisation.

#### Recettes commerciales/voyage (en € 2005)

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
<b>Indépendants</b>	0,59	0,53	0,60	0,58	0,57	0,60	0,60
<i>Evolution n/n-1</i>	-	- 10,2 %	+ 13,2 %	- 3,3 %	- 1,7 %	+ 5,3 %	0 %
<b>AGIR</b>	0,62	0,57	0,62	0,59	0,59	0,63	0,60
<i>Evolution n/n-1</i>	-	- 8,1 %	+ 8,8 %	- 4,8 %	0 %	+ 6,8 %	- 4,8 %
<b>Tous réseaux</b>	0,59	0,54	0,61	0,56	0,57	0,57	0,50
<i>Evolution n/n-1</i>	-	- 8,5 %	+ 13 %	- 8,2 %	+ 1,8 %	0 %	- 12,3 %

Sur l'ensemble de la période étudiée, les recettes commerciales par voyage ont sensiblement diminué dans l'ensemble des réseaux. Il semble toutefois que cette diminution soit relativement moins marquée dans les réseaux adhérents d'AGIR et plus globalement dans l'ensemble des réseaux indépendants. A noter enfin un niveau de recettes au voyage plus élevé que la moyenne nationale dans les réseaux indépendants et dans les réseaux adhérents d'AGIR.

#### Charges d'exploitation/voyage en € 2005

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
<b>Indépendants</b>	1,17	1,18	1,25	1,30	1,32	1,33	1,36
<i>Evolution n/n-1</i>	-	+ 0,9 %	+ 5,9 %	+ 4 %	+ 1,5 %	+ 0,8 %	+ 2,3 %
<b>AGIR</b>	1,19	1,19	1,25	1,29	1,31	1,29	1,39
<i>Evolution n/n-1</i>	-	0 %	+ 5 %	+ 3,2 %	+ 1,6 %	- 1,5 %	+ 7,8 %
<b>Tous réseaux</b>	1,20	1,22	1,25	1,31	1,35	1,34	1,38
<i>Evolution n/n-1</i>	-	+ 1,7 %	+ 2,5 %	+ 4,8 %	+ 3,1 %	- 0,7 %	+ 3 %

Sur la période de référence, on observe une augmentation assez sensible des charges d'exploitation par voyage, qui concerne tous les réseaux.

Globalement, les tendances sont identiques d'une année sur l'autre et d'un type de réseau à l'autre.

# ANALYSE GÉNÉRALE DE LA PERFORMANCE DES RÉSEAUX INDÉPENDANTS

## Coût kilométrique en € 2005 (charges d'exploitation/km)

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
<b>Indépendants</b>	4,27	4,37	4,55	4,61	4,62	4,68	4,44
<i>Evolution n/n-1</i>	-	+ 2,3 %	+ 4,1 %	+ 1,3 %	+ 0,2 %	+ 1,3 %	- 5,1 %
<b>AGIR</b>	4,80	4,92	5,12	5,18	5,23	5,33	5,40
<i>Evolution n/n-1</i>	-	+ 2,5 %	+ 4,1 %	1,2 %	+ 1,0 %	+ 1,9 %	+ 1,3 %
<b>Tous réseaux</b>	3,97	4,07	4,17	4,17	4,28	4,48	4,60
<i>Evolution n/n-1</i>	-	+ 2,5 %	+ 2,5 %	0 %	+ 2,6 %	+ 4,7 %	+ 2,7 %

Globalement, le coût kilométrique a augmenté sensiblement sur la période 1999-2005, quel que soit le type de réseau étudié : cependant, la hausse est moins élevée en valeur absolue dans les réseaux indépendants (+ 4 % entre 1999 et 2005) que dans l'ensemble des réseaux urbains (+ 16 % entre 1999 et 2005).

Cette évolution défavorable s'explique par divers facteurs : hausse sensible du prix des carburants, ancienneté du parc nécessitant parfois une maintenance coûteuse, augmentation des coûts de personnel, mise en service de modes lourds sur certains réseaux, etc.

## Subvention d'exploitation et d'équilibre par habitant du PTU (en € 2005)

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
<b>Indépendants</b>	70,1	69,1	72,1	78,4	77,6	72,2	71,9
<i>Evolution n/n-1</i>	-	- 1,4 %	+ 4,3 %	+ 8,7 %	- 1,0 %	- 7,0 %	- 0,4 %
<b>AGIR</b>	80,9	78,2	82,6	90,5	90,6	86,4	91,8
<i>Evolution n/n-1</i>	-	- 3,3 %	+ 5,6 %	+ 9,6 %	+ 0,1 %	- 4,6 %	+ 6,3 %
<b>Tous réseaux</b>	67,0	68,7	71,1	74,4	74,5	76,4	81,6
<i>Evolution n/n-1</i>	-	+ 2,5 %	+ 3,5 %	+ 4,6 %	+ 0,1 %	2,6 %	+ 6,8 %

Le phénomène marquant concernant les subventions d'exploitation et d'équilibre est leur augmentation importante dans l'ensemble des réseaux. Cette situation constatée par la Cour des Comptes en 2005<sup>7</sup> est la conséquence de la dégradation des équilibres financiers des services de transports collectifs urbains : elle touche plus particulièrement les réseaux de grande taille et semble être moins préoccupante dans l'ensemble des réseaux indépendants.

<sup>7</sup> Cour des comptes, « Les transports publics urbains », Rapport public particulier, avril 2005

#### Taux de couverture (en %)

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
<b>Indépendants</b>	50,9	45,1	48,0	44,5	43,1	45,2	43,9
<i>Evolution n/n-1</i>	-	- 11,4 %	+ 6,4 %	- 7,3 %	- 3,1 %	+ 4,9 %	- 2,9 %
<b>AGIR</b>	52,3	47,7	49,5	45,5	45,0	49,2	43,9
<i>Evolution n/n-1</i>	-	- 8,8 %	+ 3,8 %	- 8,1 %	- 1,1 %	+ 9,3 %	- 10,8 %
<b>Tous réseaux</b>	44,9	43,9	41,7	39,3	39,8	39,0	37,5
<i>Evolution n/n-1</i>	-	- 2,2 %	- 5,0 %	- 5,8 %	+ 1,3 %	- 2,0 %	- 3,8 %

Compte tenu des éléments décrits plus haut sur l'augmentation des coûts, et l'évolution modeste des recettes commerciales, les taux de couverture des dépenses d'exploitation tendent à se dégrader assez sensiblement sur toute la période étudiée : cette diminution concerne l'ensemble des réseaux.

### 1.1.3 La tarification dans les réseaux urbains

(Source : Annuaire de la tarification du transport public urbain, UTP– Mars 2007)

Globalement, les réseaux urbains sont caractérisés par une progression sensible de la part des titres « toutes clientèles » dans les recettes tarifaires, qui est en effet passée de 56 % en 2003 à 61 % en 2006.

De plus, 62 % des voyages sont réalisés avec un titre réduit ou gratuit, les 38 % restants étant réalisés avec un titre « toutes clientèles ».

Parmi les titres « toutes clientèles », c'est le ticket à l'unité qui est le plus utilisé et reste ainsi la principale source de recettes des réseaux, quelle que soit leur taille : en moyenne, il représente 27,7 % des recettes tarifaires et coûte 1,07 €.

En ce qui concerne la tarification sociale, la tendance enregistrée est la prévalence des critères de revenus, qui prennent le pas sur le statut (Demandeurs d'emploi, RMIstes, etc.) : ceci traduit la volonté de mettre en place des réductions tarifaires de plus en plus ciblées qui concernent les usagers en situation sociale précaire. Autre tendance forte : celle de la suppression des gratuités dans de nombreux réseaux, accompagnée parallèlement de l'extension du champ des réductions.

De manière générale, les réseaux sont caractérisés par une recherche de simplification de leur gamme tarifaire avec la gratuité des correspondances (98 % des réseaux) et l'abandon progressif des tarifications zonales ou par section, qui ne concerne plus que 9 % des réseaux en 2006 (contre 11 % en 2003) au profit de tarification unique, et ce malgré l'extension continue des PTU.

# ANALYSE GÉNÉRALE DE LA PERFORMANCE DES RÉSEAUX INDÉPENDANTS

Enfin, les titres intermodaux, en particulier les titres « urbain/interurbain » font une percée notable (39 % des réseaux en 2006, contre 31 % en 2003) ainsi que les titres donnant accès au réseau urbain voisin, proposés dans 18 agglomérations.

Ces tendances s'observent dans la plupart des réseaux indépendants et des réseaux adhérents d'AGIR.

La part des titres « toutes clientèles » dans les recettes est en moyenne de 62 % dans les réseaux indépendants et de 61 % dans les réseaux adhérents d'AGIR. De plus, 45 % des voyages sont effectués dans les réseaux indépendants avec un titre toutes clientèles ; cette part est de 40 % dans les réseaux adhérents d'AGIR.

Dans les réseaux indépendants, le prix moyen du ticket à l'unité s'élève à 1,09 € et représente 34,4 % des recettes tarifaires.

Dans les réseaux adhérents d'AGIR, le ticket à l'unité coûte en moyenne 1,11 € et représente 31,7 % des recettes tarifaires.

A noter que dans les réseaux de moins de 100 000 habitants adhérents d'AGIR, la moyenne du prix du ticket à l'unité est identique à la moyenne de l'ensemble de réseaux de même taille, soit 1,01 €. Dans les réseaux adhérents d'AGIR de 100 000 à 250 000 habitants le ticket à l'unité coûte en moyenne 1,14 €, avoisinant la moyenne des réseaux de même taille (1,11 €).

## 1.2 Réseaux de moins de 100 00 habitants

Pour les résultats détaillés cf. Annexe 1

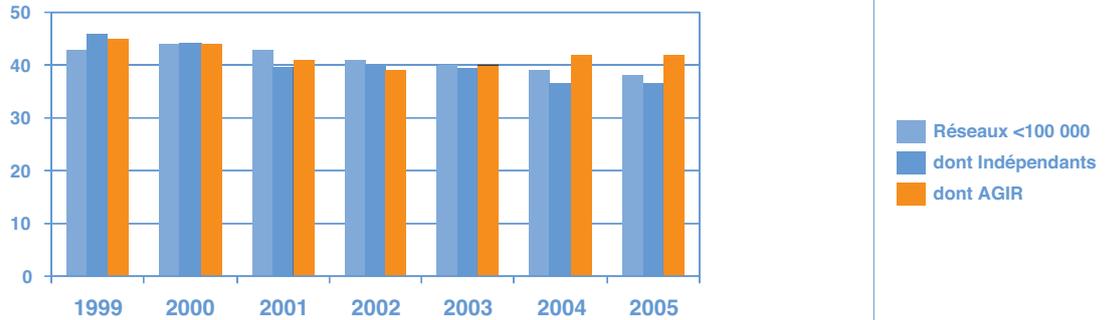
### 1.2.1 Caractéristiques générales

Les réseaux de moins de 100 000 habitants, qu'ils soient indépendants ou qu'ils soient filiales d'un groupe, présentent des caractéristiques communes : la fréquentation y est moindre, et par conséquent le volume des kilomètres produits et le nombre de voyages sont inférieurs à la moyenne des réseaux urbains, toutes tailles confondues.

Globalement, ce sont des réseaux moins attractifs que les réseaux de plus grande taille : cette attractivité moindre a pour conséquence directe un volume de recettes tarifaires moins important. Ces réseaux peu maillés, desservent souvent des zones géographiques enclavées et peu denses.

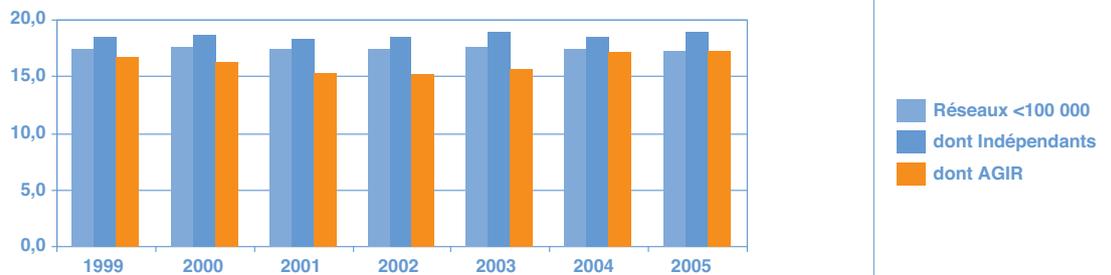
Ils sont caractérisés par de nombreux circuits scolaires et une offre moins fournie. Ils sont directement touchés par les extensions de PTU : on y observe ainsi des augmentations importantes de la population desservie, de la longueur des lignes et des kilomètres produits. Seule la fréquentation n'y évolue pas de la même façon : elle tend globalement à diminuer sur la période 1999-2005.

**Évolution de la fréquentation (en voy/hab)  
Réseaux de moins de 100 000 hab.**

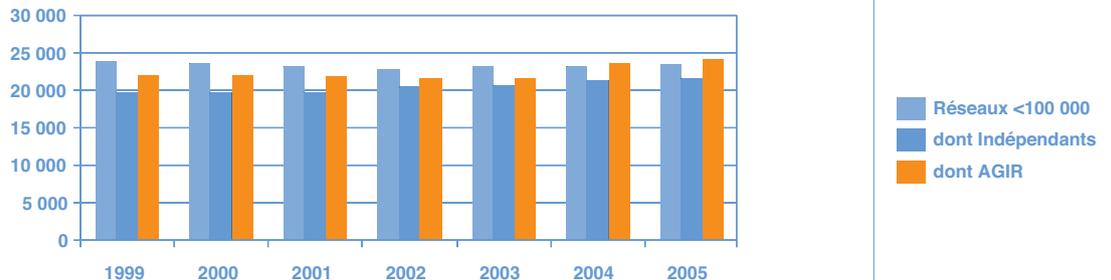


En revanche, ces « petits » réseaux se caractérisent sur toute la période par de bons résultats en matière de productivité : ainsi dans l'ensemble des réseaux de moins de 100 000 habitants, le rapport kilomètres produits par agent est plus favorable que la moyenne, toutes tailles de réseaux confondus.

**Évolution de l'offre (en km/hab)  
Réseaux de moins de 100 000 hab.**



**Évolution de la productivité (en km/agent roulant)  
Réseaux de moins de 100 000 hab.**

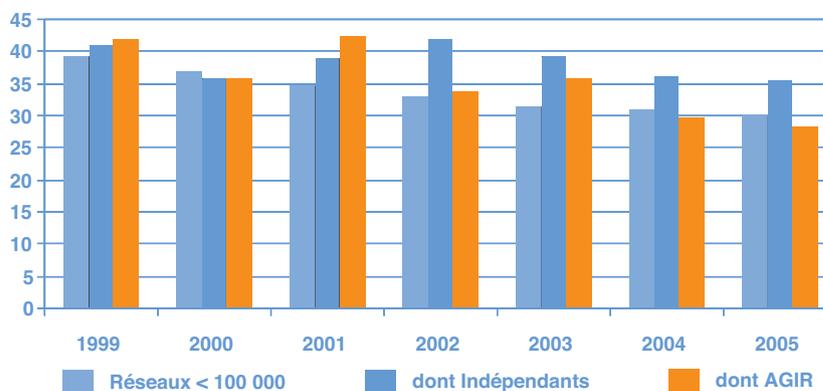


# ANALYSE GÉNÉRALE DE LA PERFORMANCE DES RÉSEAUX INDÉPENDANTS

En lien direct avec cette caractéristique, la dépense par kilomètre est sensiblement moins élevée dans les réseaux de moins de 100 000 habitants, de l'ordre de 3,3 euros, que dans l'ensemble des réseaux, où elle dépasse les 4,50 euros. Ceci est certes lié au volume de kilomètres produits, inférieur dans les plus petits réseaux, mais aussi à une réelle maîtrise des coûts.

De manière générale, les coûts d'exploitation ont progressé davantage que les recettes commerciales, entraînant la détérioration assez nette des taux de couverture depuis 1999.

**Évolution du taux de couverture (en %)  
Réseaux de moins de 100 000 hab.**



Conséquence directe de cette évolution, les subventions d'exploitation et d'équilibre par habitant ont augmenté sur toute la période 1999-2005 dans les réseaux de moins de 100 000 habitants, qui sont toutefois caractérisés par un niveau de subvention par habitant nettement inférieur à la moyenne nationale (42,60 euros contre 81,60 euros).

## 1.2.2 Réseaux indépendants et réseaux adhérents d'AGIR

Les réseaux indépendants et les réseaux adhérents d'AGIR de taille identique ne font globalement pas exception à ces caractéristiques.

Les réseaux indépendants de moins de 100 000 habitants sont caractérisés par une offre de service, exprimée en kilomètres par habitant, supérieure à la moyenne nationale, oscillant entre 18 et 19 kilomètres par habitant, contre environ 17 km pour la totalité des réseaux de moins de 100 000 habitants.

Les réseaux adhérents d'AGIR se situent dans la moyenne des réseaux de moins de 100 000 habitants et tendent également à stabiliser leur offre de service sur la période récente : ceci est la traduction d'un volume de kilomètre produits augmentant presque identiquement à la population desservie.

Si l'offre de service est supérieure à la moyenne dans les réseaux indépendants, ce n'est pas le cas de la fréquentation, qui tend à diminuer plus rapidement.

Les réseaux adhérents d'AGIR semblent toutefois afficher de meilleurs résultats en terme de fréquentation, avec des niveaux supérieurs à la moyenne des réseaux de moins de 100 000 habitants en 2004 et 2005 (de l'ordre de 42 voyages par habitant) : ceci est lié à une progression des voyages plus rapide que celle de la population.

Ceci a pour conséquence un taux d'utilisation, exprimé en voyages / kilomètre, inférieur à la moyenne dans les réseaux indépendants de moins de 100 000 habitants, mais supérieur à la moyenne dans les réseaux adhérents d'AGIR.

Une analyse plus fine des résultats montre que certains réseaux indépendants sont nettement plus dynamiques que la moyenne, et ce sur toute la période étudiée.

A l'inverse, d'autres réseaux, localisés en zone rurale ou enclavés géographiquement, ne bénéficient que de faibles perspectives de développement.

Cette situation se vérifie également dans l'échantillon étudié des réseaux adhérents d'AGIR.

En matière de productivité, les réseaux adhérents d'AGIR affichent de bons résultats en fin de période : ainsi en 2004 et 2005, les réseaux adhérents d'AGIR augmentent nettement le volume de kilomètres produits par agents roulants.

Malgré des marges de manœuvre moins importantes, il apparaît que les réseaux indépendants et les réseaux adhérents d'AGIR de moins de 100 000 habitants font des efforts particuliers pour maîtriser leurs coûts d'exploitation.

### **1.3 Réseaux de 100 000 à 250 000 habitants**

Pour les résultats détaillés cf. Annexe 2

#### **1.3.1 Caractéristiques générales**

La situation dans les réseaux de 100 000 à 250 000 habitants est sensiblement différente de celle des réseaux de moins de 100 000 habitants. D'une manière générale, les résultats y sont plus favorables comparés à ceux des plus petits réseaux.

La plupart des ratios y sont plus élevés, en liaison avec des niveaux de fréquentation supérieurs.

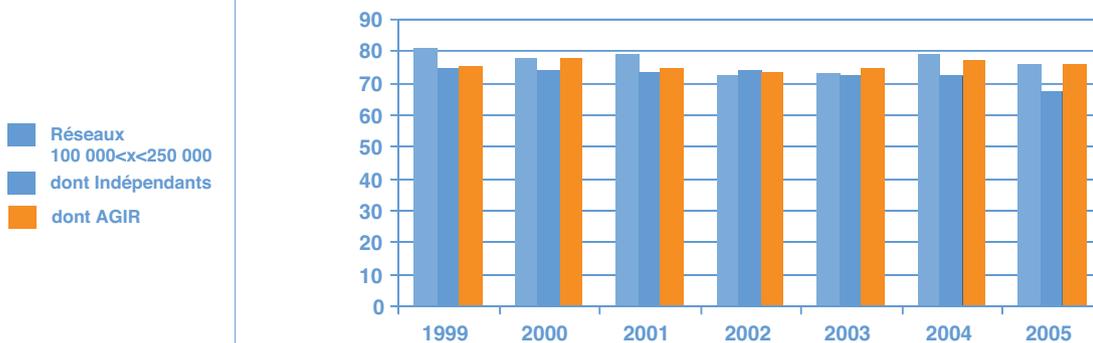
Les grandes caractéristiques de ces réseaux, comparées à celles des réseaux de moins de 100 000 habitants sont différentes :

➤ La fréquentation qui avoisine les 80 voyages par habitant et par an y est nettement plus élevée que dans les réseaux de taille inférieure, même si l'année 2005 n'a pas été favorable,

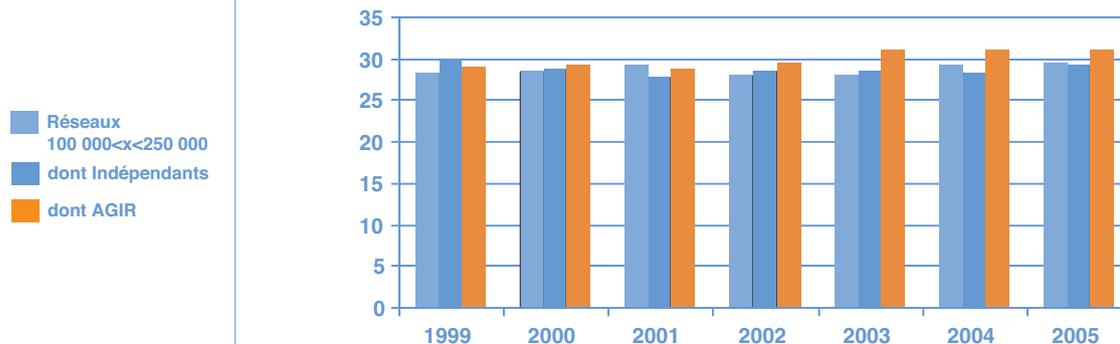
# ANALYSE GÉNÉRALE DE LA PERFORMANCE DES RÉSEAUX INDÉPENDANTS

- Idem pour l'offre de services, de l'ordre de 30 km par habitant et par an, en progression,
- Corollairement, les dépenses par kilomètre ou par voyage y sont plus élevées,
- Le taux de couverture des dépenses par les recettes commerciales y est également plus élevé,
- La productivité des agents roulants y est supérieure à 22 000 km.

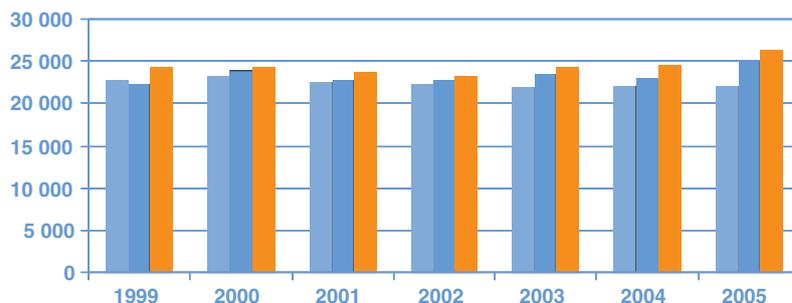
Évolution de la fréquentation dans les réseaux entre 100 000 et 250 000 hab. (voy./hab.)



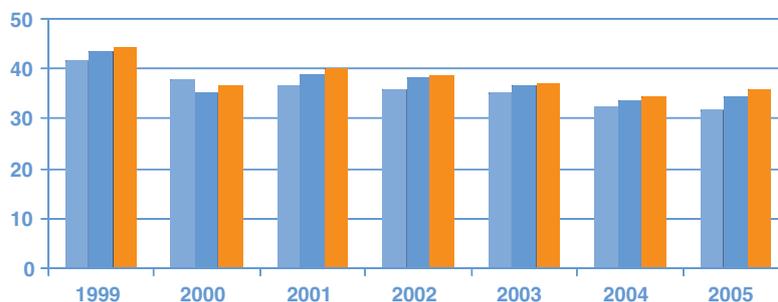
Évolution de l'offre dans les réseaux entre 100 000 et 250 000 hab. (km/hab.)



### Évolution de la productivité dans les réseaux entre 100 000 et 250 000 hab. (km/agent roulant)



### Évolution du taux de couverture dans les réseaux entre 100 000 et 250 000 hab. (%)



#### 1.3.2 Réseaux indépendants et réseaux adhérents d'AGIR

Globalement, l'analyse des ratios des réseaux indépendants montre que leurs performances, mesurées par les ratios usuels, sont proches des moyennes des réseaux de même taille. Elles sont même parfois supérieures pour certains indicateurs : offre, productivité, recettes, coûts, taux de couverture.

Les réseaux adhérents d'AGIR de 100 000 à 250 000 habitants sont, au regard de l'ensemble de ces données, plus performants. Les ratios, tant physiques que financiers sont supérieurs à la moyenne nationale des réseaux de taille identique.

Ils ont notamment réussi à maîtriser la hausse des coûts et à enrayer la baisse de leurs recettes commerciales, grâce à des bons niveaux de fréquentation et d'offre de services : ceci se traduit logiquement par de meilleurs taux de couverture.

Ils affichent d'excellents niveaux de productivité du personnel roulant avec des volumes de kilomètres produits par agent roulant largement au-dessus de la moyenne nationale.

# ANALYSE GÉNÉRALE DE LA PERFORMANCE DES RÉSEAUX INDÉPENDANTS

## 1.4 Réseaux de plus de 250 000 habitants

Pour les résultats détaillés, cf. Annexe 3

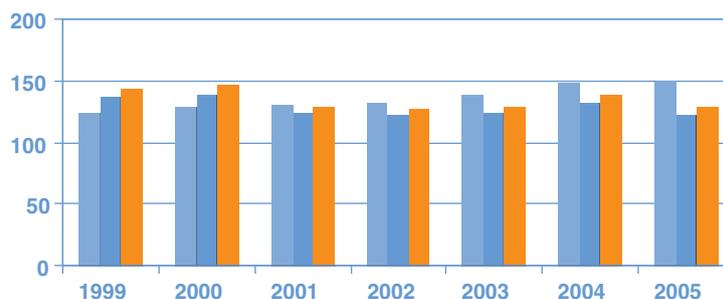
### 1.4.1 Caractéristiques générales

Les réseaux de plus de 250 000 habitants sont davantage performants dans l'ensemble, en comparaison avec ceux situés dans la tranche de 100 000 à 250 000 habitants desservis. L'offre y est plus élevée que la moyenne des réseaux urbains français : même constat pour la fréquentation et le taux d'utilisation. Seuls ces grands réseaux parviennent à endiguer la baisse de la fréquentation qui affecte plus particulièrement les réseaux moins denses des petites et moyennes agglomérations.

En revanche, les dépenses d'exploitation y évoluent plus défavorablement, et augmentent plus rapidement que les recettes commerciales, d'où un taux de couverture commerciale qui se dégrade, même s'il reste encore supérieur à la moyenne des réseaux urbains, toutes tailles confondues.

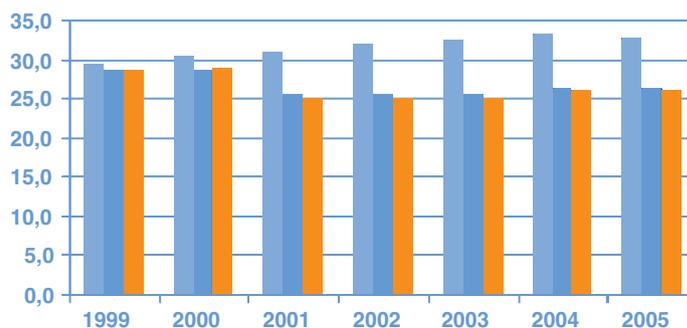
Évolution de la fréquentation dans les réseaux à TCSP (voy./hab.)

■ Réseaux à TCSP  
■ dont Indépendants  
■ dont AGIR

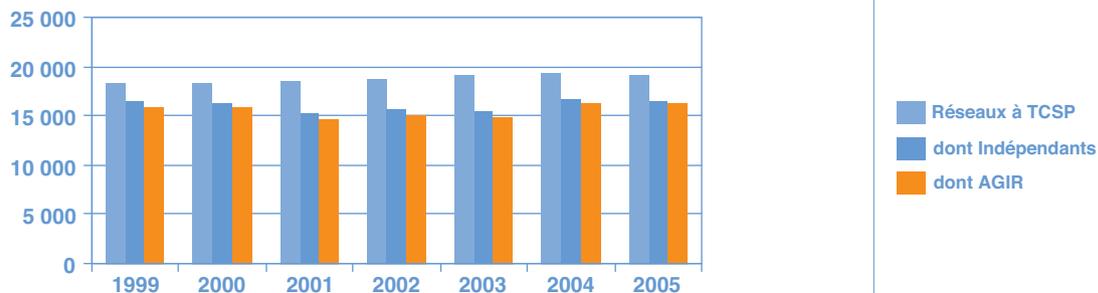


Évolution de l'offre dans les réseaux à TCSP (km/hab.)

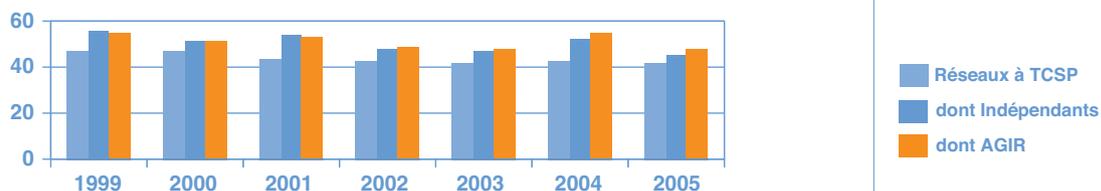
■ Réseaux à TCSP  
■ dont Indépendants  
■ dont AGIR



### Évolution de la productivité dans les réseaux à TCSP (km/agent roulant)



### Évolution du taux de couverture (en %) dans les réseaux à TCSP



#### 1.4.2 Réseaux indépendants et réseaux adhérents d'AGIR

Au sein de ces réseaux à TCSP, les réseaux indépendants et les réseaux adhérents d'AGIR se distinguent par quelques ratios supérieurs à la moyenne : taux d'utilisation, recettes par voyage et taux de couverture. A l'inverse, les coûts y sont supérieurs et la productivité en-dessous de la moyenne nationale.

Enfin, il convient de noter que certaines tendances sont accentuées dans les réseaux indépendants et les réseaux adhérents d'AGIR : les indicateurs d'offre ont davantage diminué et les coûts plus augmenté que dans l'ensemble des réseaux à TCSP.

## 2

### Les réseaux interurbains

Du fait d'une organisation institutionnelle différente dans les transports départementaux, les données relatives aux réseaux interurbains sont nettement moins nombreuses et moins complètes.

Le Groupement des Etablissements publics Industriels et Commerciaux (GEPIC) dispose cependant de certains éléments, qui associés aux enquêtes annuelles réalisées par AGIR auprès des régies départementales adhérentes permettent quelques analyses.

#### Évolution 2000-2005 de quelques indicateurs concernant les régies départementales adhérentes d'AGIR

	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Age moyen de l'ensemble du parc (en années)	8,7	8,6	7,7	7,7	7,5	7,1
Coût kilométrique total (en cts € 2005/km)	0,49	0,50	0,43	0,47	0,49	0,46
Coût kilométrique hors carburant (en cts € 2005/km)	0,25	0,29	0,24	0,27	0,26	0,21

Source : enquêtes annuelles AGIR

Les données chiffrées disponibles sur les régies départementales adhérentes d'AGIR mettent en évidence un dynamisme indéniable et traduisent les efforts pour diversifier l'offre, améliorer le matériel roulant et in fine maintenir la fréquentation.

C'est le cas de l'âge moyen du parc, qui poursuit sa diminution sur les six dernières années, passant de 8,7 ans en 2000 à 7,1 ans en 2005 : les régies départementales ont donc fait des efforts particuliers pour renouveler leur matériel roulant.

Ce renouvellement s'opère progressivement et pourrait même s'accélérer dans les prochaines années, notamment en liaison avec les évolutions de la réglementation en matière de sécurité, d'accessibilité et de réduction des émissions polluantes dans l'atmosphère.

De même, l'analyse des coûts kilométriques montre une évolution assez favorable, liée à la diminution du volume des kilomètres produits chaque année, conjuguée à de réels efforts de maîtrise des dépenses courantes.

**Tableau de bord 2005  
des régions départementales adhérentes d'AGIR**

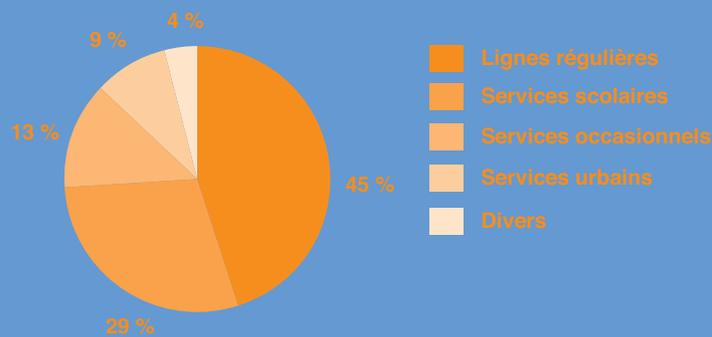
**Effectifs**

Part personnel roulant  
(en % effectif total en ETC) : 66 %  
Productivité des agents roulants  
(en km/agent roulant) : 36 961,6

**Parc**

Age moyen du parc : 6,9  
Km parcourus : 34 781 522  
Chiffre d'affaires : 76 781 970  
Source : AGIR d'après GEPIC

**Répartition du chiffre d'affaires 2005  
des régions départementales adhérentes AGIR**



Source : AGIR d'après GEPIC

## DEUXIÈME PARTIE.

# LE TRANSPORT PUBLIC INDEPENDANT ACTEUR DU DEVELOPPEMENT DURABLE

La deuxième partie de cette étude reflète le dynamisme des réseaux indépendants et l'originalité des démarches et opérations qu'ils entreprennent en matière de développement durable grâce notamment à des efforts tendant vers une mobilité plus durable.

Ce concept aux contours encore flous, parfois galvaudés, et trop souvent centré autour du volet environnemental, mérite que nous en proposons une définition.

Le rapport « Notre avenir à tous » de la Commission mondiale sur l'environnement et le développement de 1987, appelé aussi rapport « Brundtland », du nom de la Présidente de la Commission, définit le développement durable comme « la capacité à répondre à nos besoins actuels sans compromettre les chances des générations futures de répondre aux leurs ». Cette définition, initialement axée sur les préoccupations environnementales, intègre suite au Sommet de la Terre à Rio de Janeiro en 1992 le principe des trois piliers encore d'actualité aujourd'hui :

- Le progrès économique,
- L'équité sociale,
- La préservation de l'environnement.

Il est de plus en plus admis de nos jours d'inclure également la gouvernance, en tant que garante de l'expression citoyenne, comme pilier à part entière du développement durable.

La mobilité quant à elle est la capacité des biens et des personnes à se déplacer ou à être transportées d'un endroit à un autre.



# TRANSPORT PUBLIC INDEPENDANT ACTEUR DU DEVELOPPEMENT DURABLE

## 1

### Volet environnement

L'environnement est la composante la plus connue et répandue du développement durable, à tel point que les amalgames ne sont pas rares entre ces deux notions.

Bien que courante, cette suffisance ne doit pas pour autant escamoter l'importance du pilier environnemental. Au sens large, la notion d'environnement désigne notre cadre de vie.

Au sens restreint, elle désigne la consommation économe des ressources, la préservation du milieu naturel, la réduction des émissions de polluants sont les objectifs environnementaux majeurs inscrits dans la notion de mobilité durable.

Les transports publics sont donc concernés par ces deux notions puisqu'ils interagissent à l'échelle d'une rue, par leur simple émission sonore par exemple, et à l'échelle mondiale, par leur contribution au réchauffement de la planète, si minime soit-il.

Favoriser une mobilité durable à toutes les échelles apparaît alors comme l'un des enjeux premiers du développement durable.

Les formes d'action possibles sont nombreuses, et concernent un champ d'application varié : promotion des énergies renouvelables, contrôle des rejets de polluants, motorisation silencieuse, incitation à l'utilisation de modes de déplacements doux ou de modes alternatifs au « tout voiture », intermodalité, sensibilisation aux thématiques écologiques, etc.

#### 1.1 Motorisation et performance environnementale

Il a été admis que les bus et les cars polluent entre 10 et 20 fois moins que la voiture particulière par voyageur transporté. Ce constat positif ne permet cependant pas de rester sur ses acquis, du simple point de vue d'une législation de plus en plus contraignante vis-à-vis des transports.

Ainsi la loi sur l'air de décembre 1996 considérait comme véhicules propres les véhicules qui sont électriques, au Gaz Naturel Véhicule (GNV) ou au Gaz de Pétrole Liquéfié (GPL). Cette loi a introduit un certain nombre de mesures en faveur des véhicules propres pour les transports publics :

- Le remboursement de la Taxe Intérieure sur les Produits Pétroliers (TIPP) pour le GPL et de la Taxe Intérieure de Consommation sur le Gaz Naturel pour Véhicules, pour les entreprises de transport public de voyageurs
- L'extension de la possibilité d'amortir exceptionnellement l'achat de véhicules fonctionnant exclusivement à l'électricité, au GPL ou au GNV
- L'obligation d'acquérir un minimum de 20 % de véhicules propres lors de tout renouvellement du parc.

En amont de cette évolution de la législation française, l'apparition de la norme Euro dès 1988 marque déjà une avancée en faveur des véhicules propres. La législation européenne s'est en effet lancée dans l'adaptation de normes toujours plus contraignantes sur les émissions de polluants des moteurs diesels.

Il est utile alors de rappeler l'historique et la spécificité de chacune de ces normes :

### Seuils d'émission de polluants autorisés selon la norme (en g/kWh)

	Oxydes d'azote (NOx)	Particules	Monoxyde de carbone (CO)	Hydrocarbures (HC)
<b>Euro 0</b> : véhicules neufs mis en service à partir 1988	14,4	-	11,2	2,4
<b>Euro 1</b> : véhicules neufs mis en service à partir de 1993	8	0,36	4,5	1,1
<b>Euro 2</b> : véhicules neufs mis en service à partir de 1996	7	0,15	4	1,1
<b>Euro 3</b> : à partir de 2000 pour les véhicules neufs, 2001 pour les autres	5	0,1	2,1	0,66
<b>Euro 4</b> : à partir de 2005 pour les véhicules neufs, 2006 pour les autres	3,5	0,02	1,5	0,46
<b>Euro 5</b> : à partir de 2008 pour les véhicules neufs, 2009 pour les autres	2	0,02	1,5	0,25

Source : Union routière de France – Faits et chiffres – Octobre 2005

Pour répondre à ces contraintes de plus en plus sévères, notamment lors du passage de la norme Euro 3 à la norme Euro 4, les constructeurs ont développé deux nouvelles technologies à base de gazole : le SCR et le ERG.

► La technologie « SCR » :

La technologie « SCR » est un traitement post-combustion des gaz d'échappement effectué à l'aide d'un additif, l'urée, destiné à réduire les émissions d'oxydes d'azote (NOx). Ce système nécessite l'installation d'un réservoir spécifique dédié à l'additif, et permet d'atteindre la norme Euro 5. La consommation de l'urée, qui s'établit à hauteur de 4 % de la masse totale consommée, est compensée par une diminution de la consommation de gazole de l'ordre de 4 à 6 %. L'urée étant par ailleurs moins coûteuse que le pétrole, le système SCR est particulièrement économique.

# TRANSPORT PUBLIC INDEPENDANT ACTEUR DU DEVELOPPEMENT DURABLE

► La technologie « ERG » :

La technologie ERG consiste en une recirculation des gaz d'échappement permettant de réduire les émissions d'oxydes d'azote (NOx). Cette application répond à la norme Euro 4 mais doit généralement être couplée à un filtre à particules.

## 1.1.1 Les filtres à particules

La première solution de retraitement des gaz d'échappement consiste à s'attaquer aux émissions de polluants en aval, par traitement des rejets. La forme la plus répandue est l'adaptation sur les véhicules de pots catalytiques, qui sont ni plus ni moins des pots d'échappement au fonctionnement particulier, visant à limiter la nocivité des gaz d'échappement des véhicules motorisés par transformation chimique de l'oxyde d'azote et des hydrocarbures en eau et en dioxyde de carbone (CO<sub>2</sub>).

Les pots catalytiques peuvent être complétés par la pose de Filtres A Particules (FAP), ces derniers se déclinant sous la forme d'un système de filtration utilisé pour éliminer les fines particules, polluantes et cancérigènes, contenues dans les gaz d'échappement des moteurs Diesel. Ces particules, non transformables par un simple pot catalytique, sont essentiellement composées de carbone et ont une taille comprise entre 10 nanomètres et 1 micromètre. L'utilisation de ces filtres augmente les coûts de maintenance, car certaines particules non éliminées imposent un nettoyage en atelier ou chez le fournisseur du FAP.

### Installation de filtres catalytiques à particules sur les bus des Transports en Commun de l'Agglomération Troyenne (TCAT)

**Objectifs :** Réduction de l'impact environnemental causé par la combustion du carburant

**Modalités de mise en œuvre du projet :** Cette opération s'est déroulée dans le cadre d'un projet global d'évolution de l'offre transport, à l'initiative de la Communauté d'Agglomération Troyenne, Autorité Organisatrice du réseau TCAT. Cette dernière a demandé à ce qu'un volet environnemental soit incorporé aux nouvelles orientations du réseau. Le choix de la TCAT s'est alors porté sur l'installation de filtres catalytiques à particules.

**Coût global de l'opération :** Le coût global de l'opération, soit l'achat des filtres, s'est porté à 166 000 € HT. Il faut savoir qu'un pot catalytique à particules coûte environ 5 500 € l'unité pour les bus standard, et 7 000 € pour les articulés.

**Financement :** Ces projets ont été réalisés en partenariat avec l'ADEME, l'Union Européenne et la Région Champagne-Ardenne, qui ont financé pour les années 2003 et 2004 respectivement 15 %, 50 %, et 15 % de l'ensemble de l'opération.

**Déroulement de l'opération :** L'installation de ces filtres s'est faite en « rétrofit », c'est-à-dire en deuxième monte, dans l'atelier de la TCAT. Ainsi quatorze véhicules ont pu être équipés dès 2003, suivis par quatorze autres véhicules l'année suivante. Pour la plupart, les bus équipés sont des véhicules respectant la norme Euro 2. Huit véhicules sont aux normes Euro 1, et un véhicule respecte la norme Euro 0, ce dernier faisant figure de test, sa carburation très polluante n'étant que peu compatible avec les besoins en nettoyage des filtres. Un changement de carburant, du gazole vers le gazole désulfuré, a par ailleurs été nécessaire pour ne pas encrasser trop rapidement les filtres, le dioxyde de soufre s'attaquant à la catalyse.

**Coût de fonctionnement :** Il est préconisé d'effectuer chaque année un remplacement de la cartouche du filtre. Cette opération, qui est réalisée par le constructeur implique un coût d'environ 300 € par unité remplacée sans les frais de transport (prix en 2006). Ces cartouches sont réutilisables un nombre de fois limité, car elles sont nettoyées à très haute température pour éliminer les polluants qui restent dans le filtre.

**Résultats :** La réalisation de l'opération n'a pas nécessité de recrutement, mais a nécessité une optimisation des temps de travail. Ainsi, la TCAT estime entre 4 et 5 heures le temps nécessaire à l'enlèvement et à la monte de chaque cartouche lors du nettoyage. Dans un réseau comme la

TCAT, comprenant environ 55 bus équipés de filtres, la charge de travail liée à ces filtres représente ainsi annuellement 245 heures de travail environ, soit 35 jours environ pour une personne.

L'ensemble du réseau roule désormais avec un gaz désulfuré à hauteur de 10 ppm environ, là où le gazole grand public en comporte environ 50, soit un gain environnemental important.

La politique d'équipement en filtres à particules s'est poursuivie les années suivantes, portant le taux de bus équipés à un peu plus de 70 % aujourd'hui. Ces filtres sont désormais achetés en première monte. Les opportunités de financements extérieurs se sont en revanche taries, laissant à la TCAT l'entière charge du renouvellement de son parc.

### 1.1.2 Le Gaz de Pétrole Liquéfié

Le Gaz de Pétrole Liquéfié (GPL) est un carburant qui, comparativement au diesel, réduit de façon très importante les émissions de polluants tel que le dioxyde de carbone (CO<sub>2</sub>). Il produit également 20 fois moins d'oxydes d'azote, éléments responsables notamment des pics de pollution en ville et des pluies acides, et n'émet ni soufre, ni particules. Les motorisations fonctionnant au GPL affichent également de bonnes performances en terme d'émissions sonores.

Par ailleurs, la combustion du GPL ne laissant aucun dépôt, le lubrifiant reste efficace plus longtemps et le moteur bénéficie d'une longévité accrue.

De nombreux dispositifs d'aides et de subventions destinées aux transports publics ont été mis en place pour aider à la diffusion de ce carburant. En effet et par exemple, la Taxe Intérieure sur les Produits Pétroliers est remboursée pour un maximum de 40 000 litres par véhicule et par an. Cette minoration de la TIPP permet au GPL d'afficher un prix à la pompe bien inférieur à celui du diesel.

Néanmoins, le surcoût d'un bus au GPL par rapport à son homologue diesel est de l'ordre de 30 000 €. Une station de remplissage GPL haut débit coûte entre 75 000 € et 250 000 €. La consommation moyenne d'un bus GPL est d'environ 1,6 à 2 fois supérieure à celle d'un bus diesel.

# TRANSPORT PUBLIC INDEPENDANT ACTEUR DU DEVELOPPEMENT DURABLE

## Mise en service de bus GPL sur le réseau Optymo, réseau organisé par le Syndicat Mixte des Transports en Commun du territoire de Belfort (SMTC)

**Contexte :** Dans un contexte de restructuration globale du réseau de transport géré par la Régie des Transport du Territoire de Belfort (RTTB), le Syndicat Mixte des Transports en Commun du territoire de Belfort (SMTC) a fait le choix du GPL pour équiper les véhicules circulant sur le réseau Optymo.

**Objectifs :** De nombreux objectifs accompagnent cette démarche :

- Améliorer le cadre de vie en diminuant de façon sensible les nuisances sonores et les émissions de polluants sur le Territoire de Belfort
- Etre en conformité avec la norme Euro 5 entrant en vigueur en 2008
- Renforcer l'attractivité du réseau en terme d'image et contribuer à un report modal de la voiture vers les transports collectifs

**Déroulement :** En juillet 2006, le SMTC a conduit une étude concernant le renouvellement de son parc par des véhicules GPL, donnant lieu à la réalisation d'un diagnostic ainsi que d'un rapport comparatif sur les avantages du gazole et de GPL. Les conclusions de cette étude ont convaincu le SMTC de valider le choix de « véhicules propres ».

**Date de mise en service :** 3 décembre 2007

**Coût :** achat de 36 bus GPL

**Résultats :** Le passage d'une flotte roulant au diesel à un parc presque exclusivement composé de véhicules GPL a des retombées environnementales positives importantes. Les véhicules seront en conformité avec la future norme européenne Euro 5 de 2008, mais également avec la norme EEV (Enhanced Environmentally friendly Vehicles), plus exigeante encore que la norme Euro 5.

## 1.1.3 La Filière du méthane

### 1.1.3.1 Le Gaz Naturel Véhicule

Le Gaz Naturel Véhicule (GNV) est un carburant qui affiche des performances environnementales significatives en terme d'émissions de gaz à effet de serre. En effet, outre l'absence de production d'oxyde de soufre, le GNV affiche un taux d'émission très faible de monoxyde de carbone.

Par ailleurs le GNV permet une réduction sensible des nuisances perceptibles directement.

- Il n'émet pas de fumées noires, de plomb et de poussières ;
- Il réduit du fait d'une combustion lente les vibrations du moteur, entraînant une baisse de moitié des émissions sonores comparativement à un moteur diesel de même gabarit ;
- Il est inodore.

Le GNV est constitué à 97 % de méthane, et importé principalement des réserves naturelles de Russie et d'Algérie. C'est une énergie fossile. Le méthane est un Gaz à Effet de Serre (GES) majeur, mais dont la combustion produit du dioxyde de carbone dont l'impact environnemental est largement moindre. Une molécule de méthane équivaut à 21 molécules de dioxyde de carbone en termes d'effet de serre.

Depuis son apparition en 1994 dans les transports collectifs, le GNV a connu une belle progression, se hissant à la première place des carburants alternatifs au diesel et non dérivés

du Pétrole utilisés en France. Les systèmes d'injection et de compartimentage permettent aujourd'hui d'afficher toutes les garanties de sécurité nécessaires à son utilisation durable. La sécurité maximum impose néanmoins des aménagements particuliers : les zones couvertes, routes et hangars dans lesquels les véhicules GNV sont amenés à circuler ou à stationner doivent disposer d'une ventilation en état de marche constante et de détecteurs de gaz.

Il est généralement constaté que les autobus GNV coûtent en moyenne 15 % de plus qu'un véhicule diesel « classique » à l'achat. Toutefois, en termes de fonctionnement, le prix du gaz diminuant avec l'augmentation des quantités achetées, un parc d'une vingtaine de véhicules affiche déjà une économie d'environ 7 cents d'Euro par kilomètre.

Le GNV nécessite des investissements supplémentaires relatifs à l'alimentation en carburant des bus, comme l'installation d'une station de compression et de bornes de remplissage.

#### Réaménagement du dépôt « Atlanta » en vue d'y accueillir une flotte utilisant du GNV par Tisséo – SMTC (Syndicat Mixte des Transports en Commun de l'Agglomération Toulousaine).

**Objectifs :** Le réseau est exploité dans sa quasi totalité par la régie Tisséo-Urbain depuis le mois de janvier 2006. Ces changements successifs d'identité furent l'occasion d'un changement plus profond, en direction des nouvelles technologies nécessaires à une nouvelle image et aux nouveaux besoins du réseau.

**Déroulement :** Parmi ces nouvelles orientations, la volonté de promouvoir l'utilisation du GNV est l'une des plus marquantes. De 2002 à 2005, 125 bus roulant au GNV

furent ainsi commandés, ce qui représente environ 24 % du parc. Cette nouvelle flotte a nécessité l'installation de 3 compresseurs et de 100 pompes dans le dépôt « Atlanta ».

**Aides extérieures :** L'ADEME, l'AFGNV, et Gaz de France ont décidé de constituer dix sites pilotes GNV en France. Ce programme a pour objectif de fédérer les différents acteurs de la mobilité autour d'une expérimentation commune. Autour de Tisséo-SMTC, les acteurs toulousains participants ont obtenu cette labellisation au printemps 2005.

**Date de mise en service :** 2005

**Coût :** 3 compresseurs et 100 pompes : 3 M€

#### 1.1.3.2 Le biogaz carburant

Le biogaz carburant est un combustible dont les propriétés sont quasiment identiques à celles du GNV, si bien qu'un véhicule roulant au GNV n'a besoin d'aucune adaptation particulière pour utiliser du biogaz. Tous deux sont composés essentiellement de méthane, dans des proportions toutefois plus faible pour le biogaz.

C'est dans leur méthode de production qu'ils diffèrent principalement. Le biogaz est en effet produit par la fermentation de matières organiques animales et végétales, ce qui en fait une énergie renouvelable à la différence du GNV qui lui est fossile, puisque extrait de réserves dont les quantités sont limitées. Ce processus de fermentation est appelé « méthanisation ».

# TRANSPORT PUBLIC INDEPENDANT ACTEUR DU DEVELOPPEMENT DURABLE

Les décharges, les industries agro-alimentaires, les élevages, les stations d'épuration rejettent du méthane. Dans le cas d'une fermentation de matières putrescibles au sein d'une usine de traitement des déchets, la valorisation de ce méthane rejeté apparaît comme une pratique aux conséquences environnementales très positives. Cette action est facilitée par le tri sélectif des déchets, qui permet l'utilisation précoce de bactéries accélérant la fermentation des matières. Par ailleurs, la décomposition des matières et l'isolement du méthane rendent les déchets moins polluants et moins encombrants. L'utilisation du biogaz permet également d'aménager l'ensemble de la chaîne de production localement, sans recourir à l'importation. Une parcelle agricole peut être spécifiquement dévolue à la méthanisation.

Il est admis que ce processus de production ne suffirait pas à couvrir la totalité de nos besoins en carburant. Néanmoins, il peut être utilisé localement, par exemple pour couvrir les besoins d'un réseau de transport en commun.

8 Fiche fournie par POLIS -  
European cities and regions  
networking for innovative  
transport solutions,  
traduction AGIR

## Flotte utilisant du biogaz, Linköping, Suède<sup>8</sup>

A l'origine, le biogaz pour le transport n'a été utilisé que suite à un problème ciblé de pollution de l'air autour d'un nœud de lignes d'autobus précis. Après avoir rejeté le tramway pour des questions de coûts, la ville de Linköping opta pour des bus au gaz naturel et un projet de station de gaz naturel vit le jour. Le projet fut abandonné pour diverses raisons, obligeant la ville à chercher une autre solution. Tekniska Verken, une entreprise publique d'énergie et de traitement des déchets eut alors l'idée d'utiliser le biogaz produit à partir des eaux usagées.

La ville a ainsi décidé d'expérimenter à travers un programme pilote l'utilisation de 5 bus au biogaz sur une durée de deux ans. Le bilan de ce projet a montré qu'il était

préférable de constituer sa propre chaîne de production du biogaz, afin de mieux contrôler la hausse et la chute des prix sur le marché.

Au milieu des années 1990, une nouvelle entreprise, la « Svensk Biogaz », fut fondée, regroupant « Tekniska Verken » et d'autres organisations, notamment d'agriculteurs afin d'accroître la productivité. L'enjeu principal était de produire un biogaz utilisable par la flotte de bus municipale. La première récolte des plants s'effectua en 1996, après un investissement de 140 000 €. En 2001, la première station de biogaz ouvrit, principalement pour approvisionner les véhicules de l'entreprise Tekniska Verken, la flotte municipale et les taxis. Aujourd'hui, il existe 18 stations et 7 autres sont en construction. Plus de 500 véhicules utilisent ainsi le biogaz.

### 1.1.4 Les véhicules électriques

À l'heure actuelle, l'énergie électrique constitue sur le plan environnemental la meilleure alternative existante au gazole.

- Elle n'émet en effet aucune pollution sur site,
- Elle diminue les émissions de Gaz à Effet de Serre (GES),
- Elle renforce la durée de vie des moteurs comparativement à un moteur classique,
- Elle réduit considérablement les émissions sonores.

Cependant, dans l'état actuel de la technologie, l'électricité se trouve peu adaptée à la propulsion de véhicules de gros gabarit tels que les cars ou les bus, c'est-à-dire fonctionnant par une alimentation autonome. Cet inconvénient provient d'un potentiel faible de l'autonomie des batteries, d'un temps de recharge jugé long par les professionnels ainsi que d'un investissement important, notamment pour le renouvellement des batteries. Ces dernières nécessitent par ailleurs un recyclage scrupuleux de leurs composants, les métaux lourds entrant dans leur fabrication étant particulièrement nocifs pour l'environnement et la santé. Dans les pays développés, ce recyclage est toutefois bien contrôlé.

Il existe d'autres modes de déplacements utilisant depuis longtemps l'électricité comme mode de propulsion. L'alimentation aérienne ou par le sol est la clé de cette réussite. Le trolleybus et le tramway en sont les premiers exemples.

#### **1.1.4.1 Le tramway**

Le tramway est un véhicule de transport en commun de surface et urbain, évoluant sur rails en site propre et propulsé par une énergie électrique.

Après avoir connu une rapide désaffection durant la seconde moitié du xx<sup>e</sup> siècle, le tramway profite de l'arrivée des préoccupations liées au développement durable et de la hausse des prix du pétrole pour retrouver une image positive auprès des décideurs publics et de leurs administrés.

Il a l'avantage de cumuler les atouts environnementaux, tout en garantissant un haut niveau de performance en matière de transport. L'alimentation électrique est effectuée par des lignes de contact aériennes ou directement par le sol, effaçant dans ce dernier cas la gêne visuelle liée aux câbles d'alimentation.

Son coût d'exploitation et d'investissement en fait cependant l'un des modes de transport les plus coûteux après le métro. L'installation d'une ligne de tramway coûte en moyenne 22,6 M€ par kilomètre. Celle d'une ligne de bus en site propre de 3 à 9 M€. Ces chiffres comprennent l'ensemble des coûts de l'opération, soit les infrastructures routières, les stations, le matériel roulant, les équipements et installations fixes, le projet et les études. Ce différentiel de coût s'explique en partie par l'ampleur des travaux liés à l'installation d'une ligne de tramway. Le choix de ce mode de transport amène bien souvent une véritable réhabilitation urbaine.

Ces aménagements représentent par ailleurs une opportunité pour tendre vers l'amélioration du cadre de vie, et s'inscrire ainsi pleinement dans les principes du développement durable.

# TRANSPORT PUBLIC INDEPENDANT ACTEUR DU DEVELOPPEMENT DURABLE

## Réalisation de la ligne T3 du tramway parisien par la Régie Autonome des Transports Parisiens (RATP)

**Contexte :** Le tronçon sud de la ligne appelée PC (Petite Ceinture), était la ligne de bus la plus saturée d'Ile-de-France. Malgré de nombreux travaux d'amélioration, comme la création de voies bus en site propre, l'augmentation continue de la fréquentation imposait une rupture dans l'approche du transport public de ce secteur.

**Objectifs :** La ligne 3 du tramway parisien, également appelée « Tramway des Maréchaux », est la première ligne de tramway circulant dans Paris intra muros depuis l'abandon de ce mode de déplacement en 1938. Elle a pour objectif principal de faciliter la desserte des transports publics, par la promotion d'un mode de transport respectueux de l'environnement, au détriment de l'automobile à Paris. A terme, cette ligne 3 ne représentera qu'un tronçon d'une rocade de tramway autour de Paris empruntant le tracé des boulevards des Maréchaux.

**Acteurs :** Le Syndicat des Transport d'Ile-de-France (STIF), Autorité Organisatrice du réseau exploité par la RATP, a demandé à cette dernière de réfléchir à une solution pour absorber la fréquentation. Des essais non concluants d'augmentation des fréquences des bus ont été entrepris, pour finalement tabler sur un changement radical du mode de transport. La Ville de Paris s'est pour cette opération associée à la RATP, chacun en tant que co-maître d'ouvrage.

### Modalités :

- Aménagement de 7,9 km de lignes
- Réalisation de 17 stations distantes de 465 mètres environ
- La signalisation routière aux carrefours a été pensée de manière à privilégier les tramways au détriment des automobilistes
- La fréquence des rames en semaine est de 4 minutes aux heures de pointe et de 8 minutes aux heures creuses, à l'exception de la plage horaire allant de 22 heures jusqu'à la fin du service où elle est d'environ 15 minutes. Le samedi, la fréquence varie entre 6 et 9 minutes en journée et entre 8 et 10 minutes les dimanches et jours de fêtes. Sa vitesse commerciale, arrêts compris, est prévue à 20 km/h.

- Achat de 21 rames d'une capacité de 78 places assises et de 300 places au total

- L'énergie produite lors du freinage des tramways est récupérée et peut, au moyen d'une caténaire et d'une résistance, être réinjectée en tant que chaleur dans les rames.

### Phasage de l'opération :

- Décembre 2000 : lancement du projet
- Juillet 2001 : concertation préalable
- Du 25 février au 5 avril 2003 : déroulement de l'enquête publique
- 11 juin 2003 : avis favorable de la Commission d'enquête publique
- De la mi-2003 à l'Automne 2006 : la ligne est en travaux et période d'essais
- 16 décembre 2006 : inauguration et mise en service

**Coût de l'opération :** 311 M€, soit environ 40 M€ /km, incluant les embellissements (voirie et façades) et les équipements. Le prix unitaire d'une rame de tramway circulant à Paris est d'environ 2,5 M€ (Prix en 2006).

### Financement de l'opération :

- L'État :	16,5 %
- La Ville de Paris :	30,0 %
- La RATP :	27,5 %
- La Région Ile-de-France :	26,0 %

**Conséquences organisationnelles :** Aucun recrutement n'a été nécessaire. L'ensemble des machinistes affectés aux tramways provient d'un centre bus, principalement de la ligne PC1, remplacée par le T3. Ces derniers suivent une formation de trois semaines préalablement à leur prise de poste.

**Résultats :** Trois mois après son lancement à la mi-décembre 2006, la fréquentation enregistrée pour la seule ligne T3 dépassait les 5 millions de voyages, ce qui représente une fréquentation quotidienne d'environ 80 000 voyageurs. En comparaison, l'ancienne ligne d'autobus qui desservait le même tronçon n'enregistrait que 50 000 voyageurs par jour. A la mi-juin 2007, soit six mois après la mise en service, la fréquentation globale a dépassé les 12 millions de voyages.

#### 1.1.4.2 Le trolleybus

Le trolleybus est un véhicule hybride, entre le bus auquel il emprunte la circulation sur pneumatique, et le tramway, car propulsé par un moteur électrique alimenté par deux lignes de contact, appelées bifilaires. Le captage du courant est rendu possible grâce à une paire de perches qui, étant flexible, permettent une liberté de circulation latérale d'environ quatre mètres. Le trolleybus peut ainsi sortir de son itinéraire habituel, à l'occasion de travaux ou d'accidents notamment sur de courtes distances.

De nombreux trolleybus sont bi-modes, ce qui veut dire qu'ils utilisent à la fois une traction électrique et à la fois une propulsion thermique. Cette dernière permet notamment la circulation lors de ruptures dans le réseau électriques, à l'occasion de travaux par exemple.

En terme d'environnement, un trolleybus qui utilise en majorité l'énergie électrique est silencieux et peu polluant. Il se révèle particulièrement performant lorsqu'il s'agit de gravir des pentes de forte déclivité.

Le coût d'exploitation du trolleybus apparaît plus faible que celui d'un bus traditionnel. En revanche, il nécessite un plus fort investissement. La ligne bifilaire aérienne est en effet nécessaire à l'utilisation d'un trolleybus, ce véhicule ne pouvant renvoyer le courant dans les rails comme un tramway.

Le matériel roulant est lui aussi plus onéreux qu'un bus classique, ce dernier s'évaluant autour des 0,3 M€<sup>9</sup>, mais reste bien moins cher qu'une rame de tramway. A titre de comparaison, une rame de trolleybus coûte en moyenne 0,8 M€, contre 2 M€ environ pour une rame de tramway.

9 CERTU – Ministère de l'équipement, Op. cit.

#### Renouvellement du parc de trolleybus par les Transports publics de la région Lausannoise (TL)

**Contexte et objectifs :** Le trolleybus est présent à Lausanne depuis le début des années 1930, et son caractère indispensable s'est rapidement vu conforté. En effet, sa traction puissante en fait le parfait véhicule adapté aux fortes pentes de la ville, surtout lorsqu'il fallut à cette période desservir des zones escarpées et nouvellement soumises à l'urbanisation.

A l'origine, les trolleybus de Lausanne avaient une durée de vie de 40 ans, ramenée à 20 ans dernièrement pour des raisons de qualité du service.

Or les véhicules composant le parc de trolleybus desservant la région lausannoise ont en moyenne 23 ans, et ne sont donc plus en adéquation avec les exigences des usagers en terme d'accès, de confort et de performances. Un ambitieux programme de renouvellement de ce parc a été lancé en vue d'offrir une plus grande capacité, une plus grande

qualité de service, et ce dans une perspective de développement durable.

**Déroulement de l'opération :** Le Conseil d'Administration des TL a validé l'achat de 35 trolleybus articulés courant avril 2007. Leur mise en service est prévue pour 2009.

**Coûts :** La commande représente un total de 43 millions de Francs suisses, soit 26 M€ environ. Le coût unitaire d'un trolleybus est d'environ 0,8 M€

**Aides et subventions :** Un partenariat avec d'autres entreprises suisses a été signé afin de bénéficier des avantages d'un appel d'offres groupé.

**Remarque :** Cette opération s'inscrit dans un plan plus global de renouvellement du parc de trolleybus. D'ici 2014, une centaine de trolleybus devrait être remplacée, pour un coût estimé à 135 millions de Francs suisses, soit 82 M€ environ.

# TRANSPORT PUBLIC INDEPENDANT ACTEUR DU DEVELOPPEMENT DURABLE

## 1.2 Démarche de qualité environnementale

### 1.2.1 Outil de quantification des rejets de Gaz à Effet de Serre (GES)

Pour quantifier les émissions de Gaz à Effet Serre (GES) l'Agence De l'Environnement de la Maîtrise de l'Energie (ADEME) a mis au point un outil à destination des entreprises et des collectivités territoriales. Cet outil se compose de plusieurs utilitaires informatisés, allant du calcul des émissions de polluants à la simulation des conséquences économiques d'une augmentation du prix des énergies, en passant par la comparaison de la performance de deux solutions envisageables.

Cet outil est ainsi non seulement dédié à la connaissance de la qualité environnementale de la structure de l'entreprise, mais il fait figure également d'un réel outil d'aide à la décision. L'INSEE estime que la France est responsable de l'émission de 553 millions de tonnes équivalent CO<sub>2</sub> de GES pour l'année 2007, ce qui la place en 4<sup>e</sup> position des pays européens émetteurs de GES. Le secteur des transports en est le principal responsable aujourd'hui.

Le 20 février 2007, lors de la Journée Climat organisée par la Communauté d'Agglomération du Grand Angoulême (ComAGA), les résultats du « Bilan carbone<sup>®</sup> » de l'ensemble du territoire communautaire ont été présentés. Cette démarche fait suite à une volonté de l'agglomération datant des orientations de 2004.

Ainsi, en ce qui concerne spécifiquement le parc de véhicules de la Société de Transport du Grand Angoulême (STGA), il ressort de ce bilan les données suivantes :

- 85 véhicules
- 1 800 000 litres de diester dont 1300 000 litres de diester 30 %
- 9 084 000 personnes transportées sur 4 650 000 km

Ces résultats indiquent que la STGA est responsable de moins de 0,5 % des émissions de GES sur l'ensemble du territoire de l'Agglomération, alors que 57 % de ces gaz nocifs proviennent des déplacements en voitures et du fret routier dans des proportions presque égales.

Les services communaux de la ville de Gap, à l'initiative de la municipalité, ont fait l'objet d'un « Bilan carbone<sup>®</sup> » en 2005. Les résultats montrent que 51 % du CO<sub>2</sub> rejeté par ces services avaient pour origine le transport, 44 % le sont par le chauffage et 4 % par l'éclairage public.

Ce bilan a conduit la municipalité, et la régie LINEA – Transports urbains de la ville de GAP, à équiper en filtre à particules l'ensemble des bus municipaux. 65 % des bus du parc du réseau LINEA en ont ainsi été équipés depuis mars 2006.

### 1.2.2. Préférence énergétique

La préservation de l'environnement est aussi un choix. Le choix d'utiliser telle énergie par rapport à une autre, en fonction non seulement des émissions de polluants et de déchets causées par sa consommation mais également par les émissions de polluants nécessaires à la production de cette énergie. La consommation des énergies fossiles, aussi propres puissent-elles être, impose aux ressources naturelles de fortes contraintes, et de grandes incertitudes dans notre capacité à pouvoir faire face à nos besoins futurs. Les énergies

renouvelables et propres, telles que l'énergie éolienne, les énergies solaires, ou l'hydroélectricité apparaissent comme particulièrement performantes dans ce domaine.

### Consommation d'une énergie dont la source hydraulique fait l'objet d'une certification dans les Transports de Lausanne (TL)

**Objectifs :** Les Transports de Lausanne (TL) ont récemment fait le choix de n'utiliser que de l'énergie provenant d'une source hydroélectrique pour tracter leurs trolleybus et alimenter les bâtiments de la société. Cette démarche marque une grande prise en compte des préoccupations environnementales. La stratégie des TL est d'effectuer au minimum 80 % de ses déplacements en agglomération par des véhicules à gaz ou des véhicules électriques. Le solde est effectué par des véhicules diesel équipés de filtres à particules certifiés « VERT », certification plus sévère encore que la norme Euro 5.

**Modalités :** Les TL disposent de deux fournisseurs d'énergie différents. Pour chacun d'entre eux, il a été demandé de garantir par certification l'origine de l'électricité. Cet engagement équivaut à un contrat. Toutefois, le principe de fonctionnement de cette certification n'est pas aussi limpide. Les distributeurs ne peuvent garantir que

l'énergie consommée au bout de la chaîne est d'origine hydraulique, ou de toute autre origine. En effet, toute l'électricité produite, même provenant de sources différentes, emprunte le même réseau de distribution, et se mélange. Il serait en effet bien trop coûteux de créer des réseaux distincts pour chaque source énergétique. Ce type de certification garantie alors aux TL que l'équivalent en énergie hydroélectrique de leur consommation d'électricité sera injecté dans le réseau, favorisant ainsi le développement de cette énergie propre et renouvelable. Les TL continuent à utiliser la même électricité, mais ont par cette démarche contribué à renforcer la part de l'énergie renouvelable injectée dans le réseau de distribution. C'est un acte individuel dont le bénéfice est collectif en terme d'environnement.

**Coût :** L'énergie hydroélectrique est environ 2,1 % plus cher que l'électricité classique pour une consommation égale à 22 millions de KWh par an. En revanche, ce surcoût est également utilisé par les entreprises de distribution pour le développement des énergies renouvelables et des énergies propres.

## 1.2.3 Gestion de l'eau et des déchets

### 1.2.3.1 Tri des déchets

La gestion des ressources naturelles est aujourd'hui devenue une thématique phare dans l'approche du développement urbain. Bien sûr, l'enjeu prédominant concerne avant tout l'économie des énergies fossiles, comme le pétrole, et les solutions qui peuvent permettre une mobilité sans une contribution systématique. Cependant, il ne faut pas oublier que le pétrole intervient dans la composition chimique de nombreux produits courants, comme le plastique. Inciter au recyclage des déchets revient donc à économiser ces énergies fossiles, tout en diminuant la quantité d'énergie utilisée et d'émissions de polluants dues à la production de ces biens.

Ainsi, la Régie des Transports en Commun de l'Agglomération du Puy-en-Velay (RTCA) a mis en place un système de tri des déchets dans ses bureaux. Cet exemple simple à mettre œuvre est pourtant assez rare pour être mentionné dans ce guide, le recyclage ou le tri des déchets

se limitant bien souvent à trier les déchets produits par l'atelier ou le dépôt (huiles usagée, batteries, chiffons usagés), ou à utiliser des produits d'entretien biodégradables pour l'entretien des véhicules et des structures.

# TRANSPORT PUBLIC INDEPENDANT ACTEUR DU DEVELOPPEMENT DURABLE

## 1.2.3.2 Diminution des prélèvements d'eau

Economiser l'eau, la réutiliser est une composante à part entière du développement durable. Les acteurs du transport public désireux de se lancer dans un processus de développement intégré et transversal ne peuvent raisonnablement omettre cette composante. Ces actions trouvent leur application dans la production même des biens et services, par exemple pour le lavage des véhicules.

### Rénovation du système de lavage des véhicules de la Société de Transport du Grand Angoulême (STGA) en vue d'une diminution des prélèvements d'eau

**Objectifs :** En 2004, et après 15 ans d'utilisation, le remplacement du système de lavage des châssis des véhicules de la STGA s'avéra nécessaire du fait de nombreuses pannes. Cette opération fut l'opportunité pour la STGA d'améliorer le positionnement du matériel et d'optimiser les prélèvements d'eau par recyclage de l'eau de régulation.

**Acteurs :** La conduite de l'opération a été confiée au Responsable de l'atelier de la STGA. L'opération a par la suite nécessité de faire appel à un maçon, en vue de réaliser les travaux relevant du génie civil, et un plombier, chargé d'installer les tuyaux d'alimentation et de retour de l'eau de régulation dans le bac des brosses de lavage.

**Date de mise en service :** 17 janvier 2005

**Durée de l'opération :** 2 mois

#### Coûts :

- Génie civil	13 000 € HT
- Plomberie	2 500 € HT
- Achat et installation du CHASSISJET II Type CLC 1214	36 000 € HT
- Coût global	51 500 € HT

**Résultats :** L'opération n'a eu aucune conséquence organisationnelle, et s'est trouvée dès sa mise en service pleinement opérationnelle.

L'eau de régulation est désormais récupérée dans le bac des brosses de lavage, là où sur l'ancien système, l'eau de régulation de pression était directement rejetée dans les égouts. Cette démarche a le mérite de présenter la façon dont une préoccupation environnementale peut intégrer le fonctionnement traditionnel d'une entreprise, d'autant que le remplacement du système de lavage permet d'économiser plusieurs dizaines de m<sup>3</sup> d'eau par an.

## 1.2.4 Réduction de « l'empreinte écologique » d'une entreprise

Il existe aussi des opérations qui relèvent typiquement de la diminution de l'empreinte écologique des modes de production des services liés au transport public.

Le terme « d'empreinte écologique » mesure la consommation humaine des ressources naturelles. Techniquement, il s'agit d'un indicateur inventé en 1990 par William REES et Mathis WACKERNAGEL, tous deux spécialistes en planification, qui calcule pour une activité ou une population la surface et les ressources nécessaires au maintien d'un niveau de vie constant.

Ainsi, le recours à du papier recyclé pour toutes les démarches de communication de l'entreprise est un bon exemple d'initiative intégrée, car participant d'une diminution des ressources nécessaire au maintien de notre activité.

### Mise en place d'un journal de communication interne imprimé sur papier recyclé dans le réseau Vitalis de Poitiers

**Objectifs :** L'objectif premier est de disposer d'un outil d'information à destination des salariés et des partenaires de la Régie des Transports Poitevins, et fait figure ainsi d'un effort de transparence et de concertation entre les actions de la direction, les grandes orientations du réseau, et l'ensemble des salariés.

Par ailleurs, une préoccupation environnementale est venue s'intégrer dans la réalisation de ce mensuel dénommé « Lignes Ouvertes », par l'utilisation comme support de

publication de papier recyclé, disposant de labels environnementaux.

**Date du démarrage de l'opération :** janvier 2007

**Coûts et Résultats :** Ce journal interne est aujourd'hui édité à 600 exemplaires. Le passage au papier recyclé a provoqué une hausse sensible des frais d'impression. Les Services de Vitalis ont alors cherché à compenser cette hausse en insérant des informations habituellement imprimées en interne sur imprimante dans le journal, les tirages en petites quantités sur imprimante de bureau revenant plus cher qu'un tirage chez l'imprimeur.

La Régie des Transports de la Communauté d'Agglomération du Puy-en-Velay (RTCA), exploitant le réseau TUDIP

participe à l'édition d'un guide des horaires de bus sur papier recyclé.

## 1.3 L'intermodalité au service des transports publics et de la performance environnementale

### 1.3.1 Pôle d'échanges et multimodalité

Pôle d'échanges, nœud multimodal, sont deux expressions qui ont la même signification : il s'agit d'un équipement, souvent une gare, qui s'inscrit dans l'optimisation des correspondances entre les différents réseaux et modes de transport. Cette base est commune à l'ensemble des pôles d'échanges, qui diffèrent alors en terme de nature des réseaux abrités et surtout de stratégie d'attractivité mise en place.

Le pôle d'échanges ne peut être viable que si une coopération de l'ensemble des acteurs concernés à toutes les phases du projet s'établit. Ainsi, pour éviter des conflits d'usage par exemple, un pôle d'échange doit voir coopérer bien souvent la compagnie locale de taxis, la SNCF, l'exploitant principal du réseau de transport urbain et l'exploitant principal des lignes interurbaines.

Souvent, ces espaces accueillent des activités de services diversifiées pour gagner en attractivité.

Une telle superposition des opérateurs de transport ne peut bien souvent se faire sans un gestionnaire global, assurant une gestion intermodale. A ce titre, un syndicat mixte peut être créé à l'initiative des autorités organisatrices et exercer une compétence transport sur le périmètre du pôle, dont le but principal sera de coordonner les acteurs et de gérer les équipements.

# TRANSPORT PUBLIC INDEPENDANT ACTEUR DU DEVELOPPEMENT DURABLE

Puisque le but recherché est avant tout de favoriser à grande échelle les correspondances, et ainsi d'améliorer le service, une concertation autour d'horaires coordonnés et d'informations à destination des voyageurs est nécessaire au bon fonctionnement. Par extension, l'intermodalité ne s'en trouvera que facilitée si un accord est conclu autour du thème de la tarification.

Afin de parfaire au développement durable, l'accès et la circulation piétonne sont à prendre en compte, tout comme l'accessibilité des personnes à mobilité réduite. Aucune rupture de cheminement ne sera tolérée à l'horizon 2015, comme le définit la loi sur l'égalité des droits et des chances du 11 février 2005.

La réussite d'un pôle d'échanges tient également de plus en plus aux activités commerciales installées sur le pôle, permettant aux usagers de transport d'occuper leur éventuel temps d'attente.

## Charleville-Mézières et l'intégration du TGV dans un pôle d'échanges

Dans un contexte particulier où une ligne TGV dessert depuis juin 2007 la gare de Charleville-Mézières, la Communauté d'Agglomération de Charleville-Mézières Cœur d'Ardenne a décidé de réaménager l'ensemble de la gare SNCF en vue de réaliser un pôle d'échanges assurant une performante complémentarité entre tous les modes de transports, qu'ils soient nationaux, régionaux, départementaux ou locaux. Les Transports de l'Agglomération de Charleville-Mézières (TAC) jouent un rôle important dans cette entreprise, en

assurant cette desserte en liaison avec les autres modes de transport.

Un abonnement combiné, c'est-à-dire permettant les correspondances entre le réseau SNCF-TER et le réseau urbain de Charleville-Mézières renforce cette volonté de promotion de l'intermodalité. A ce titre, la mise en place d'une nouvelle billettique composée d'une carte sans contact depuis le 1<sup>er</sup> février 2007 a nécessité l'installation de valideurs non seulement dans le réseau TAC, mais également aux gares de Charleville, Mohon et Nouzonville, toujours en vue de faciliter l'intermodalité.

## Réalisation d'une gare routière au sein du pôle d'échange de Marseille-Saint-Charles par le Conseil général des Bouches-du-Rhône.

**Objectifs :** Cet équipement a pour but de faciliter les correspondances entre les divers modes de transport du pôle d'échange, et constitue alors un outil de lutte contre le « tout voiture ». A terme, la réalisation de cette gare routière a pour but de rendre le transport collectif plus facile d'accès et plus attractif.

**Déroulement du projet :** Le Conseil général assure la maîtrise d'ouvrage de l'aménagement de cette nouvelle gare routière, et a participé auparavant à la construction du terminal voyageurs de la SNCF et du tunnel routier inauguré en 2005. Actuellement, le Conseil général entreprend la dernière phase des travaux constituée de l'installation de la rampe

d'accès, de la plateforme et des derniers quais. 15 quais opérationnels sur les 27 que comptera au total la gare routière, permettent déjà d'assurer un service allégé.

**Date de mise en service :** Le chantier de la gare routière a commencé fin 2005.

Sa mise en service totale date de juillet 2007. La livraison complète du pôle et la mise en service globale de la structure sont prévus pour novembre 2007.

**Coût :** 20 M€ ont été investis par le Conseil général sur l'ensemble de l'opération.

**Conséquences organisationnelles :** Une fois les travaux achevés, la gare routière sera remise à la Communauté urbaine de Marseille-Provence-Métropole.

### Le Centre Intermodal d'Echange de Limoges (CIEL)

**Objectifs :** Le CIEL a pour objectif principal de faciliter les correspondances et liaisons intermodales entre différents types de transports, comme le train, le bus, le car, le taxi. Il s'agit plus particulièrement pour le Conseil général de la Haute-Vienne et la Régie Départementale des Transports de la Haute-Vienne (RDTHV) de développer leur clientèle commerciale, leur clientèle globale étant composée à 90 % de scolaires.

**Fonctionnement :** un protocole d'accord a été signé pour l'organisation du CIEL, définissant pour chacun des partenaires la répartition des missions. Ce protocole est décliné par la suite en de multiples conventions d'exploitation, chaque convention n'étant signée que par les parties intéressées financièrement.

La gestion et l'exploitation du terminal cars sont assurées par le Service Transports du Conseil général. Trois chefs de gare sont employés à cette tâche. Le budget de fonctionnement hors frais de personnel est de 150 000 €.

**Date :**

- Octobre 1994 : Accord de principe de l'Assemblée générale pour le lancement des négociations
- 1995 : Etude de faisabilité et recherche de financements
- 1996 : Programmation et concours
- 1997 : Choix du maître d'œuvre
- 1998 : Démolition des locaux de la SERNAM sur le site du futur CIEL

- 1999 – 2000 : Travaux d'aménagement
- Eté 2000 : Mise en service du CIEL

**Coût :**

- Etudes préalables	0,3 MF
- Libération du site	23,9 MF
- Travaux	30,1 MF
- dont terminal autocars	9,8 MF
- Honoraires	5,7 MF
- Signalétique et téléaffichage	3 MF
- Communication	0,6 MF
- Frais annexes	1,7 MF
- Actualisation	3,2 MF
Total	68,5 MF, soit environ 10,44 M€ actuels

**Financement :**

- La SNCF
- La Chambre de Commerce et d'Industrie de la Haute-Vienne
- Le Syndicat Intercommunal pour l'Organisation des Transports en commun de l'Agglomération de Limoges (SIOTAL)
- Le Conseil Général de la Haute-Vienne
- Le Conseil Régional du Limousin
- L'Etat
- L'Union Européenne

**Résultats :** Aujourd'hui, sur les 28 lignes interurbaines exploitées par la RDTHV, 20 d'entre elles marquent l'arrêt au CIEL.

### 1.3.2 Modes de déplacements alternatifs et intermodalité

On entend par déplacement alternatif une solution différentes des modes de déplacements traditionnels : le covoiturage, l'autopartage, sont à ce titre des modes de déplacements alternatifs.

Cette définition a désormais progressé vers un champ d'application bien plus large, et désigne tout déplacement qui n'est pas effectué en voiture. Le vélo, la marche, s'entendent donc comme des modes alternatifs à la voiture.

# TRANSPORT PUBLIC INDEPENDANT ACTEUR DU DEVELOPPEMENT DURABLE

## 1.3.2.1 Station vélo

Le vélo est un mode de transport particulièrement « propre » puisque n'utilisant aucune ressource fossile, et qui prend peu de place sur la voie publique. Sa pratique est commune à de nombreuses cultures, et constitue à la fois un moyen de se déplacer lors des déplacements contraints (déplacements pendulaires), mais également lors d'une activité physique par exemple.

Ces multiples emplois possibles permettent de renforcer l'attractivité de ce mode de transport. Il est de plus très bien adapté au milieu urbain, même s'il est plus aisé de promouvoir le vélo dans les villes moyennes que dans les métropoles. Il n'est en effet une bonne alternative à la voiture que pour de courts trajets. La ville de Paris, qui a récemment relevé le pari de promouvoir le vélo dans une ville de grande dimension avec le lancement de son service « Vélib » en juillet 2007 a d'ailleurs cherché à compenser la taille de l'agglomération par un maillage très serré des stations de vélo, disposées tous les 300 mètres environ.

Une politique volontariste dédiée au vélo demande également la création d'aménagements spécifiques, comme des bandes ou des pistes cyclables, mais également d'encadrer sa pratique. Ce moyen de transport peut en effet s'avérer négatif dans certaines situations. Par exemple, il a été démontré qu'ouvrir les parcs et jardins urbains aux cyclistes avait souvent pour conséquence une dégradation nette des conditions d'accès des piétons.

### Promotion du vélo par intégration tarifaire par Tisséo-urbain et le Syndicat Mixte des Transports en Commun d'Agglomération du Grand-Toulouse (SMTC)

**Objectifs :** permettre d'intégrer le mode alternatif qu'est le vélo dans les pratiques de déplacements quotidiens des usagers du réseau Tisséo-urbain à Toulouse, et faire baisser ainsi la part modale de la voiture en ville.

**Acteurs :** Tisséo-urbain, le SMTC et la municipalité sont des acteurs primordiaux de cette opération, puisqu'ils fixent et gèrent la mise en place de cette tarification, et collaborent avec la société Movimento qui assure la location des bicyclettes aux particuliers. Un acteur des plus importants dans la promotion du vélo reste la municipalité de Toulouse, qui consacre annuellement un budget de 450 000 € à la réalisation de pistes cyclables. La Communauté d'Agglomération du Grand Toulouse investit également chaque

année 2 600 000 € dans ce type d'aménagement, dont 1 100 000 € pour la seule ville de Toulouse.

**Modalités :** Un ticket Tisséo en cours de validité, soit dans l'heure qui suit sa première oblitération, permet de louer un vélo dans deux stations spécifiques, l'une centrale (Capitole), l'autre dédiée à faciliter l'intermodalité avec les trains SNCF (Marengo SNCF). Les horaires d'ouverture sont variables selon la station, mais laissent au minimum une amplitude de 11 H en semaine, et de 9H les week-end et jours fériés. La station Marengo SNCF est par exemple ouverte de 7 H 30 à 20 H 00 en semaine. Pour les usagers ne disposant pas de titres Tisséo, les prix sont attractifs, de l'ordre de 2 € la journée, et 1 € la demi-journée.

La prise en charge du vélo suppose pour lutter contre le vol de présenter sa carte d'identité, et de remettre une caution de 26 €.

La thématique du vélo telle que nous la connaissons aujourd'hui est relativement récente. D'autres pays en Europe, avec en tête les Pays-Bas, ont mené de véritables politiques nationales de promotion du vélo. Leurs efforts se poursuivent à travers des projets se voulant toujours plus innovants.

### Politique cyclable aux Pays-Bas<sup>10</sup>

« OV Fiets » est un projet pilote qui débute en 2002 aux Pays-Bas, avec pour objectif de faire du vélo une part importante du système global de transport public. Avec 41 gares équipées en stations vélo, les équipements de location d'OV Fiets ont permis de rendre plus aisé l'accès à une offre de transport diversifiée. Ces vélos peuvent être utilisés comme une extension des trajets par rails.

Le service couvre la majeure partie de la Randstad, et dispose de quelques stations dans d'autres provinces, offrant à plus de 50 % des usagers quotidiens du mode ferroviaire un point de location accessible directement sur leur station de destination.

Les usagers doivent préalablement s'enregistrer auprès d'OV Fiets avant d'avoir accès au service. Ils reçoivent une carte spécifique, qui leur permet de retirer les vélos grâce à un système informatisé présent à chaque station.

L'accès au service peut également être intégré aux cartes NS-Railpass, soit un abonnement au réseau ferroviaire. Les vélos peuvent être utilisés par exemple pour se rendre sur son lieu de travail, où ils peuvent être garés pour l'ensemble de la journée, jusqu'à ce que l'utilisateur en ait à nouveau besoin pour son trajet de retour. Les tarifs sont de 2,75 € pour 20 heures, avec une période de location maximale de 60 heures. L'utilisateur paie par prélèvements automatiques chaque mois, ce qui requiert d'être détenteur d'un compte bancaire auprès d'une agence domiciliée aux Pays-Bas. Après un an de mise en service, on dénombre 5 600 locations en moyenne chaque mois, ce qui représente 0,02 % du transport public global. Le système est en perpétuel développement et en 2004, le programme a enregistré sa 100 000<sup>e</sup> location.

D'autres opérations liées à la promotion du vélo marquent l'adaptation matérielle du secteur des transports collectifs aux besoins toujours plus diversifiés des usagers.

10 POLIS, Op. cit.

### Cyclobus : le vélo dans le bus, Jablonec, République Tchèque<sup>11</sup>

Les opérateurs de transport de la République Tchèque ont répondu à l'intérêt toujours plus grand porté au cyclisme de loisir, et particulièrement celui de montagne, en aidant les cyclistes par la mise en place d'un bus spécialement dédié au vélo. Ce bus se compose en effet de deux parties

bien distinctes : la première est de façon classique composée de places assises ; la deuxième en revanche est conçue pour accueillir 23 vélos. Durant la première année d'exploitation, en 1998, 1907 usagers ont emprunté ce bus. Ce nombre a été porté à 4028 en 1999. Depuis il ne cesse de croître, passant de 5 125 en 2001 à 7 936 en 2003.

#### 1.3.2.2 Autopartage

L'autopartage est un système dans lequel une société, une agence publique, une coopérative ou une association met à la disposition des membres du service d'autopartage ou même du public dans son ensemble une flotte de véhicules.

L'utilisateur dispose d'une voiture uniquement pour la durée de son besoin, cette dernière étant utilisée par d'autres le reste du temps. La viabilité d'un tel système réside dans la complémentarité des besoins des utilisateurs. L'autopartage apparaît ainsi comme un système de mutualisation des frais d'achat, d'entretien, d'achat de carburant, d'impôts et de taxes, et d'assurance d'une voiture.

Les éventuels frais d'abonnement et les coûts kilométriques payés par l'utilisateur comprennent l'ensemble de ces paramètres.

11 POLIS, Op. cit.

# TRANSPORT PUBLIC INDEPENDANT ACTEUR DU DEVELOPPEMENT DURABLE

L'autopartage a l'avantage d'être un service complémentaire du transport public. Ainsi, certaines autorités organisatrices peuvent coupler par un tarif préférentiel un abonnement transport public à un abonnement d'autopartage. Mais l'autopartage trouve sa réelle utilité dans l'amélioration des déplacements en train, puisque la réservation permet à l'avance de disposer d'un véhicule à son arrivée en gare, dans des territoires où le service de transport public est parfois sporadique. Cette réservation, en dehors de tout abonnement, est rendue possible par des accords passés entre les différentes sociétés d'autopartage. La plus grande partie du déplacement se fait alors en train, la voiture ne venant conclure le dernier trajet que localement. Les gains de temps pour l'utilisateur, et les gains environnementaux sont significatifs.

Le principal avantage de ce service est de limiter l'encombrement urbain lié au stationnement des véhicules sur la voirie. En effet, son principe étant de servir tout au long de la journée à des utilisateurs ayant des besoins complémentaires, une voiture ainsi mutualisée remplace plusieurs autres véhicules. Ce service ne reste néanmoins pertinent financièrement que pour des usagers n'utilisant qu'occasionnellement un véhicule, soit un maximum d'environ 10 000 kilomètres par an.

## Soutien de la Régie des Transports Marseillais au développement de l'autopartage.

**Objectif :** apporter une offre alternative à la possession d'une voiture particulière.

**Déroulement :** La RTM a décidé de s'engager dans un partenariat avec la société locale d'autopartage, Auto-partage Provence. Ce partenariat prend la forme d'une adhésion au service d'autopartage à tarif préférentiel pour les abonnés de la RTM de moins de 26 ans détenteurs de l'abonnement « GO ». Ce choix s'explique facilement par le fait que la population jeune a plus souvent des difficultés à acquérir un véhicule. En retour, la RTM s'est engagée à mettre en place une campagne de communi-

cation sur l'automobile partagée avec son partenaire par affichage de publicité en faveur de l'autopartage dans la moitié du parc de ses bus et sur les quais des stations de métro, et l'envoi de 5 000 dépliants à ses abonnés.

**Conséquences :** Ce partenariat est un élément essentiel du développement de l'autopartage en France, car ce type de service récent souffre souvent d'un manque de visibilité auprès des voyageurs. Ce partenariat a également l'avantage de montrer par le simple appui d'une entreprise reconnue de transport public que l'autopartage constitue un mode de déplacement alternatif à la voiture particulière, et dispose ainsi d'une caution de valeur auprès du public.

### 1.3.3 Les Parcs relais

Un arrêté ministériel du 21 septembre 1993 définit la notion de « parc relais ». Il s'agit d'un parking aménagé à proximité d'un arrêt de transport public, destiné à inciter les automobilistes à garer leur véhicule pour emprunter ensuite un moyen de transport en commun. Cette définition souffre d'un manque de précision quant à la localisation de ce parc dans la trame urbaine.

En effet, un parc-relais est dans le langage usuel un parc de stationnement pour automobiles, situé en périphérie d'une ville et destiné à inciter les automobilistes à accéder au centre-ville et aux commerces en transport en commun. Au Québec le parc relais porte d'ailleurs le nom évocateur de « stationnement incitatif ». Il peut s'apparenter à une forme particulière de pôle d'échanges, puisqu'il a pour fonction le passage d'un mode de transport individuel à un mode de transport collectif, favorisant de ce fait l'intermodalité. Ces parcs sont généralement situés au-delà des boulevards périphériques.

Tous ne sont pas exclusivement réservés à la voiture, mais disposent également de places de stationnement vélo ou deux roues motorisées.

Selon les modalités prévues par l'autorité organisatrice en lien avec l'exploitant, le fonctionnement de ces parcs relais prend de très nombreuses formes : il peut être gratuit ou payant pour l'ensemble ou une partie des utilisateurs, ou par exemple à tarif préférentiel pour les abonnés des transports collectifs locaux.

#### Intégration de parcs relais dans le réseau Vitalis à Poitiers.

**Acteurs et objectifs :** La Communauté d'Agglomération de Poitiers (CAP) a désiré mener une politique volontaire dans la voie de l'intermodalité afin de réduire l'emprise de l'automobile dans l'hyper-centre urbain. La création de 4 parcs relais en périphérie des zones urbaines denses en est l'exemple le plus frappant.

**Fonctionnement :** Ces parcs relais, nommés « Parcobus », ont été intégrés dans la desserte d'une grande partie des lignes du réseau Vitalis. Ainsi, sur les 15 lignes régulières, exception faite de la ligne Navette, 5 disposent d'un terminus à l'un de ces Parcobus.

Par ailleurs, 6 autres lignes marquent l'arrêt à l'un de ces 4 parcs relais, en comptant la ligne de nuit Noctambus, ce qui porte à 11 le total des lignes desservant un Parcobus.

L'intégration du système des parc-relais dans la desserte quotidienne, de jour comme de nuit, est donc un élément caractéristique du réseau Vitalis.

Enfin, la Communauté d'Agglomération de Poitiers et le réseau Vitalis ont mis en place et propose un abonnement spécifique à cette offre intermodale de parc relais. En effet, un abonnement nommé « Parcobus » prévoit spécifiquement la mise à disposition des parkings et des bus jusqu'au centre-ville pour l'abonné. Cet abonnement permet l'usage d'un parc relais et de la ligne de bus correspondante à prix attractif.

### 1.3.4 Les Navettes spécifiques

#### 1.3.4.1 Navette de centre-ville

Il n'existe pas de réelle définition de la notion de navette de centre-ville. Il s'agit de façon générique et comme son nom l'indique d'une navette assurant une ligne régulière entre un point hors du centre ville et le centre-ville. Ce service peut prendre la forme par exemple d'une liaison centre ville - aéroport. Ne sera abordée ici que la notion restrictive de ce service, qui consiste en une navette reliant un parking extérieur au centre urbain dense et les quartiers commerçants ou touristiques du centre ville.

# TRANSPORT PUBLIC INDEPENDANT ACTEUR DU DEVELOPPEMENT DURABLE

La navette de centre ville est alors le service de transport public dédié au fonctionnement des parcs relais décrit au paragraphe précédent. Elle assure ainsi un service qui au lieu de concurrencer l'utilisation de la voiture directement, vient en complément de centre urbain, résorbant la congestion automobile.

Il en existe de nombreuses variantes. Certaines sont gratuites, d'autres peuvent être arrêtées et empruntées par le piéton en dehors des points d'arrêt fixes, d'autres encore peuvent assurer une desserte dans un site réservé aux piétons, et ainsi s'adapter à un contexte contraignant.

## Mise en place de véhicules électriques pour les déplacements en centre-ville par la Régie Agglo'Bus de Carcassonne

**Contexte :** Dans le cadre du PREDIT, des sites pilotes dont Carcassonne ont été choisis pour expérimenter un nouveau service de transport de proximité, le TOUC, un véhicule électrique de petit gabarit à l'origine utilisé par une enseigne commerciale pour le transport de sa clientèle.

**Objectifs :** L'objectif principal de cette navette est de dynamiser le cœur de la ville et de soutenir les commerces du centre-ville en proposant une offre de transport adaptée aux centres urbains denses. Concrètement, il s'agissait d'expérimenter un nouveau service de transport de proximité, le TOUC, un véhicule électrique de petit gabarit à l'origine utilisé par une enseigne commerciale pour le transport de sa clientèle.

**Acteurs :** La régie Agglo'Bus est à l'initiative et à la réalisation du projet.

**Modalités du service :** La navette TOUC ne circule que dans la Bastide Saint Louis (hyper-centre), et n'est soumise ni à des contraintes horaires données, ni à des contraintes d'arrêt précis. Les dessertes des quatre navettes TOUC en exploitation dans le centre ville s'effectuent selon le principe d'une course à la demande sans réservation préalable. Le service est entièrement gratuit et destiné à l'ensemble des personnes désirant l'emprunter, qu'elles soient abonnées, habitantes de l'Agglomération du Carcassonnais, ou simplement touristes.

**Date de mise en place :** 2002

**Coût :** Achat de six véhicules électriques pour un coût total de 80 000 €, entièrement financé par la régie.

**Coût de fonctionnement :** coût recharges électriques 20 000 €/an

**Conséquences organisationnelles :** La mise en place du service a conduit au recrutement de sept chauffeurs saisonniers qui ont suivi une formation d'une journée pour la conduite de véhicules électriques

**Résultats :** La fréquentation est d'environ 70 000 personnes pour 2006.

L'utilisation des TOUC est double : soit les utilisateurs utilisent ces navettes comme relais de leur déplacement en voiture particulière, soit comme prolongement de leur déplacement en bus. La fréquentation la plus importante correspond aux horaires du marché du centre de Carcassonne qui se déroule entre 8H00 et 12H00 trois fois par semaine. A cette occasion, les TOUC contribuent à diminuer la congestion du centre ville.

Cette navette apporte également une plus-value en termes d'image, dans l'innovation, la convivialité et la souplesse d'utilisation, même si le coût financier reste important, la gratuité ayant été l'une des demandes de l'Agglomération du Carcassonnais.

L'utilisation de navettes électriques est enfin particulièrement adaptée au centre de Carcassonne, et au transport de proximité. Ce sont en effet des véhicules particulièrement silencieux et propres, et leurs gabarits de microbus sont très bien adaptés aux rues tortueuses du centre ville.

Ce service, destiné à ne desservir que l'hyper-centre, ne remplit pas l'ensemble des critères d'une navette de centre-ville traditionnelle, notamment en raison de l'absence de liaisons entre les zones périurbaines et le centre urbain dense de Carcassonne. Cependant, ce service innovant fonctionne en complément d'un service de navettes déjà existant dans l'agglomération.

#### 1.3.4.2 Navette interurbaine

Il s'agit d'une navette intégrant dans son fonctionnement la desserte d'un parc relais, non plus par complémentarité d'une desserte entre le centre-ville et sa périphérie, mais en intégrant des zones interurbaines. Ainsi, les zones géographiques desservies peuvent ne plus être des centres-villes uniquement, mais des Zones d'Activités par exemple. Les usagers visés sont alors en majorité des employés travaillant dans cette Zone d'Activité, là où la navette de centre-ville s'adresse en majorité aux consommateurs désireux d'aller faire leurs courses dans l'hyper-centre.

##### Mise en place d'une nouvelle navette autoroutière par la Régie Des Transports des Bouches-du-Rhône (RDT 13) et le Conseil général des Bouches-du-Rhône, son Autorité Organisatrice.

**Contexte :** La saturation du trafic routier sur l'axe Marseille-Aubagne, qui totalise environ 140 000 véhicules par jour, soit la fréquentation la plus élevée des autoroutes entrantes sur Marseille, imposait au Conseil général une réflexion autour d'une nouvelle desserte rapide.

**Objectifs :** Le Conseil général en partenariat avec la RDT 13 a mis en place une nouvelle navette autoroutière au départ

de Marseille-Castellane pour desservir la Zone Industrielle des Paluds à Aubagne, et s'adresse ainsi aux salariés marseillais se rendant dans ce secteur géographique.

**Fonctionnement :** Un départ est prévu toutes les 30 minutes aux heures de pointe du lundi au vendredi. La mise en service de cette ligne rapide intègre par ailleurs la desserte d'un parking-relais sur la zone commerciale d'Auchan-Aubagne afin de faciliter les correspondances entre les voitures particulières et les transports en commun. Cette desserte est assurée par la RDT 13.

**Date de mise en service :** 8 janvier 2007

#### 1.3.4.3 Navette rapide ou navette express

La navette rapide ou navette express diffère des navettes précédentes car elle s'applique spécifiquement à relier les grandes infrastructures de transport entre elles. La ville centre, sa gare et son aéroport par exemple. Cette ligne spécifique se doit d'être rapide et adaptée aux contraintes des horaires fixes des modes de transport qu'elle doit desservir. En ce sens, c'est une ligne totalement dédiée à l'intermodalité.

##### Mise en place d'une navette rapide à vocation intermodale entre Salon-de-Provence et Aix - Marseille

**Contexte :**

Le Sud des Bouches du Rhône est un territoire particulièrement urbanisé, mais où l'habitat reste très dispersé. Dans ce contexte de fort étalement urbain, l'accès aux nœuds multimodaux de nature différente, portuaire, ferroviaire, aérien, est nécessaire aux déplacements du plus grand nombre.

**Objectifs :**

Le Conseil Général des Bouches-du-Rhône en partenariat avec la Communauté d'Agglomération Agglopolé Provence,

a décidé de mettre en place un service de navette rapide reliant Salon-de-Provence et sa gare routière, l'Aéroport de Marseille Provence à Marignane, et Aix TGV. Cette offre a donc pour objectif de rendre plus aisés les échanges intermodaux entre les grandes infrastructures de transports de natures différentes dans la Région.

**Modalités :**

La Régie des Transports des Bouches-du-Rhône (RDT13) exploite cette ligne. Chaque jour, elle propose 6 allers et retours.

**Date de mise en service :** 2 janvier 2006

# TRANSPORT PUBLIC INDEPENDANT ACTEUR DU DEVELOPPEMENT DURABLE

## 1.3.5 Partenariat relevant d'une promotion de l'intermodalité

L'intermodalité n'est pas nécessairement le fruit d'une vaste opération d'aménagement visant à créer par exemple des pôles d'échanges ou à mettre en service une ligne de bus spécifique, mais peut prendre la forme d'une simple incitation à l'utilisation des transports publics au détriment des déplacements en voiture particulière. Ces démarches sont d'autant plus intéressantes qu'elles ne nécessitent pas un lourd investissement préalablement à leur mise en œuvre, et restent donc d'un point de vue économique tout à fait pertinentes, même pour des réseaux de petites tailles.

### Partenariat entre la Société Intercommunale des Bus de la Région d'Annecy (SIBRA) et les garagistes locaux

**Déroulement :** La Sibra a entamé auprès des garagistes de la Communauté d'Agglomération d'Annecy situés à proximité d'un arrêt de bus une proposition de partenariat en vue de permettre à leur clientèle dont le véhicule est immobilisé de disposer de titres de transports nommés Alizés. Le garagiste achète ainsi ces titres auprès de la Sibra dans le but de les offrir ou de le vendre à ses clients. La Sibra se charge de concevoir et d'éditer un dépliant spécifique à chaque garage partenaire, comprenant le logo

du garage, les lignes de bus et les arrêts à proximité, et de mettre à leur disposition toute l'information du réseau nécessaire.

**Fonctionnement :** Ce titre permet de voyager de façon illimitée sur l'ensemble du réseau Sibra durant 24 heures à compter de la première oblitération.

**Date de mise en place :** octobre 2004

**Résultats :** Un an après le début de l'opération, 750 titres Alizés avaient été distribués. Cette démarche associe désormais 20 garages dans l'agglomération d'Annecy.

## 1.3.6 Intégration tarifaire intermodale

L'intermodalité peut être également facilitée, sans que cela ne nécessite non plus de lourds investissements, par l'instauration d'un titre spécifique, dénommé « titre combiné ». Le titre combiné est alors un titre intermodal composé d'un seul support qui permet aux clients d'utiliser les réseaux de plusieurs opérateurs de transport différents.

Nous pouvons dans ce palette des titres combinés distinguer les titres relevant d'une intermodalité entre réseaux urbains et réseaux interurbains, et les titres permettant une intermodalité entre les réseaux urbains et les réseaux SNCF.

### 1.3.6.1 Titre combiné entre réseau interurbain et réseau urbain

### Partenariat autour d'un équipement de billettique sans contact dans les Bouches-du-Rhône

**Objectifs :** Mettre en place un titre intermodal compatible sur de nombreux réseaux permettant de renforcer l'offre des transports publics dans le Département.

**Acteurs :** Le Conseil général des Bouches-du-Rhône joue un rôle fédérateur dans les orientations du réseau interurbain et d'autres réseaux du Département, notamment urbains. En effet, il fut à l'initiative d'un système de billettique moderne matérialisé par une carte à puce sans contact. Les partenaires de cette opération, ayant bénéficié

de l'appui du Département et faisant partie des adhérents AGIR ou de leurs autorités organisatrices sont nombreux :

- La RDT 13 (réseau interurbain)
- La Communauté d'agglomération de l'Ouest de l'Étang de Berre et le réseau urbain Bus du Soleil
- Le Syndicat Mixte des Transports de l'Est de l'Étang de Berre (réseau urbain des Bus de l'Étang)
- Le réseau de la Communauté d'agglomération de Berre-Salon-Durance, Agglopolé Provence, en est équipé depuis 2006
- La Communauté urbaine Marseille-Provence-Métropole pour les réseaux de la Côte Bleue et des Marcoulines

Tous ces réseaux et ces collectivités marquent ainsi leur ambition en matière d'intermodalité et oeuvrent à sa concrétisation. Ils se sont en effet dotés pour l'opération d'une billettique sans contact.

**Déroulement de l'opération :** Cette opération a d'abord concerné la ligne Aix-Marseille dès septembre 2001, gérée par la RDT 13. Son extension à d'autres réseaux, notam-

ment des réseaux urbains avec en premier lieu le réseau Bus du Soleil à Martigues dès octobre 2004, s'est par la suite développé en fonction des conventions signées avec les autorités organisatrices dont ils dépendent.

**Fonctionnement :** Cette billettique et la carte qui en est l'émanation sont utilisables du lundi au dimanche et de façon illimitée sur le réseau interurbain, et donnent droit aux correspondances gratuites et illimitées sur l'ensemble des réseaux cités précédemment, exception faite du réseau de la Régie des Transports Marseillais où l'offre est plus limitative.

La carte permet ainsi avec un seul titre de combiner la navette interurbaine et le réseau urbain d'origine et de destination, favorisant l'attractivité de l'offre en transport public. En effet, de nombreux réseaux urbains et interurbains sont désormais accessibles avec un seul titre, ce qui dans un territoire à la morphologie urbaine dense mais éclatée est intéressant pour les usagers, que ce soit en termes financier ou de desserte.

### 1.3.6.2 Titre combiné entre Train Express Régional et réseau urbain

#### Mise en place d'un abonnement combiné par la Communauté d'Agglomération Porte d'Isère (CAPI)

**Contexte :** La Communauté d'Agglomération Porte de l'Isère, a été créée le 30 décembre 2006 entraînant la dissolution du Syndicat des Transports Urbains de voyageurs du Nord Isère (STUNI) à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2007. Ainsi, le « STUNI PASS », nom actuel de l'abonnement combiné, devient le « CAPI PASS ».

**Objectifs :** Il s'agit d'offrir aux usagers la possibilité de souscrire un abonnement combiné entre l'offre SNCF et l'offre du réseau urbain Ruban.

**Acteurs :** L'ancienne Autorité Organisatrice STUNI, désormais CAPI, et la SNCF sont à l'origine de cette opération. Après discussions entre ces deux acteurs, la Région a donné son accord pour l'obtention d'un tarif intégré.

**Modalités :** L'abonnement mensuel est de 12,60 € supplémentaire par rapport à l'abonnement mensuel SNCF. À la rentrée prochaine, et suite à l'incorporation de 14 communes dans le périmètre de compétence de la CAPI au 1<sup>er</sup> janvier 2007, le tarif passera à 13,20 €.

Le prix de l'abonnement combiné mensuel est calculé par addition du prix afférent au parcours ferroviaire et du

complément correspondant au prix de l'abonnement urbain, réduisant ainsi de 40 % le tarif d'un abonnement réseau urbain.

La SNCF reversera mensuellement à la Société SERUS, exploitante du réseau Ruban pour le compte de la CAPI, le montant des recettes urbaines encaissées par les points de vente, au plus tard à la fin du mois M+1, M étant le mois d'utilisation.

Une commission de 3 % sera déduite du montant des recettes urbaines reversées pour participation aux frais de commercialisation et de comptabilité.

**Date de mise en place :**

- 1994 : convention « IDA PASS » (nom de l'ancien Réseau)
- 2004 : avenant à cette convention pour le « STUNI Pass » (nom dérivé de l'ancienne AO)
- 2007 : avenant ou nouvelle convention à signer avec la SNCF pour le « CAPI Pass »

**Coût :** La mise en place de cet abonnement combiné n'a pas nécessité l'installation de nouveaux valideurs, la mention du réseau urbain Ruban étant apposée sur le billet de train SNCF.

**Résultats :**

En 2006, 326 abonnements « STUNI Pass » ont été vendus.

# TRANSPORT PUBLIC INDEPENDANT ACTEUR DU DEVELOPPEMENT DURABLE

## Intégration tarifaire entre le Train Express Régional (TER) et le réseau urbain des Transports de l'Agglomération de Charleville-Mézières (TAC)

**Objectifs :** Favoriser la mobilité entre centres urbains et renforcer l'intermodalité

**Acteurs :** La SNCF et la Communauté d'Agglomération de Charleville-Mézières se sont associées pour établir une tarification intermodale et combinée TER et réseau urbain de bus dans le périmètre de l'agglomération. Le Conseil Régional de Champagne-Ardenne, à travers le Conseil Economique et Social Régional notamment, appuie cette démarche.

**Modalités :** Un ticket unitaire TAC, vendu 1,05€ permet d'utiliser dans l'heure qui suit la validation à la fois les

trains entre les gares de Nouzonville, de Charleville et de Mohon, et l'ensemble des bus de Nouzonville et de Charleville. Les trajets allant au-delà du périmètre de la communauté d'agglomération ne sont pas autorisés.

Outre ce titre unitaire, les tickets TER+TAC, soit un ticket SNCF portant la mention du réseau des TAC, les Pass Campus et les Pass Mensuel, soit des abonnements TAC respectivement destinés aux scolaires habitant à plus de 5 kilomètres de leur établissement et à tout public adultes et étudiants, permettent également ces correspondances.

Le Pass Campus n'autorise qu'un aller-retour par jour, et est entièrement pris en charge par le Conseil général ou la Communauté d'Agglomération de Charleville-Mézières.

**Date de mise en œuvre :** 15 juillet 2005

## 1.4 Planification et mobilité durable

### 1.4.1 Pédibus

Le pédibus est un mode de ramassage scolaire pédestre. Le concept est particulièrement développé en Europe du Nord.

C'est avant tout un mode de déplacement alternatif à la voiture à vocation quotidienne, qui consiste de façon concrète à convoyer à pied les enfants sur le trajet domicile-école. En effet, l'objectif du pédibus est double :

- proposer aux enfants un référentiel qui ne nécessite pas la voiture,
  - répondre de façon locale à la congestion urbaine, et à tous les inconvénients qui lui sont liés.
- Ces enfants sont encadrés par une tierce personne, souvent des parents d'élèves, sur une ligne régulière composée d'arrêts précis et à des horaires précis.

On estime que les longueurs des lignes ne doivent pas excéder 2 kilomètres, pour des raisons pratiques évidentes.

La planification des lignes de pédibus peut s'intégrer dans la réalisation d'un Plan de Déplacements pour Etablissements Scolaires (PDES), élaboré en concertation entre la ville, la communauté éducative et les parents. Il consiste en un diagnostic de la mobilité et de l'accessibilité, qui s'attache à régler la question des responsabilités, la formation des accompagnateurs, la sécurité routière.

La pertinence du système est d'autant plus importante lorsque est prise en compte l'augmentation importante de la proportion de parents emmenant leurs enfants en voiture à l'école (de 10 % en 1983 à 40 % en 2003 en France), la plupart du temps pour un trajet inférieur à 1 km à pied, soit environ 12 minutes de marche. Ces pédibus évitent les embouteillages et le stationnement sauvage aux alentours des écoles, réduisant ainsi le risque d'accident.

### Aide des Transports Publics du Choletais (TPC), exploitant le réseau urbain CholetBus, à l'aménagement de lignes de pédibus

**Contexte et objectifs :** L'aide à l'établissement d'un réseau de pédibus a été définie comme une mission liée à la mobilité durable de TPC. Cette mission implique à la fois une sensibilisation des acteurs autour de la pratique de la marche et des modes de transports doux ainsi que des opérations d'aménagement en faveur de leur développement.

**Modalités :** TPC a initié une opération de sensibilisation à la thématique du pédibus lors des journées du Développement Durable de juin 2006. Cette action de sensibilisation s'est notamment concrétisée par l'expérimentation d'une ligne de pédibus à la demande d'une école. TPC s'est par la suite lancé dans une présentation du pédibus à l'ensemble des écoles de l'agglomération Choletaise. A l'automne 2006, 19 directeurs d'écoles sur 44 que compte le PTU manifestent un intérêt pour cette démarche.

**Conséquences :** Les TPC constituent dans cette entreprise une aide logistique, aidant à la détermination des tracés et

à la mise en place de la signalétique. Le fonctionnement reste la compétence des parents bénévoles.

**Coûts :** Le pédibus a l'avantage d'être l'œuvre bien souvent de bénévoles, qui peuvent être des parents ou des adhérents d'associations. Il nécessite toutefois une implication forte du personnel à tous les échelons.

**Résultats :** La sensibilisation et l'aide apportée par TPC ont permis la diffusion de la démarche de pédibus. Depuis mai 2007, un établissement scolaire expérimente deux lignes de pédibus chaque samedi, rejoint par trois autres écoles au mois de juin, en attendant une extension de l'offre à la rentrée 2007.

Par ailleurs, TPC espère pouvoir faire de cette démarche un service intergénérationnel, qui incorporera dans son fonctionnement, en tant que personnes accompagnantes, les membres d'associations de personnes âgées.

Dans ce cadre une réflexion est portée sur l'établissement des Plans de Déplacements Scolaires mais aussi de tout ce qui concerne les déplacements des associations sportives ou culturelles.

### 1.4.2 Plan Climat

Les plans d'aménagement, d'environnement, les documents d'urbanisme et prévisions statistiques ont tous pour objectif d'anticiper sur les grandes tendances conjoncturelles et structurelles de demain et ainsi de pouvoir les encadrer au mieux.

### Adaptation du réseau de transport public du Syndicat Mixte des Transports en Commun de Cayenne (SMTC) à l'occasion d'un projet de Plan Climat

**Contexte :** La Guyane a la particularité d'être Région administrative et Département français d'outre-mer (DOM) dont la préfecture est Cayenne. En 2006, sa population est estimée à 199 500 personnes, contre 157 000 lors du recensement INSEE de 1999 et 115 000 pour celui de 1990. Cette forte augmentation, liée à la fois à un accroissement naturel très fort, de l'ordre de 27 %, et à une immigration constante, a pour conséquence prévisible le doublement de la population d'ici 2030 pour l'estimation la plus basse. Cette forte poussée démographique implique une constante remise en question des acteurs du transport public en Guyane, et à Cayenne, ville principale. Le SMTC est à ce titre l'Autorité Organisatrice du transport dans les limites de la ville de Cayenne.

Par ailleurs, l'actuelle Communauté de communes dont fait partie Cayenne passera d'ici peu en Communauté d'Agglomération.

**Objectifs :** Répondre aux attentes des usagers et de la population en général en adaptant le réseau SMTC au contexte démographique particulier et changeant de Cayenne.

**Déroulement :** La Direction Départementale de l'Équipement (DDE) de Guyane et l'actuelle Communauté de communes de Cayenne ont déjà pour ambition de réaliser un Schéma de Cohérence Territoriale (SCOT) sur le futur territoire communautaire de la Communauté d'Agglomération. Le modèle urbain de planification retenu, soit plusieurs pôles répartis sur l'ensemble du territoire, nécessitera beaucoup de mobilité.

Dans le cadre d'une réponse à un appel à projet du Gouvernement portant sur le Plan Climat, le SMTC participe ainsi à l'élaboration d'une nouvelle structuration du réseau, comprenant une anticipation à la fois sur l'augmentation de la population, sur l'élargissement spatial futur de sa compétence transport, sur l'intégration des choix retenus par le SCOT, et sur la nécessaire réduction des Gaz à Effet de Serre (GES) prévue par le Plan Climat.

## 2

## Volet social

Le volet social du développement durable ne doit pas être pris dans sa forme la plus réductrice, c'est-à-dire ne concernant que les populations fragilisées, mais bien aller dans le sens d'une prise en compte plus intégrée de l'ensemble de la population par les acteurs des transports collectifs et les décideurs publics.

En effet, le transport public est avant tout un service public et doit donc en tant que tel répondre aux besoins de mobilité sur le territoire de compétence.

### 2.1 Amélioration et continuité du service public pour les populations isolées

#### 2.1.1 Transport « A la Demande »

La notion de transport à la demande apparaît dans l'article 7 de la Loi d'Orientation des Transports Intérieurs (LOTI) du 30 décembre 1982 :

*« L'Etat et, dans la limite de leurs compétences, les collectivités territoriales ou leurs groupements organisent les transports publics réguliers de personnes et peuvent organiser des services de transports à la demande. »*

Le TAD est un service de transport collectif public qui a pour principe de ne fonctionner que lorsqu'une réservation effectuée par l'utilisateur a été enregistrée auprès de l'entreprise chargée de son exploitation. Ce service se distingue d'un service de taxi notamment par le fait que les regroupements d'utilisateurs se rendant dans une même zone sont encouragés.

Généralement, le transport à la demande trouve sa plus grande utilité dans les espaces ruraux ou les espaces périurbains. C'est d'ailleurs dans ces espaces que les premières offres de TAD ont vu le jour. Il s'agit en effet de territoires sur lesquels la demande diffuse rend difficile et peu efficace le maintien d'une desserte régulière. Il serait réducteur néanmoins de ne voir dans le TAD qu'un complément rural du transport collectif. Les populations de certains quartiers urbains bénéficient également de ce type de service, toujours en raison d'un service existant trop diffus pour couvrir la demande. Selon l'ADEME, un service de TAD permet de diminuer les coûts de transport d'environ 40 % par rapport au coût d'une ligne régulière de bus pour un territoire de faible densité, en permettant d'économiser 1 litre de carburant par personne transportée<sup>12</sup>.

12 Donnée fournie par ADEME Bretagne au sujet d'un logiciel de TAD élaboré avec le soutien de l'ADEME dans le cadre d'un programme expérimental soutenu par la commission européenne SAVE II

De ce point de vue, ce type d'offre répond aux enjeux des trois piliers du développement durable. Le TAD dessert des populations isolées, répond à une performance économique, et facilite l'intermodalité entre les différents types de transport.

Le TAD doit rester cependant un complément du transport collectif. Il n'a pas vocation à se substituer aux lignes régulières, et doit être mis en place dans un souci d'égalité des droits d'accès au transport pour tous.

Il existe par ailleurs deux grands types de TAD : le TAD virtuel et le TAD zonal.

#### 2.1.1.1 Transport A la Demande « zonal » urbain

Le TAD zonal fonctionne selon le principe du déplacement de porte-à-porte et d'arrêts spécifiquement aménagés et facultatifs. Ce service, que nous pourrions qualifier de « sur mesure », est ainsi bien plus proche du fonctionnement d'un service de taxi traditionnel, mais nécessite une planification importante. La gestion à l'avance de la course ainsi que des regroupements possibles d'usagers imposent bien souvent l'utilisation d'un logiciel informatique spécifique.

#### Mise en place d'un service de TAD zonal à Evreux

**Contexte et objectifs :** l'exploitant principal du réseau de transport collectif d'Evreux, la Société d'Economie Mixte Transurbain, gère le réseau de la Communauté d'Agglomération d'Evreux. Cette communauté d'agglomération regroupe 87 000 habitants (53 000 pour Evreux), répartis en 37 communes, dont beaucoup sont rurales, ce qui impose d'importantes contraintes en termes de desserte par lignes régulières. La fréquentation y serait, en effet, bien trop faible pour assurer un maintien viable du réseau.

Le principal objectif de cette démarche est alors double : éviter que la population des 31 des 37 communes que comptent l'agglomération soit isolée du centre urbain qui concentre la plupart des équipements et des commerces, et pallier le manque de desserte lors des heures creuses.

#### **Acteurs du projet :**

La Communauté d'Agglomération d'Evreux, l'Autorité Organisatrice, a confié l'exploitation d'un service de TAD à Transurbain, l'exploitant principal d'Evreux. Ce service est sous-traité aux Artisans taxis d'Evreux afin de mettre en place une desserte quotidienne.

#### **Fonctionnement :**

Tout habitant de ces 31 communes peut, s'il le souhaite, s'abonner gratuitement à ce service, par « simple appel »

téléphonique. Une carte d'abonnement lui est alors adressée par courrier. Les réservations sont réalisées par téléphone au maximum 9 jours avant le voyage et au plus tard la veille du jour ouvré à 19 h. Au moment de la prise en charge, le client doit présenter sa carte d'abonné. Ce TAD fonctionne selon un principe zonal avec l'installation d'arrêts spécifiques. La localisation de ces arrêts a été pensée de façon à faciliter les correspondances avec le réseau de bus.

Ce service n'est ouvert aux scolaires que les mercredis et samedis après midi en période scolaire, car ils disposent de transports spécifiques les autres jours.

#### **Date et délai de mise en œuvre :**

La démarche a débuté le 23 juillet 2003, après une période de réflexion de 3 mois.

#### **Coût de l'opération :**

La mise en place de ce service a nécessité l'installation de 105 bornes d'arrêts spécifiques, financées par la Communauté d'Agglomération.

#### **Coût de fonctionnement :**

Le tarif de la course est facturée de façon uniforme à 1 € au client, quelle que soit la durée ou la distance de la course.

Des compensations financières, selon un forfait allant de 6,60 € et 30,34 € par course, sont reversées par l'agglomération.

# TRANSPORT PUBLIC INDEPENDANT ACTEUR DU DEVELOPPEMENT DURABLE

mération aux artisans-taxis. La différence de coûts s'explique par les paramètres liés à la fois à l'amplitude des distances parcourues, et à la fois par l'heure de prise en charge, le tarif de nuit s'appliquant en dehors de la plage horaire allant de 7 h à 19 h.

En 2006, le coût global de fonctionnement de ce service pour la Communauté d'Agglomération d'Evreux s'élève à 248 000 euros pour un peu moins de 17 000 courses.

**Conséquences organisationnelles :** Le projet a nécessité l'achat d'un logiciel spécifique pour la régulation des courses et le suivi des taxis. Son coût d'utilisation se décompose comme suit :

- Location mensuelle du logiciel : 530 €
- Redevance calculée en fonction du nombre de personnes transportées annuellement selon le barème suivant :
  - de 0 à 2 000 2,50 € HT par personne transportée,

- de 2 001 à 7 500 1,50 € HT par personne transportée,
- de 7 501 à 30 000 0,80 € HT par personne transportée,
- de 30 001 à 60 000 0,50 € HT par personne transportée,
- de 60 001 à + 0,30 € HT par personne transportée.

**Résultats :** Les résultats sont très positifs pour l'AO. En effet, pour l'année 2006, on enregistre 2 755 abonnés pour un total de 16 700 courses. Les taxis d'Evreux voient leur activité progresser, 16 700 voyages par an revenant à environ 46 courses par jour, à répartir sur un total de 19 artisans taxis. Ce service contribue également à l'essor de l'activité commerciale locale.

Le principal bénéficiaire reste néanmoins l'utilisateur, qui dispose d'un service de TAD performant à un prix abordable.

## 2.1.1.2 Transport A la Demande « virtuel » interurbain

Le TAD virtuel fonctionne comme une ligne régulière classique, avec des arrêts fixes et un parcours déterminé, à la différence près que la ligne ne s'active que sur demande de l'utilisateur.

### Mise en place d'un service de TAD interurbain et virtuel par la Régie Départementale Des Transports des Ardennes (RDTA)

**Objectifs :** Il s'agit de rendre plus efficace la desserte de zones géographiques dans lesquelles la demande est diffuse et non continue.

Le TAD a été mis en place sur plusieurs communes, afin de faire profiter les usagers d'un transport plus rapide de manière générale, car ne s'arrêtant pas à tous les arrêts en fonctionnement normal, mais laissant la possibilité de faire un détour par d'autres villages en fonction de la demande de l'utilisateur. Ce dispositif peut s'avérer réellement

efficace en termes de gain de rapidité sur le temps de parcours.

**Fonctionnement :** Les arrêts « TAD » sont effectués sur simple demande téléphonique, par Numéro Vert donc gratuit depuis un poste fixe, la veille du déplacement avant midi au plus tard. La RDTA s'engage alors à communiquer à l'utilisateur l'heure à laquelle le car le prendra en charge, en tentant de se rapprocher au plus près de son besoin. Le tarif de ce service est identique à celui des lignes régulières.

**Date de mise en place :** novembre 2006

## 2.1.1.3 Transport A la Demande par véhicule spécifique

Il s'agit d'un service de Transport A la Demande zonal qui a la particularité de ne pas faire appel aux taxis locaux pour son exploitation. La flotte utilisée est ainsi une flotte spécifique, souvent composée de minibus, et les conducteurs qui y sont attachés sont employés de la société exploitant le réseau de transport. La mise en place de ce type de service suppose un investissement plus conséquent correspondant à l'achat de véhicules, mais une baisse très significative des coûts d'exploitation.

### Multibus : « appelez un bus », Heinsberg, Allemagne<sup>13</sup>

Multibus est un projet pilote s'inscrivant dans le cadre du programme de recherche « Public transport for the region » dirigé par le Ministère de l'éducation, des Sciences, de la Recherche et de la Technologie de l'Allemagne fédérale. Son but est d'apporter des solutions de développement durable dans les zones d'habitat à faible densité et d'habitat diffus. Le service de Multibus s'effectue sur demande par minibus dans trois municipalités (Gangelt, Selfkant et Waldfeucht, soit approximativement 30 000 habitants) situées dans le district d'Heinsberg, à proximité de la frontière des Pays-Bas.

Cette Région fait partie d'un vaste complexe cinglé par de nombreuses agglomérations (Heinsberg, Geilenkirchen, Aachen, Mönchengladbach, Düsseldorf), et est caractérisé par un maillage de petites villes et de villages à habitat dispersé. Le Multibus fonctionne comme un service transport à la demande en porte à porte. Les arrêts ont été pensés de façon à bien couvrir l'ensemble du territoire, et chaque demande de prise en charge doit s'effectuer au moins

une demi-heure à l'avance. La réservation se fait via un centre d'appel.

Un minibus prend alors en charge l'utilisateur et le conduit à l'arrêt souhaité dans le territoire de compétence. Chaque arrêt a été pensé pour permettre une correspondance avec d'autres modes de transport. Le service est intégré dans le système des transports publics régionaux et les usagers ne payent ainsi que le prix fixé au niveau régional. 2900 personnes environ utilisent chaque mois le Multibus. 250 personnes l'utilisent quotidiennement en semaine. Dans la mesure où l'utilité du service est renforcée, il est prévu de combiner ce transport de passager avec le transport de colis. Les études de faisabilité préalablement réalisées montrent de bonnes perspectives de développement. Le projet sera réalisé en coopération avec une grande entreprise postale.

Le système Multibus, financé par le secteur public, remplace dans sa zone opérationnelle un service de bus conventionnel. Il est démontré que ce service est plus performant que celui qui l'a précédé. Les économies atteignent approximativement 35 000 € par an.

#### 2.1.1.4 Transport A la Demande particulier

D'autres offres de Transport A la Demande (TAD) revêtent un caractère innovant ou original. Le TAD est en effet un principe qui peut s'adapter à de multiples modes de transport, la condition nécessaire à sa viabilité étant avant tout qu'il reste attractif en termes de prix pour l'utilisateur.

13 POLIS, Op. cit.

### La Régie des Transports Communautaires Rochelais (RTCR) propose un service de Transport A la Demande par bateau effectuant une liaison entre les deux rives du Vieux Port de La Rochelle.

**Objectifs :** Ce service permet notamment la liaison entre le centre-ville de La Rochelle et la nouvelle médiathèque. En sens inverse, il permet en quelques minutes de rejoindre le centre ville depuis le quartier de Ville-en-Bois.

**Modalités :**

Ce service, nommé le « Passeur » fonctionne à la demande, dès l'embarquement s'il est à quai, ou le cas contraire par le biais d'une borne d'appel se trouvant sur le ponton, et est également accessible aux personnes en fauteuil roulant. Les liaisons se font par ailleurs grâce à un bateau électrique. Il fonctionne toute l'année selon des modalités évoluant avec la saison. Ainsi en été, le service permet la traversée de 7 H 30 à minuit.

Dans un souci d'intermodalité et de cohérence avec l'offre générale de transport à La Rochelle, ce TAD maritime

autorise la traversée des vélos, et la localisation de ses points d'embarquements permet les correspondances avec le réseau de bus.

L'utilisation de bateau à la demande est intégrée aux grilles tarifaires du réseau. Le prix unitaire de la traversée coûte 0,60 cents, soit moitié moins que le prix d'un titre unitaire du réseau de bus. Le prix de l'abonnement spécifique « Passeur » est de 15,50 €, donnant droit à un nombre illimité de voyage. Par ailleurs, ce service à la demande peut être intégré à certains abonnements mensuels, pour 4 € de plus. Il est compris dans l'abonnement annuel, et entre également dans l'offre des forfaits multi-usages.

**Date de mise en service :** 1997

**Résultats :**

Au 1<sup>er</sup> juillet 2004, un second bateau électrique équipé de panneaux solaires a été mis en service pour palier à l'augmentation de la demande.

En 2005, la fréquentation de ce service est estimée à environ 300 000 passages.

# TRANSPORT PUBLIC INDEPENDANT ACTEUR DU DEVELOPPEMENT DURABLE

## 2.1.2 Amélioration de la desserte par lignes régulières

D'autres réseaux font le choix de prolonger les lignes régulières qu'ils exploitent en vue d'améliorer la desserte dans des zones où la population était isolée, ou mal desservie.

### Amélioration de la desserte dans le réseau de la Régie Départementale des Transports du Pas-de-Calais (RDT62)

**Contexte et objectifs :** Les habitants des communes situées dans le Sud Bapalmois ne disposaient que d'un aller et retour par jour vers Arras, avec une amplitude des passages entre matin et soir d'environ 13 heures. Cette opération visait donc à améliorer les conditions de desserte pour les usagers de ce territoire, en majorité des scolaires.

**Acteurs :** Le Conseil Général du Pas de Calais lors d'un appel d'offres, a confié à la Régie Départementale des Transports du Pas de Calais l'exploitation de la ligne Bapaume – Arras. La RDT62 a décidé d'en assurer un prolongement sur 3 axes distincts spécifiquement à destination des populations du Sud Bapalmois.

**Fonctionnement :** Les usagers desservis par ces nouveaux axes bénéficient depuis le mois de septembre 2005 d'une

desserte améliorée avec 3 allers-retours quotidiens. Le prolongement des dessertes et l'amélioration de leur desserte a nécessité l'achat de 4 autocars.

**Date de mise en service :** Septembre 2005

**Conséquences organisationnelles :** La RDT62 a recruté 4 agents de conduite dont 2 en reprise auprès de l'ancien exploitant pour assurer ce service.

**Coût :** Achat de quatre autocars neufs : 676 000 €  
Unités d'œuvre du service équivalentes à : 2,6852 € au 1<sup>er</sup> septembre 2005

**Résultats :** Le trafic voyageur annuel est passé de 8 079 en 2005 à 8 985 en 2006, soit une progression d'environ de 11,2 %.  
De même, les recettes ont connu une nette progression, passant de 41 051,95 € de septembre 2004 à Août 2005 à 49 103,60 € de septembre 2005 à Août 2006.

## 2.1.3 Lignes spécifiques et renforcement de la continuité du service public

### 2.1.3.1 Lignes nocturnes

Les lignes dont le service s'effectue de nuit sont bien souvent promues comme une offre à destination des populations jeunes.

Le premier rôle d'une ligne nocturne est pourtant d'être un facteur d'intégration sociale et professionnelle, surtout lorsque le service se prolonge tous les jours de la semaine. Il s'agit alors de permettre à des personnes travaillant avec des horaires décalés de pouvoir bénéficier d'une offre de transport, d'un accès à leur travail correspondant réellement à leur besoin. Une troisième raison s'inscrit davantage dans un cadre environnemental : offrir une alternative de transport collectif au tout voiture. Cet aspect concerne particulièrement les sorties dites festives de fin de semaine.

Ainsi, les lignes nocturnes, selon les jours desservis, s'adressent à des publics différents, déplacements domicile-travail en semaine, et loisirs les week-ends. Toutefois, ces offres ont comme principal bénéfice d'assurer un moyen de transport à ceux pour qui n'ont pas d'autres alternatives...

### Mise en place de deux lignes de nuit régulières dans le réseau Vitalis de la Communauté d'Agglomération de Poitiers

**Objectifs :** offrir aux usagers la possibilité de se déplacer selon une amplitude horaire très importante.

**Fonctionnement :** Ces deux lignes desservent les lieux centraux de la ville de Poitiers, tels que la gare, l'Hôtel de ville ou le Campus universitaire. Du lundi au mercredi, le service est assuré jusqu'à minuit, les jeudi et vendredi jusqu'à 2 H 00 du matin et le samedi jusqu'à plus de 5 H 00 du matin, soit pratiquement l'heure d'ouverture du réseau de lignes de jour. Le réseau Noctabus débute chaque jour aux alentours de 21 H 00. Cette offre spécifique de nuit est renforcée par la desserte de deux autres lignes régulières de jour dont la fin de service n'intervient qu'à 1 H 00 du matin pour certains arrêts centraux.

**Date de mise en place :** expérimentation du service en 2003, confirmation et élargissement de la desserte en 2004

**Remarque :** Cette desserte de nuit constitue une grande amélioration pour la continuité du service, notamment car elle est active tout au long de la semaine, et à des degrés divers. Il est d'autant plus pertinent que son utilité est multiple, et à destination de plusieurs publics :

- Les personnes travaillant en horaires décalés bénéficient d'une desserte capable de s'adapter à leurs besoins tout au long de la semaine. Leur insertion professionnelle s'en trouve ainsi facilitée.

- Les personnes souhaitant profiter des activités festives peuvent également profiter d'une desserte de plus en plus tardive à mesure que se rapproche le week-end. Les bus de nuit sont notamment très pratiques pour les jeunes qui n'auront pas à prendre le volant. Ce deuxième aspect concerne la prévention et la sécurité routières.

### 2.1.3.2 Ligne de soirée

La ligne de soirée, lorsqu'elle est spécifiquement mise en place comme telle et non comme un allongement de la durée du service, est destinée bien souvent à un public ciblé.

A la différence de lignes nocturnes, sensées faire le lien entre les quartiers périphériques et les quartiers centraux dans lesquels sont souvent situés les équipements et les loisirs festifs, la ligne de soirée a une vocation bien plus précise. Son tracé doit donc être particulièrement pertinent.

### Mise en place d'une ligne de soirée intermodale à destination des étudiants dans le réseau STGA d'Angoulême

**Objectifs :**

Les formations universitaires du Grand Angoulême accueillent des étudiants de la France entière. Ces étudiants regagnent souvent leur foyer d'origine le week-end. Or, passé le délai de 18 H 45 le dimanche soir et les jours fériés, à l'heure de leur retour en gare d'Angoulême, ils ne trouvent plus d'offre de transport public pour rejoindre leur domicile universitaire.

**Acteurs :**

Ce constat est né d'une démonstration conjuguée du rapport de préconisation du Conseil de Développement du Grand Angoulême en février 2006 et d'une enquête réalisée par les élèves d'un IUT local. Le Grand Angoulême a alors demandé à la STGA de proposer une offre spéci-

fique à destination de ces étudiants, service qui s'appelle le « Studibus ».

**Date de mise en œuvre :** rentrée scolaire 2006

**Fonctionnement :**

Deux lignes du dimanche soir, dont les départs s'effectuent depuis la gare d'Angoulême à 17 H 55, 19 H 15, et 20 H 15, ont donc été créées en périodes scolaires. Ce service est ouvert à tous les usagers au tarif habituel. Ces deux lignes, au tracé spécifique, desservent les principaux internats et lieux de résidence étudiants.

**Résultats :**

Le Grand Angoulême ne comptant que 3 000 étudiants, ce service a d'abord été mis en place en tant que projet expérimental. Devant le succès rencontré, il a été reconduit pour l'année 2007 et recentré sur les horaires de 19 h 15 et 20 h 15.

# TRANSPORT PUBLIC INDEPENDANT ACTEUR DU DEVELOPPEMENT DURABLE

## 2.2 Offres spécifiques à destination des personnes à mobilité réduite

### 2.2.1 Accessibilité des Personnes à Mobilité Réduite

#### 2.2.1.1 Les schémas directeurs d'accessibilité

D'après l'article L 45-1 de la loi pour l'égalité des droits et des chances du 11 février 2005,

*« Les autorités compétentes pour l'organisation du transport public au sens de la loi n° 82-1153 du 30 décembre 1982 d'orientation des transports intérieurs ou le Syndicat des transports d'Ile-de-France prévu à l'article 1<sup>er</sup> de l'ordonnance n° 59-151 du 7 janvier 1959 relative à l'organisation des transports de voyageurs en Ile-de-France et, en l'absence d'autorité organisatrice, l'Etat, ainsi que les exploitants des aérodomes mentionnés à l'article 1609 quater vices A du code général des impôts et les gestionnaires de gares maritimes dont la liste est fixée par arrêté en fonction de l'importance de leur trafic élaborent un schéma directeur d'accessibilité des services dont ils sont responsables, dans les trois ans à compter de la publication de la présente loi. ».*

Cette loi impose donc la réalisation de Schémas Directeurs d'accessibilité aux transports collectifs destinés aux Personnes à Mobilité Réduite (PMR) avec pour échéance février 2008.

#### 2.2.1.2 L'Accessibilité au cœur des grands projets

L'article L 45-1 de la loi pour l'égalité des droits et des chances du 11 février 2005 débute ainsi :

*« La chaîne du déplacement, qui comprend le cadre bâti, la voirie, les aménagements des espaces publics, les systèmes de transport et leur intermodalité, est organisée pour permettre son accessibilité dans sa totalité aux personnes handicapées ou à mobilité réduite.*

*Dans un délai de dix ans à compter de la date de publication de la présente loi, les services de transport collectif devront être accessibles aux personnes handicapées et à mobilité réduite ».*

Cette mise en accessibilité totale de la chaîne de déplacements des transports publics doit donc être opérationnelle début 2015 au plus tard.

## Mise en accessibilité du tramway de Marseille

**Contexte :** Le nouveau tramway de Marseille a été inauguré le 3 juillet 2007. La thématique de l'accessibilité des Personnes à Mobilité Réduite (PMR), permanente ou non, a été prise en compte à chaque étape de la réalisation du projet.

**Objectifs :** Permettre à toute personne ayant des difficultés à se déplacer, c'est-à-dire en situation de handicap, âgée, ou voyageant avec une poussette, d'utiliser le tramway sans aucune contrainte.

**Modalités :** Des aménagements innovants à destination des PMR ont été réalisés, en concertation avec les associations concernées.

Le quai a ainsi été aménagé de façon à être au même niveau que le sol de la rame, et l'espace entre le seuil de la rame et le quai a été volontairement réduit.

Les portes de la rame sont particulièrement larges, afin de ne pas gêner le passage de fauteuil roulant par exemple, et le système d'ouverture des portes est adapté à l'ensemble des utilisateurs : des boutons spécifiques disposant d'une signalétique propre pour déclencher les équipements spécifiques des Usagers en Fauteuil Roulant (UFR) sont localisés en position basse, le temps d'ouverture s'adaptant alors au mécanisme.

Chaque rame est conçue pour que la circulation des UFR soit facilitée, avec des emplacements situés à proximité immédiate des accès. Ces espaces UFR sont pourvus d'une liaison téléphonique directe les reliant au conducteur, en cas d'urgence. Des affichages lumineux installés dans chaque rame indiquent la destination et le prochain arrêt, ce système étant couplé à une messagerie sonore. L'accès des PMR a également été intégré dans l'aménagement des stations. Des bandes podo-tactiles, des teintes spécifiques permettent de distinguer les différents espaces de la station.

### 2.2.1.3 Renouvellement du parc et accessibilité

L'article L45-2 de la loi sur l'égalité des droits et des chances du 11 février 2005 dispose que « *tout matériel roulant acquis lors d'un renouvellement de matériel ou à l'occasion de l'extension des réseaux doit être accessible aux personnes handicapées ou à mobilité réduite. Des décrets préciseront, pour chaque catégorie de matériel, les modalités d'application de cette disposition* ».

En 1997, soit bien avant la promulgation de la loi d'égalité des droits et des chances du 11 février 2005, la Communauté d'Agglomération d'Annecy (C2A) a décidé de promouvoir l'accessibilité des personnes à mobilité réduite en lançant une grande campagne de renouvellement de l'ensemble des bus de l'agglomération.

Ce choix s'est traduit par la généralisation des achats de bus à plancher surbaissé.

Aujourd'hui, tous les bus standards et articulés de la Société Intercommunale des Bus de la Région d'Annecy (SIBRA) en sont équipés.

## 2.2.2 Services aux Personnes Handicapées Sensorielles

L'accessibilité ne concerne pas uniquement les personnes à mobilité réduite.

Les personnes handicapées sensorielles éprouvent tout autant de difficultés à emprunter les transports en commun.

Le Système d'Information Voyageur (SIV) est un outil d'information à destination des voyageurs en général. Là où une personne valide y trouve un intérêt de confort, un SIV performant devient essentiel à la simple mobilité d'une personne malvoyante par exemple.

# TRANSPORT PUBLIC INDEPENDANT ACTEUR DU DEVELOPPEMENT DURABLE

## Système d'Aide à l'Exploitation et à l'Information Voyageur (SAEIV) à destination des personnes handicapées sensorielles dans le réseau Choletbus

**Déroulement :** Dans le réseau Choletbus, 21 des 28 véhicules du réseau sont équipés d'un SAEIV sonore qui a la particularité d'être en interactivité avec l'usager malvoyant. En effet, ces derniers disposaient déjà d'un service mis en place par l'agglomération consistant à pouvoir déclencher les feux tricolores au niveau de certains passages cloutés grâce à un boîtier électronique. La personne malvoyante disposait alors d'un outil l'aidant à ces déplacements piétonniers quotidiens en centre-ville.

Ce boîtier a alors servi de support à un nouveau service, qui permet de déclencher à l'intérieur des autobus un signal sonore leur rappelant la ligne empruntée, la direction et le prochain arrêt.

Ce réseau, dont le SAEIV n'est logiquement que peu utilisé dans la régulation des véhicules, a ainsi utilisé la partie Information Voyageur pour faciliter de façon originale le déplacement des personnes handicapées en transport en commun.

**Résultats :** Ce service s'est parfaitement intégré dans la qualité de service globale du réseau permettant ainsi une cohabitation parfaite entre personnes valides et personnes invalides.

## 2.2.3 Transport A la Demande spécifique aux personnes handicapées

Ces dispositifs intégrés aux lignes régulières peuvent être complétés par un service de TAD exclusivement dédié aux personnes à mobilité réduite.

## Mise en service d'un (TAD) dédié aux personnes souffrant d'un handicap par la régie Agglo'Bus de Carcassonne

**Objectifs :** Pour la régie et son autorité organisatrice, il s'agit de respecter la loi sur l'Égalité des Droits et des Chances du 11 février 2005, en proposant une offre de transport adaptée à l'ensemble des citoyens.

**Acteurs :** La régie Agglo'Bus est à l'initiative de cette opération, et a pris en charge seule l'ensemble de sa réalisation. Préalablement à la mise en place du service, une étude de faisabilité a été menée par ses services.

**Modalités :** A Carcassonne, le service de TAD dénommé Handi'bus, est réalisé en porte-à-porte. Il est spécifiquement destiné aux personnes en fauteuil roulant et aux non voyants (dans les limites du PTU). La réservation se fait par numéro Azur, et il existe une carte mensuelle donnant droit à des trajets illimités pour 22 €.

**Date de lancement :** Février 2007

**Coût :** Achat de 1 minibus à 60 000 €, et les salaires de deux conducteurs.

**Financement :** Cet investissement a été financé par l'agglomération, aidé par des subventions du Conseil Régional Languedoc Roussillon pour l'achat des véhicules.

### Conséquences organisationnelles :

- Recrutement de 2 chauffeurs supplémentaires
- Formation des conducteurs pendant 1 semaine
- Gestion des réservations : adaptation du logiciel Transport On Demand (TOD) déjà en service sur le TAD

**Résultats :** Les recettes liées à ce service sont très faibles, mais depuis son lancement début 2007, la fréquentation est en constante augmentation.

## 2.3 Management et qualité

### 2.3.1 Organisation du travail et concertation

L'organisation du travail, l'organisation des déroulements de carrières, les accords d'entreprise sont autant d'éléments sociaux qui au sein d'une entreprise favorisent la performance.

L'organisation des déroulements de carrière et la promotion interne sont par ailleurs de formidables viviers d'expérience pour une entreprise.

#### Signature d'un plan de carrière des métiers à la Régie des Transports de la Communauté d'Agglomération du Puy-en-Velay (RTCA)

**Objectifs :** L'objectif principal de la démarche est de bénéficier d'une plus grande souplesse dans la mise en application de la convention collective

**Déroulement :** La Direction de la RTCA est à l'initiative du dossier portant sur l'évolution des métiers, et a décidé que la réalisation, la finalisation et la signature des nouveaux protocoles attendrait la restructuration globale du réseau pour être mis en œuvre. La Régie Autonome des Transports Parisiens (RATP) a aidé à la réalisation de ce plan, en tant que conseil en ressources humaines notamment.

Le protocole concerne l'ensemble des salariés de la régie avec pour fondement un intéressement à l'ancienneté.

**Modalités de fonctionnement :** Ce protocole est signé pour 3 ans.

Le palier d'évolution des salaires, à hauteur de 3 %, s'effectue désormais tous les 3 ans. Une rétroactivité de 1 an du protocole pour l'ensemble des employés a été décidée.

Parallèlement à ces nouveaux paliers, une proposition de polyvalence des métiers est incorporée au protocole, où chaque employé qui le souhaite pourra effectuer une tâche

différente de la sienne moyennant une prime spécifique. Le nouveau protocole comporte également une évaluation annuelle de l'ensemble des employés de la régie, sous la forme d'un entretien individuel, et l'établissement de grilles d'analyses qui reprend point par point les éléments positifs et négatifs constatés de chaque dossier sur l'année écoulée.

Si un employé éprouve des faiblesses dans un domaine donné, il pourra suivre, suite à cette évaluation, une formation dans le cadre de la formation professionnelle continue. Aucun malus ne viendra sanctionner ces possibles faiblesses, les acquis ne pouvant être remis en cause. L'idée mise en avant n'est ni de contraindre l'employé ni de tomber dans l'excès inverse, la complaisance, mais bien de réaliser un outil interne et collectif de progression, Enfin, un code de déontologie vient encadrer le protocole et garantir le respect des engagements de chacun. Dans ce code, sont notées les attentes de la Direction, les droits des salariés, la garantie d'une confidentialité des entretiens d'évaluation, la possibilité pour chaque salarié de faire appel des conclusions de cet entretien. Dans ce dernier cas, le Directeur Général après étude des dossiers statue sur la décision à prendre.

**Phasage :** Signature du protocole en juillet 2007  
Application dès le 1<sup>er</sup> septembre 2007  
Première évaluation individuelle prévue pour fin 2007

#### Aménagement du temps de travail des conducteurs dans les Transports Lausannois (TL)

**Modalités :** Cet aménagement a nécessité un an de négociations entre Syndicats et Direction. Durant ces négociations, certains acquis ont été remis en cause, comme le temps de travail qui a été diminué, avec des répercussions salariales importantes.

**Fonctionnement :** Les TL se sont lancés dans un vaste programme de réorganisation du travail dans leur réseau.

Ainsi, les conducteurs ne sont plus aujourd'hui assignés à une ligne particulière ou à un dépôt particulier, mais peuvent gérer eux-mêmes leur programme de travail.

**Date du lancement de l'opération :** 2003

**Coût :** L'opération a nécessité l'achat de logiciels informatiques spécifiques pour organiser et gérer au quotidien ce nouveau système.

**Résultats :** A la suite du lancement de ce système, il a été constaté une baisse sensible de l'absentéisme.

### 2.3.2 Formation générale des employés

La formation des salariés est une composante primordiale d'un développement raisonné vers l'amélioration des services proposés. Se former est ainsi une constante remise en cause de la qualité de ses compétences, et de sa capacité à répondre à ses propres objectifs.

# TRANSPORT PUBLIC INDEPENDANT ACTEUR DU DEVELOPPEMENT DURABLE

## Développement des possibilités de formation dans le réseau de la Société des Transports du Grand Angoulême (STGA)

**Objectifs :** Permettre l'adaptation du personnel aux exigences de qualité et aux contraintes technologiques actuelles.

**Modalités :** La STGA étudie depuis de nombreuses années un catalogue annuel des formations à destination de ses employés. Depuis 2006, ce catalogue fait état des différentes catégories de formation telles que le prévoit la réforme de la formation professionnelle tout au long de la vie. Ainsi, on retrouve des formations liées à l'adaptation du salarié au poste de travail, des formations liées à l'évolution des emplois, ou encore des formations liées au développement des compétences.

Les formations obligatoires pour l'ensemble des conducteurs concernent :

- La formation « Posture au poste de travail », proposée en 2006 avait pour ancienne appellation « Posture au volant », avant d'être généralisée en 2007 à l'ensemble du personnel
- La formation aux Groupe d'Analyse des Pratiques (GAP) animés par les Assistants Commerciaux

Un programme de formation sur deux ans environ est spécialement dédié aux conducteurs nouvellement embauchés :

- Vie quotidienne du conducteur
- Connaissance des matériels
- Mieux gérer tension et conflits avec les clients
- Ambassadeur (base des techniques de relations commerciales)
- Conduite rationnelle

- Utilisation de la phonie dans les bus
- Posture au poste de travail

Pour les autres catégories de personnel, elle bénéficie de la généralisation de la formation « Posture au poste de travail », anciennement réservée aux seuls conducteurs.

Ces formations de bases peuvent être complétées d'une formation, parmi lesquelles :

- La découverte des Services clientèle et informatique
- La découverte des services administratif et financier et atelier
- L'initiation au graphicaage/habillage, nouvelle cette année
- La découverte de SAGA (service des agents d'ambiance)
- L'intervention incendie, datant de 2007
- Le freinage Volvo, mis en place consécutivement à des véhicules Volvo pour l'année 2007

Les agents de l'Atelier bénéficient également de plusieurs formations, principalement destinées à l'adaptation aux nouvelles technologies, telles que le freinage électronique, le chauffage ou encore la boîte de vitesse.

**Coûts :** L'obligation légale pour l'année 2007 impose que 1,8 % du budget de la masse salariale soit consacré aux formations. Dans le réseau STGA, cette part atteint pour 2007 3,1 %, soit presque le double. Ces coûts se répartissent pour 30,1 % en coûts indirects, comprenant le FONGECIF (Fonds de Gestion du Congé Individuel de Formation), l'OPCA (Organisme Paritaire Collecteur Agréé), et la taxe additionnelle, pour 65,4 % en coûts directs, comprenant la pédagogie, l'hébergement/restauration et les salaires et charges, et pour 4,5 % en budget pour le Droit Individuel à la Formation (DIF).

### 2.3.3 Formation particulière dédiée à l'accueil des personnes en situation de handicap

L'accueil des personnes en situation de handicap demande des compétences particulières. Par la formation des agents à l'accueil de ces personnes, l'entreprise de transport public démontre ses intentions de mettre en place un service de transport accessible à tous.

## Démarche S3A (Symbole d'Accueil, d'Accompagnement, d'Accessibilité) dans les Transports en Commun de l'Agglomération Troyenne (TCAT)

**Objectifs :** Il s'agit d'une formation intégrée de sensibilisation du personnel à l'accueil des personnes en situation

de handicap, qu'elles soient handicapées moteur, sensoriel ou mental.

**Acteurs :** Suite à une réflexion menée par l'Union Nationale des Associations Parents et Amis Handicapés mentales (UNAPEI) et la TCAT, un partenariat a été passé entre ce

dernier et le Centre médico-social local, qui prévoit l'intervention d'une éducatrice moteur et d'une orthophoniste. Ces deux personnes sensibilisent et forment les employés de la TCAT à l'enjeu que représente l'accueil des personnes en situation de handicap, en particulier les conseillers commerciaux qui se retrouvent souvent en interface directe avec ces personnes. Cette formation insiste sur le domaine visuel et auditif, avec pour base la prise en charge mais également la reconnaissance des personnes en situation de handicap. En complément, une formation spécifique au handicap mental a été dispensée directement par l'APEI. L'intérêt de cette démarche tient au fait qu'elle n'est pas destinée uniquement à la connaissance et à la reconnaissance des handicaps lourds, mais aussi à celle par exemple de l'illettrisme. Il est pertinent en effet, dans un contexte actuel où la quasi-totalité des démarches demande de savoir lire et écrire, de prendre cet élément.

**Déroulement :** Les séances de formation se sont déroulées quatre fois dans l'année, et ont demandé pour chaque

séance une demi-journée. Étaient présents l'éducatrice et l'orthophoniste avec le responsable marketing assistés de l'ensemble de l'équipe commerciale du point de vente. Par la suite, le responsable marketing forme à son tour un conseiller formateur, les deux retransmettant ce contenu vers les contrôleurs qui clôturent la chaîne de formation en sensibilisant directement les conducteurs.

Ce dispositif en cascade a l'avantage de favoriser la formation en interne, limitant ainsi le besoin trop fréquent de faire appel à des intervenants extérieurs. Néanmoins, cela suppose une grande rigueur dans la transmission des connaissances.

Cette formation des agents de la TCAT est suivie par la suite d'opérations concrètes, telles que des sessions de sensibilisation à destination des jeunes en situation de handicap afin qu'ils puissent sereinement se familiariser avec les transports en commun, en dehors de toute contrainte.

**Coût :** Le coût de cette démarche correspond uniquement aux heures de travail nécessaires à la formation.

### 2.3.4 Certification ISO 9001 : 2000 et AFNOR NF Service

La certification est une démarche de qualité par laquelle un organisme tiers, dénommé organisme certificateur, assure par divers procédés qu'un système d'organisation, que la production d'un bien ou d'un service sont conformes à des exigences obligatoires et clairement spécifiées. Ces organismes certificateurs peuvent être des entreprises indépendantes ou les pouvoirs publics. La certification est un outil de compétitivité qui se doit d'être le garant de la confiance établie entre l'entreprise et ses clients.

A ce titre, le thème de la certification trouve sa place dans ce volet social, car il s'agit bien souvent d'une réorganisation du système de production par une meilleure maîtrise de l'organisation du travail, de la formation, en vue d'une satisfaction du client et d'une transparence du réseau. L'inclure dans un thème général de management n'est ainsi pas déraisonnable. Mais les aspects environnementaux et économiques sont également très présents dans cette démarche, a fortiori selon le choix des critères qui entreront dans le cahier des charges de la certification. Rationaliser son système de maintenance, réduire ses émissions de gaz à effet de serre, en sont des exemples parmi tant d'autres.

La certification est également un acte volontaire de la part de l'entreprise, qui peut procurer un avantage concurrentiel, notamment en termes d'image. La certification doit garantir le respect de cette démarche volontaire.

Enfin, la certification peut être remise en cause car elle fait l'objet d'un suivi et de contrôles réguliers des organismes certificateurs, pouvant aller jusqu'à son retrait pour non respect des critères établis.

# TRANSPORT PUBLIC INDEPENDANT ACTEUR DU DEVELOPPEMENT DURABLE

La certification ISO 9001 est valable trois ans tandis que la certification NF Service impose un suivi annuel.

Aucune certification n'est acquise de façon définitive et représente ainsi pour les réseaux un outil de gestion et de surveillance constante de la qualité et de la production du service rendu.

Il existe plusieurs familles de certification :

## 2.3.4.1 ISO 9001 : 2000

La certification ISO 9001 d'une entreprise garantit que son système de management de la qualité est fondé sur des principes dont le processus de création est prépondérant. Elle est délivrée sur la base de la conformité à la norme internationale ISO 9001. Il s'agit ainsi d'une norme qui s'attache avant tout au système de production d'un bien ou d'un service.

### Certification ISO 9001 : 2000 à la Régie Départementale des Transports de la Haute-Vienne (RDTHV)

**Objectifs :** La certification délivrée par l'organisme AFAQ – AFNOR est pour la RDTHV une façon de remplir au mieux ses engagements de service public, en portant un soin particulier à la qualité du service rendu. Il s'agit pour la régie de disposer d'un outil permettant le développement de la communication et de l'organisation du réseau pour aboutir au niveau de satisfaction client recherché. Cette volonté se décline en plusieurs objectifs précis :

- Transporter durablement des clients avec fiabilité, confort et sécurité, afin de les fidéliser
- Fédérer l'ensemble du personnel de l'entreprise autour d'une démarche d'amélioration
- Engager des moyens spécifiques pour développer la délégation des responsabilités par un accroissement des compétences et des qualités de chacun
- Impliquer l'Autorité Organisatrice dans la démarche Qualité
- Assurer la pérennité de l'entreprise en étant une référence de qualité dans le monde du transport de voyageurs
- Posséder un certain nombre d'avantages concurrentiels pour le futur
- Anticiper une demande imminente de normalisation du métier

**Acteurs et modalités de mise en œuvre :** La direction de la RDTHV est à l'initiative du projet de certification de l'entreprise. A cette fin, une assistante qualité en contrat de qualification a été embauchée en Contrat à Durée Indéterminé (CDI) en tant que « qualitiennne ». La mise en place de la première certification ISO 9002 a également bénéficié de l'aide d'un cabinet de consultants. Une aide ponctuelle a été fournie par la suite lors du renouvellement du certificat et du passage à la certification ISO 9001 : 2000. La certification est en effet valable 3 ans, mais nécessite un suivi réalisé par un auditeur indépendant tous les ans.

**Date de mise en œuvre :** La démarche qualité a été initiée en septembre 1998 avec le recrutement d'une assistante qualité, puis la certification sous la norme ISO 9002 a eu lieu en juillet 2000.

L'entreprise est donc certifiée depuis 2000, renouvelée en ISO 9001 : 2000 en 2003 et en 2006.

**Coût :** Le coût global de mise en place de la certification est de 56 000 €.

**Financement :** La démarche a bénéficié du financement de l'Etat et de l'Europe à hauteur de 45 %.

**Coût de fonctionnement :** Le suivi du certificat nécessite chaque année environ 3 000 €.

**Conséquences organisationnelles :** En 2006, la RDTHV a procédé au recrutement d'une Responsable Qualité possédant une expérience professionnelle similaire avec une formation d'auditeur.

**Résultats :** En termes d'image, l'entreprise a été dynamisée, même si la certification en elle-même n'a pas eu d'impact direct sur la fréquentation du réseau et ce malgré une demande quasi obligatoire sur les cahiers des charges d'un label qualité. Les résultats de l'étude de satisfaction client réalisée tous les ans par la RDTHV soulignent le caractère satisfaisant de la démarche qualité.

L'intérêt de la démarche réside principalement dans l'amélioration de la productivité et de l'analyse des dysfonctionnements avec la mise en place d'actions correctives et préventives. Par ailleurs, le suivi du respect des engagements liés à la certification par un auditeur indépendant permet d'améliorer la communication interne. L'ensemble du réseau gagne ainsi en transparence, et en réactivité.

### 2.3.4.2 Certification NF service

La marque NF Service, qui garantit la conformité à un cahier des charges défini et contrôlé par AFNOR Certification, répond plus spécifiquement aux attentes des consommateurs et clients : elle garantit la qualité, la fiabilité et la rigueur du service fourni. Ces normes sont fixées en concertation avec l'AFNOR, les consommateurs et les prestataires de services bien entendu, mais également avec leurs fournisseurs, les sociétés d'assurance et les pouvoirs publics.

#### Certification NF Service à Evreux

**Objectifs :** Transurbain, l'exploitant principal de la Communauté d'Agglomération d'Evreux (CAE), a souhaité dès 2004 se lancer dans une démarche de certification NF de ses lignes 1 et 2 du réseau de bus.

Sa volonté était à la fois d'apporter aux usagers de ses lignes une qualité et une satisfaction définies selon des engagements bien établis garantis par le contrôle d'un organisme tiers, et de pouvoir disposer d'un outil de suivi de la production de ces services.

**Acteurs et déroulement de l'opération :** La démarche a été mise en place par la Responsable commerciale sur 2 ans avec l'aide d'une assistance technique. Cette démarche a été menée de manière tripartite entre Transurbain, la CAE et des représentants des voyageurs « UFC - Que choisir ? ». Contribution de l'ensemble des services Transurbain pour la définition des engagements de service.

De ce travail commun et coordonné est né une sélection de critères pour le suivi des engagements et la proposition d'actions d'amélioration.

Ces critères de qualité sont les suivants :

10 critères obligatoires :

- information permanente au point d'arrêt
- information permanente autobus
- information sur l'offre de service
- attitude conducteur
- régularité - ponctualité
- disponibilité des équipements embarqués
- fiabilité de l'autobus
- état et propreté des autobus
- confort du voyageur dans l'autobus
- confort de conduite

11 critères spécifiques :

- attitude contrôleurs
- attitude hôtesse
- information en situation perturbée (72 h)
- information en situation perturbée (48 h)
- netteté/propreté des points d'arrêts
- lutte contre la fraude
- réponse aux réclamations écrites
- information à distance
- accueil téléphonique
- accessibilité des véhicules aux fauteuils roulants
- respect de l'environnement

2 critères complémentaires :

- information en situation perturbée inopinée
- information à distance par Internet

**Date d'obtention de la certification :** 19 décembre 2006.

**Coût :**

Coût de l'assistance technique : 72 000 €

Coût de la mesure de la qualité du service rendu aux voyageurs par « parcours client mystère » : 23 000 € par an.

Coût de l'audit de certification de 2 lignes de bus : 6 400 € par an

Système de bonus/malus dans le contrat CAE, si respect des engagements de service.

**Conséquences :** La certification a entraîné la création d'un poste de Responsable qualité, pris en charge par l'Adjoint de Direction assisté par la Responsable commerciale.

Par ailleurs, la certification a permis d'améliorer de façon globale le service autobus sur l'ensemble du réseau. En effet, même si l'opération ne concerne que deux lignes du réseau, la présence des autobus par roulement sur l'ensemble des lignes provoque un nécessaire respect des critères qualité pour la quasi-totalité du parc de véhicules et des lignes du réseau.

# TRANSPORT PUBLIC INDEPENDANT ACTEUR DU DEVELOPPEMENT DURABLE

## 2.4 Améliorer les déplacements des employés

La gestion de la mobilité est une thématique centrale du développement durable. Or, promouvoir la mobilité durable devrait dans l'absolu concerner toute la chaîne des déplacements qui participent de ce service, y compris celle des employés des entreprises de transport public.

### 2.4.1 Mobilité des employés de l'entreprise de transport

Nous entendons par « mobilité des employés de l'entreprise de transport » les personnes salariées du réseau de transport. Cette mobilité, concernant une population très restreinte, apparaît néanmoins comme le premier pas d'une démarche se voulant globale, soit une réelle politique en faveur de la mobilité de l'ensemble des salariés du territoire de compétence.

#### Incitation au covoiturage chez les salariés de CholetBus

**Déroulement :** Même s'il n'existe pas de réelle démarche instituée et officielle en faveur de la mobilité durable de ses employés pour l'instant, CholetBus marque tout de même une volonté de grouper une planification de la mobilité des employés dans le futur Plan Global de Déplacement de

l'agglomération de Cholet, plan qu'elle pilote par ailleurs. Néanmoins, CholetBus tente dès à présent d'inciter parmi ses employés à un comportement de covoiturage. En effet, l'organisation des plannings tente de faire correspondre les horaires des salariés provenant d'une même zone géographique, afin de faciliter la prise en charge par un conducteur de plusieurs salariés.

D'autres démarches de mobilité durable peuvent être mises en place, et ce de façon très simple.

A Evreux, Transurbain fait bénéficier ses salariés et leurs familles de la carte de transport gratuite sur l'ensemble du réseau.

Cette démarche représente ainsi une façon simple de promouvoir de façon pertinente la mobilité durable de ses employés. Cette démarche concerne ainsi un effectif total de 96 employés.

### 2.4.2 Plans de Déplacements Entreprises

La préoccupation liée à l'organisation de la mobilité durable des employés ne doit pas concerner uniquement les employés de chaque entreprise pris isolément, mais doit faire l'objet d'une analyse plus poussée de l'ensemble des flux domicile-travail et des déplacements professionnels d'un bassin de vie.

Les Plans de Déplacements Entreprises (PDE) sont censés encadrer cette mobilité, en améliorant la desserte autour des zones d'activités, en incitant à l'utilisation du vélo ou des transports publics notamment.

Expérimentés depuis la fin des années 1990, ils restent marginaux jusqu'à l'adoption de la loi sur la Solidarité et le Renouvellement Urbain du 13 décembre 2000, qui impose aux

Autorités Organisatrices des Transports Urbains des agglomérations de plus de 100 000 habitants d'encourager les établissements à mettre en œuvre un Plan de Mobilité, également appelé Plan de Déplacement Entreprise.

#### Mise en place dans le cadre des Plans de Déplacement Entreprise (PDE) d'un abonnement spécifique avantageux pour aider les salariés dans leurs déplacements pendulaires à Annecy

**Contexte et objectifs :** Dans le cadre de sa politique de développement et d'organisation des transports collectifs et de la réalisation de l'Agenda 21 local, la Communauté d'Agglomération Annecienne (C2A) incite en partenariat avec la Société Intercommunale des Bus de la Région d'Annecy (SIBRA) à l'usage des transports collectifs pour ses agents municipaux. Cette volonté s'est par la suite élargie à l'ensemble des entreprises de l'Agglomération. En effet, la Société Intercommunale des Bus de la Région d'Annecy (SIBRA) propose désormais une offre tarifaire spécifiquement destinée aux salariés, l'abonnement « Liberté salarié », afin d'inciter la population active dans son ensemble à utiliser les transports collectifs, et d'aider les employeurs à mettre en œuvre un plans de déplacement.

#### Fonctionnement :

Cet abonnement est à destination des salariés dont l'employeur désire mettre en place un plan de déplacement. A ce titre, les collectivités ou les entreprises intéressées doivent être domiciliées dans l'agglomération, et doivent préalablement établir et signer un Plan de Mobilité Employeurs/Salariés avec la SIBRA. Chaque salarié qui le souhaite peut ainsi disposer annuellement d'un abonnement lui permettant d'emprunter l'ensemble du réseau de transport en commun sans limitation.

**Date de mise en place :** 2005, avec modification pour la rentrée 2007

**Financement :** L'abonnement est financé à parts égales par la Communauté d'Agglomération d'Annecy (C2A) et par l'employeur à hauteur de 50 % maximum. C'est l'employeur qui fixe parmi trois seuils possibles (15, 20 et 25 %) le montant de son financement. La C2A s'engage à s'aligner sur ce montant. Le solde est à la charge du salarié titulaire de l'abonnement.

### 2.4.3 Le Transport de personnel

Le transport de personnel par autocar ou bus représente une pratique durable pour les entreprises, et ce pour diverses raisons.

C'est avant tout un gage de sécurité des employés. Il contribue notamment à diminuer le nombre de voitures particulières sur les routes, réduisant du même coup les émissions de polluants.

Il favorise ensuite la normalisation des déplacements des employés de l'entreprise, ce qui peut représenter un atout dans la rotation des équipes notamment.

Enfin, un service de transport de personnel peut être représenté comme un avantage social pour les employés, donnant souvent droit à des tarifs préférentiels.

Les régies départementales comme la Régie Départementale des Transports de l'Ain (RDTA), la Régie des Transports de l'Aisne (RTA), et les régies départementales comme la Régie Départementale des Transports de l'Ain (RDTA) ou

la Régie des Transports de l'Aisne assurent un service de transport de personnel. La Régie des Transport du Territoire de Belfort (RTTB), offre également ce type de service aux usines Peugeot historiquement installées sur son territoire.

# TRANSPORT PUBLIC INDEPENDANT ACTEUR DU DEVELOPPEMENT DURABLE

## 2.5 Politique de recrutement

Certaines démarches sont originales et méritent en ce sens d'être présentées, car relevant d'une démarche d'insertion des populations les plus fragilisées propre à s'inscrire dans le volet social du développement durable.

### 2.5.1 Insertion des personnes souffrant d'un handicap

Dès 2002, le gouvernement fait de l'insertion professionnelle des personnes handicapées un de ses trois grands chantiers, aux côtés de la sécurité routière et de la lutte contre le cancer.

#### Politique de recrutement en faveur de salariés reconnus handicapés à la Régie Départementale des Transports de l'Ain (RDTA)

**Objectifs :** Cette démarche permet à une population socialement fragilisée et professionnellement peu insérée de trouver un emploi dans une structure volontaire permettant leur intégration. La RDTA a choisi de recruter sur des emplois à temps partiel permettant ainsi selon les individus de programmer des temps quotidiens de soin ou de repos.

**Déroulement :** Cette démarche a été mise au point grâce à un partenariat entre la RDTA, l'agence d'intérim Adecco, et l'Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion Professionnelle des Personnes Handicapées (AGEFIPH).

**Date de mise en place :** depuis 2002.

**Conséquences :** Des postes de conduite ont subi une adaptation en vue d'être compatibles avec le handicap du salarié, comme l'installation par exemple de boîtes automatiques sur certains véhicules.

**Résultats :** L'évaluation est très positive. La RDTA affiche un pourcentage de salariés handicapés de 7 %, loin devant la moyenne du Département établie à 4 %, et au dessus des 6 % exigés par la loi du 10 juillet 1987 relative à l'emploi de travailleurs handicapés dans le secteur privé et les établissements publics à caractère industriel et commercial occupant 20 salariés ou plus.

Par ailleurs, ces personnes handicapées ne sont pas spécifiquement intégrées dans un métier administratif, mais participent de tous les secteurs de la RDTA, y compris la conduite des autobus. Dans les années qui ont suivi le lancement de cette opération, la plupart de ces emplois à temps partiel se sont transformés en emplois à temps complet.

### 2.5.2 Curriculum Vitae anonyme

Rendre le Curriculum Vitae (CV) anonyme est un moyen d'empêcher la discrimination à l'embauche. En ne donnant ni son nom, ni sa photographie d'identité, on masque en effet les signes qui nous relient à notre appartenance d'origine, quelque soit sa nature : couleur de peau, origine géographique, etc...

L'employeur ne peut porter qu'un regard professionnel sur le CV anonyme, évalué sur les compétences du candidat, du moins lors du premier échange. Les critiques dont a été l'objet ce système concernent cette capacité à garantir toute objectivité sur l'ensemble du processus de recrutement. Un entretien entre les deux parties sera nécessaire, et avec lui la fin de l'anonymat.

Sans être infaillible, le CV anonyme est donc un véritable outil pédagogique contre les discriminations, et permet une meilleure transparence dans les processus de recrutement. Il engendre également une normalisation de ce processus, permettant une acceptation et une compréhension plus aisées de l'accord ou du refus de l'employeur.

#### **Mise en place d'une politique de recrutement par Curriculum Vitae (CV) anonyme à la Régie des Transports du Territoire de Belfort (RTTB)**

**Objectifs :** Mettre en œuvre une politique de recrutement soucieuse de l'équité, statuant uniquement sur la seule compétence des candidats

**Déroulement :** La signature par le Président de la RTTB de la Charte de la Diversité est l'occasion de mettre en place une politique de recrutement spécifique, tenant pour beaucoup du CV anonyme.

**Date de mise en œuvre :** Janvier 2007

**Fonctionnement :** Les photographies et les noms des candidats à l'embauche sont masqués avant de passer devant une commission de recrutement, composée de cinq personnes. Sont présents le Directeur, le Responsable d'exploitation, le Responsable qualité et formation, et deux Agents de maîtrise dont un s'occupant de la formation des agents sur le terrain.

Les dossiers sont préalablement sélectionnés, par le passage de tests notamment, et les personnes candidates rencontrées par le Responsable qualité et formation. Il est le seul lors du déroulement de la commission à connaître l'identité du candidat.

La commission statue alors par vote sur le recrutement du candidat, aucune des cinq voix n'étant prépondérante.

## **2.6 Tarification et équité sociale**

Certaines démarches sont originales et méritent en ce sens d'être présentées, car relevant d'une démarche d'insertion des populations les plus fragilisées propre à s'inscrire dans le volet social du développement durable.

### **2.6.1 Tarification sociale et article 123 de la loi de Solidarité et Renouveau Urbains du 13 décembre 2000**

L'article 123 de la loi Solidarité et Renouveau Urbain (SRU) du 13 décembre 2000 établit que « *dans l'aire de compétence des autorités organisatrices de transport urbain de voyageurs, les personnes dont les ressources sont égales ou inférieures au plafond fixé en application de l'article L. 861-1 du code de la sécurité sociale, bénéficient de titres permettant l'accès au transport avec une réduction tarifaire d'au moins 50 % ou sous toute autre forme d'une aide équivalente* ».

# TRANSPORT PUBLIC INDEPENDANT ACTEUR DU DEVELOPPEMENT DURABLE

## Tarification sociale à destination des bénéficiaires de la Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMUC) dans le réseau Vitalis de Poitiers.

**Contexte :** La Communauté d'Agglomération de Poitiers (CAP) compte plus 9 500 bénéficiaires de la CMUC.

**Objectifs :** La CAP et le réseau Vitalis de Poitiers se sont engagés dans une démarche de tarification sociale, reposant sur le revenu des bénéficiaires, en total rupture avec le système précédent, qui se fondait sur leur statut. En effet, ce nouveau système prend pour base de calcul les seuils d'attribution de la CMUC, conformément à l'article 123 de la loi du 13 décembre 2000 relative à la Solidarité et au Renouvellement Urbains (SRU).

### Modalités du service :

La régie exploitant le réseau Vitalis a ainsi lancé deux nouvelles formules : le Pass Sable Sol (Sol pour Solidarité) et la Carte Sable Sol.

- Le Pass Sable Sol est un abonnement gratuit, exception faite d'une participation forfaitaire de 5 € correspondant à une partie des frais d'établissement de la carte, réservé exclusivement aux bénéficiaires de la CMUC et à leurs conjoints, et valable un an à partir de la notification. Cet abonnement permet d'emprunter l'ensemble du réseau Vitalis.

- La Carte Sable Sol est réservée aux ayants droit de la CMUC et aux bénéficiaires de l'Aide Complémentaire Santé. Elle comprend également la participation forfaitaire de 5 € et affiche un tarif à 10 € par mois.

Un troisième abonnement, réservé aux personnes en situation d'urgence sociale existe. Dénommé Pass Six, il permet d'accéder gratuitement à l'ensemble du réseau pour une durée de six mois non renouvelable, et ne peut être remis à l'intéressé qu'après validation de sa demande par un travailleur social habilité.

**Date de mise en place :** Février 2007

## 2.6.2 Tarification sociale à destination des demandeurs d'emplois et des allocataires du Revenu Minimum d'Insertion

Les demandeurs d'emplois, qu'ils bénéficient de l'allocation chômage ou du Revenu Minimum d'Insertion (RMI), représentent une population fragilisée. Or, cette situation d'exclusion du monde professionnel, même temporaire, impose de pouvoir se déplacer aisément et fréquemment. La simple recherche d'un travail demande d'être mobile, sans compter les nombreuses démarches administratives auxquelles cette population est soumise. Offrir un service de transport accessible apparaît alors comme la première base d'une réinsertion possible.

## Gratuité des transports pour les demandeurs d'emploi et les allocataires du Revenu Minimum d'Insertion (RMI) dans le département de la Haute-Garonne

**Objectifs :** Permettre à des populations fragilisées d'avoir accès aux transports publics

**Acteurs :** Le Conseil général 31 a été le premier département en France à proposer la gratuité des transports publics pour les bénéficiaires du RMI et les demandeurs d'emploi dans le réseau interurbain de bus nommé « arc-en-ciel ». La Régie Départementale des Transports de la Haute-Garonne (RDT31), créée par le Conseil général pour exploiter à compter du 25 août 2006 des lignes régulières du réseau « bus arc-en-ciel » et la gare routière de Toulouse, applique ainsi cette grille tarifaire sociale.

**Modalités du service :** La carte « Conseil Général » destinée aux demandeurs d'emploi et aux allocataires du RMI permet l'accès sans limitation d'horaire ou du nombre de trajets au réseau des lignes interurbaines sur simple présentation de la carte en cours de validité à bord des autocars. Elle permet également d'avoir un accès gratuit au réseau SNCF, hors TGV, pour des trajets situés dans le département de la Haute-Garonne, avec l'obtention d'un billet SNCF sur simple présentation de la carte auprès d'un revendeur SNCF. Par ailleurs, depuis le 1<sup>er</sup> mars 2002, une carte Arc-en-ciel à destination des jeunes de moins de 26 ans offre une réduction tarifaire de 50 % par rapport à l'achat de titres à l'unité.

**Financement :** Le Département de la Haute-Garonne prend en charge le coût des abonnements.

**Date de mise en application :** 1995

# 3

## Volet économie

Le volet économie du développement durable est de loin le moins médiatisé et en conséquence le plus méconnu. En regard du volet social et surtout du volet environnemental, l'économie apparaît bien souvent comme le moteur des déséquilibres, qui à la fois permet le développement, et à la fois en polarise les retombées. Or, aucun des deux autres piliers n'est viable sans ce dernier. C'est par son inscription dans ce processus tripartite intégré que réside la notion de développement durable. L'économie est l'enjeu le plus important à venir, dans le sens où il conditionne l'avenir des deux autres composantes. La refonte des moyens de production des services de transport apparaît comme une nécessité à court terme, ouvrant une voie vers une qualité et une performance économique respectueuse des droits sociaux et du milieu naturel. Pour reprendre des termes empruntés au vocabulaire des écologues, il s'agit de préserver la vitalité économique tout en diminuant son empreinte écologique.

### 3.1 Le Système d'Aide à l'Exploitation

#### 3.1.1 Système d'Aide à l'Exploitation et innovation

Le Système d'Aide à l'Exploitation (SAE) est un outil informatique primordial dans l'aide à la régulation du trafic. Il permet de mieux organiser les itinéraires des véhicules et leurs correspondances, et de façon générale de mieux gérer les horaires. Cet outil est un moyen d'augmenter la réactivité en terme d'exploitation du réseau pour les transporteurs, et par ce fait d'améliorer la qualité de la desserte.

L'amélioration de la transmission des données, qui se fait souvent par GPRS, permet désormais à n'importe quel réseau de tirer un maximum de profit de la potentialité du SAE.

#### Projet de Système d'Aide à l'Exploitation (SAE) innovant à la Régie Des Transports des Landes (RDTL)

**Déroulement :** Depuis 2006, une réflexion est menée par la Direction de la RDTL concernant la mise en place d'un nouveau SAE pour l'exploitation de son réseau interurbain. Ce SAE innovant peut être couplé à un Système d'Information Voyageur (SIV), selon le besoin du réseau acquéreur. Une étude de faisabilité a par ailleurs été menée en partenariat avec un Institut Universitaire Technologique (IUT),

dont les conclusions montrent la viabilité d'un tel système pour la RDTL.

**Caractéristiques :** Ce logiciel comporte de nombreux avantages :

- Il est entièrement évolutif et adaptable à tous les types et toutes les marques d'équipements électroniques et informatiques.
- Ce système ouvert permet de faire jouer la concurrence entre les fournisseurs.

# TRANSPORT PUBLIC INDEPENDANT ACTEUR DU DEVELOPPEMENT DURABLE

De façon concrète, ce système d'information innovant se répartit dans l'ensemble des composantes du réseau de transport, que ce soient les véhicules, l'affichage urbain, le site d'exploitation et de gestion, et dispose d'une capacité d'interconnexion avec tous les équipements électroniques et informatiques.

Ainsi, dans le bus, ce logiciel se matérialise sous la forme d'un serveur embarqué, dissocié physiquement des autres éléments mais régissant tous les équipements du bus, de la girouette électronique au valideur électronique, du système de priorité aux feux à l'affichage voyageur à l'émetteur-récepteur GPRS. En termes d'équipements urbains, le serveur permet la gestion de l'affichage et des bornes et distributeurs automatiques. Bien entendu, un serveur de gestion et d'exploitation coordonne ces interconnexions depuis la régie.

Le système est par ailleurs flexible, et se compose de modules régissant chacun un domaine particulier : le module billettique, le module information voyageurs, le module informations conducteurs, le module géolocalisation. Cette

possibilité de moduler permet de coller au plus près à ses besoins, et donc d'en minimiser les coûts.

**Intérêts pour la RDTL :** Pour la RDTL, il s'agissait de pouvoir coordonner, homogénéiser et regrouper au sein d'un même système l'exploitation des trois principaux services dont elle a la charge : le transport interurbain ; le transport scolaire ; le transport urbain.

Un intérêt économique soutend également cette démarche : en effet, l'ensemble des informations par exemple recueillies par un valideur est directement transmis au serveur conducteur. Les valideurs n'ont ainsi pas besoin d'être « intelligents », ce qui lors d'un changement de billettique global ou d'un renouvellement partiel des valideurs représente une économie non négligeable.

**Phase actuelle du projet :** Le coût élevé de ce projet a mis un frein à cette opération, et la RDTL est actuellement dans une phase de recherche de fonds. Il est certain qu'une commande groupée de ce dispositif par plusieurs réseaux désireux de moderniser leur SAE et/ou leur SIV permettrait d'en réduire significativement les coûts.

## 3.1.2 Système d'Aide à l'Exploitation et billettique

L'amélioration du Système d'Aide à l'Exploitation (SAE) permet l'innovation technique au service de la performance. Ainsi, le passage à une billettique sans contact est l'occasion pour un réseau de coupler notamment la connaissance pointue de la fréquentation en temps réel au SAE. Ces informations sont très utiles par la suite aux études marketing, permettant de connaître notamment la fréquentation précise de chaque ligne à chaque arrêt.

### Le SAE utilisé dans l'exploitation du réseau de la Communauté d'Agglomération du Grand Angoulême (ComAGA) est couplé à la billettique.

Ainsi, tous les détenteurs d'abonnement du réseau de la Société des Transports du Grand Angoulême (STGA) possèdent une carte à puce, qui à chaque montée transmet au valideur les données permettant de connaître précisément les logiques de fréquentation.

Les informations clientèles reçues grâce à ce système ont notamment servi dans la dernière grande restructuration du réseau. Les mesures précises de montée par points d'arrêt ont par exemple été utilisées pour l'implantation de nouveaux abribus.

Par ailleurs, le SAE offre la possibilité depuis 1993 de déclencher les feux tricolores à l'approche du bus.

L'Information Voyageur constitue également une part importante des potentialités liées à ce SAE. Ainsi, en 1985, la STGA a été la première société française de transport à mettre en place un Système d'Aide à l'Exploitation et à l'Information Voyageur (SAEIV). Aujourd'hui, les 50 arrêts principaux du réseau sont équipés d'écrans retransmettant en temps réel les informations réseaux, grâce à un système informatique embarqué dans les bus.

Les girouettes électroniques des bus, informant du numéro de ligne et de sa destination, et des bandeaux lumineux précisant à l'intérieur des bus le nom du prochain arrêt, complètent ce système d'information.

## 3.2 Démarche clientèle et Marketing

Le marketing consiste en un ensemble de méthodes et de moyens dont dispose une organisation pour toucher une clientèle donnée afin de susciter en elle des comportements favorables à la réalisation de ses propres objectifs. Cette discipline opère principalement à travers la communication.

En termes de transport collectif, le marketing a pour ambition de déterminer les offres de services adéquats en fonction des attitudes constatées des usagers. Le but est bien entendu d'augmenter l'attractivité du réseau.

14 POLIS, Op. cit.

### Marketing sociologique, Barcelone, Espagne<sup>14</sup>

Il s'agit d'une nouvelle approche marketing des TMB (Transport Metropolitans de Barcelona). Son objectif principal est d'augmenter la satisfaction client en intégrant l'étude des comportements et de la psychologie des usagers lors des déplacements contraints. Ce marketing a pour but de faire de chaque usager un défenseur potentiel des transports publics. Cela a débuté par la création d'une nouvelle identité visuelle. Le second volet de cette

démarche s'attache à mettre en oeuvre une nouvelle communication ciblée sur l'idée que les Transports publics en eux-mêmes sont une bonne pratique.

La stratégie se poursuit en augmentant l'image portée autour des valeurs sociales liées à l'utilisation des transports à Barcelone. Dans le même temps les TMB développent une nouvelle identité de la compagnie dans son ensemble pour mieux transmettre la qualité des services de transport public.

## 3.3 Optimisation et rationalisation des coûts

### 3.3.1 Optimisation des processus d'achat

L'achat responsable est un terme générique qui regroupe de nombreux concepts ayant trait tant aux composantes environnementales que sociales. En effet, par achat responsable on englobe généralement les concepts d'achat « vert », d'achat éco-responsable, et d'achat éthique. Favoriser l'achat de produits ou services ayant un impact réduit sur l'environnement, tout en respectant une éthique prédéfinie dans le commerce international, et ne pas omettre un développement local, par recours aux prestations d'entreprises locales ou recrutement.

Nous n'avons pu identifier de pratiques relevant réellement d'un achat responsable parmi les adhérents d'AGIR. Cependant, il existe des opérations qui relèvent typiquement de la diminution de l'empreinte écologique des modes de production des services liés au transport public. Le recours à du papier recyclé pour toutes les démarches de communication de l'entreprise est un bon exemple d'initiative intégrée, car participant de la diminution de l'utilisation de la ressource bois. Nous pouvons également ajouter le choix d'une imprimerie utilisant des encres végétales.

# TRANSPORT PUBLIC INDEPENDANT ACTEUR DU DEVELOPPEMENT DURABLE

Malgré cela, certaines pratiques relèvent typiquement d'une optimisation économique des processus d'achat. N'ayant pas un rapport direct avec le pilier environnemental, elles participent néanmoins d'un renforcement de la santé économique de l'entreprise de transport.

## 3.3.1.1 Rationalisation des achats directs et indirects

### Mise en place d'un processus transversal de rationalisation des achats à la Régie des Transports Marseillais (RTM)

**Objectifs :** L'objectif principal est de réduire tant les dépenses de fonctionnement récurrentes et ponctuelles que les dépenses d'investissement.

**Modalités :** Cette rationalisation des achats transversale et globale s'est effectuée selon plusieurs axes :

- Recrutement de compétences dans le domaine des marchés publics, et formalisation des procédures de mises en appel d'offre et des nomenclatures
- Professionnalisation de la fonction achat
- Mise en place de procédures d'achats groupés avec l'agglomération de Marseille-Provence-Métropole et la

ville de Marseille pour le contrôle technique des véhicules et avec la Régie de Transports des Bouches-du-Rhône (RDT13) pour l'achat de gazole

En parallèle à la diminution de ces coûts directs, la RTM s'est attachée dès 2006 à optimiser les dépenses liées à ces coûts indirects, soit à optimiser l'organisation du processus interne d'achat. Cette démarche passe par la rationalisation du nombre d'agents affectés au processus d'achat, du coût des commandes et du traitement des factures, etc...

**Résultats :** Les économies réalisées au seul titre des marchés passés sont de l'ordre de 900 000 € pour l'année 2004, et de 800 000 € pour l'année 2005. Ces chiffres sont calculés en fonction d'un besoin inchangé.

## 3.3.1.2 Mutualisation des achats

### Mise en place d'une Cellule Achat à La Rochelle

**Objectifs :** Cette démarche s'inscrit dans une volonté de regrouper et de mutualiser l'ensemble des achats de l'entreprise pour disposer des prix les plus bas possible, en respectant les obligations d'une régie définies par les règles du Code des marchés publics.

**Date de mise en œuvre :** automne 2007

**Coût :** Aucun coût monétaire particulier n'est nécessaire à la mise en place de cette cellule achat.

Les conséquences organisationnelles concernent un redéploiement de personnel qui nécessitera probablement une formation dont la teneur n'est pas encore arrêtée. Ce nouveau service se composera de deux personnes, et sera chargé également de certaines tâches d'administration générale.

**Conséquences prévisionnelles :** Outre le respect de la réglementation, l'intérêt financier est évidemment un des principaux moteurs. Il semblerait que l'existence d'un tel service permette de réduire le coût des achats dans une fourchette allant de 10 à 15 %.

### 3.3.1.3 Politique d'achat et renouvellement du parc

#### Changement de politique de renouvellement du parc à la Régie Départementale des Transports des Bouches du Rhône (RDT 13)

**Contexte :** La RDT 13 disposait d'un grand parc relativement ancien jusque dans les années 2000, âge s'établissant aux alentours des 11 ans. La plupart des achats concernaient des véhicules d'occasion, ce qui permettait de réduire les coûts d'amortissements.

Toutefois, cette économie d'investissement à l'achat engendrait une augmentation des coûts de maintenance. Le prix kilométrique, comprenant les charges d'entretiens, d'assurances et de carburant, en devenait très élevé. La régie a alors voulu changer de stratégie d'achat, se portant alors vers un rajeunissement du parc.

**Objectif :** réduire le coût kilométrique du parc

**Fonctionnement :** La politique de renouvellement des véhicules est passée de 11 à 5 ans, afin de réduire au maximum les coûts d'entretien et d'assurer une bonne couverture de la garantie constructeur dans le cas d'incidents. Des accords de reprises ont été définis avec les constructeurs afin de garantir le prix de cession. La régie a également mis en place une politique d'amortissement rapide sur 5 ans pour les lignes régulières et 7 ans pour le transport scolaire.

**Résultats :** Le coût kilométrique, après 5 ans d'expérimentation, a diminué de 20 % en monnaie courante. La politique d'amortissement rapide et de reprise permet de réduire les coûts de renouvellement.

### 3.3.2 Optimisation des coûts de maintenance

La maintenance et l'entretien des véhicules ne sont pas destinés en premier lieu à l'amélioration du confort des usagers, mais bien à la garantie de leur sécurité. Disposer d'une flotte en bon état de marche, régulièrement contrôlée, est une démarche de qualité en soi, et de respect des engagements et devoirs que doit prendre le transport public vis à vis de ses usagers. Il est alors délicat de proposer une optimisation ou une rationalisation des coûts de maintenance, puisque cela ne peut se faire au détriment de la qualité du service. Cette pratique est d'autant plus exemplaire lorsqu'elle est réussie.

#### Optimisation des coûts de maintenance et respect de la qualité de service à la Régie Départementale des Transports de l'Ain (RDTA)

**Objectifs :** La RDTA a souhaité mettre en place une démarche de rationalisation des coûts de maintenance, tout en continuant à garantir une qualité de service comparable, voire améliorée.

Trois niveaux d'intervention composent cette démarche : l'entretien préventif, l'entretien correctif, et l'entretien sécuritaire. Pour le premier, il s'agit de rendre plus fiable le matériel afin d'éviter les pannes et les défaillances techniques, sources d'immobilisation.

L'entretien correctif est spécifique à la réparation de défaillances peu ou pas prévisibles, et doit donc être très réactif. L'entretien sécuritaire a pour but de garantir les conditions de sécurité nécessaires au transport de voyageurs.

**Modalités :** De façon globale, l'optimisation des coûts de maintenance et la performance en terme de respect de la sécurité ont eu les conséquences suivantes :

- La responsabilisation de chaque conducteur pour l'entretien et le nettoyage quotidiens de son véhicule.
- Une gestion précise du parc à partir d'un suivi analytique des coûts par véhicule.

# TRANSPORT PUBLIC INDEPENDANT ACTEUR DU DEVELOPPEMENT DURABLE

- Le maintien d'un effectif atelier polyvalent, impliquant la poursuite de stages constructeurs si nécessaires.

- Le recours à la sous-traitance pour les interventions lourdes. L'entretien préventif s'appuie sur deux outils : un logiciel de Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO) qui optimise la succession des étapes d'entretien, du relevé kilométrique au contrôle final, et permet notamment de gérer l'activité des employés et la gestion du magasin de pièces détachées ; un planning prévisionnel qui assure une rotation homogène du parc par validation de la disponibilité des véhicules en fonction de leur exploitation journalière, et qui peut prendre en compte des critères comme l'âge du véhicule et les kilomètres parcourus annuellement. Le logiciel permet notamment de gérer le roulement des employés et l'attribution de façon équitable des courses à chaque taxi.

Par ailleurs, toutes les procédures liées à chacune des étapes de la maintenance sont normalisées et s'inscrivent dans le cahier des charges des procédures de qualité. Par exemple, le contrôle des sous-traitants, les visites

périodiques des Services des Mines et de contrôleur, la gestion des pièces de rechange, font partie de ces procédures.

Le contrôle de la qualité fait désormais partie du fonctionnement normal de la RDTA, depuis son obtention en 2003 de la certification ISO 9001 : 2000, faisant de cette entreprise de transport la première à être ainsi certifiée sur le département. Cette certification a renforcé la codification des procédures d'entretien et de contrôle.

L'entretien correctif a nécessité pour plus d'efficacité de poster dans chacune des agences de la RDTA un véhicule d'intervention. Le dépannage s'en trouve facilité, et les temps d'immobilisations diminués.

L'entretien sécuritaire prend la forme d'un contrôle permanent des organes de sécurité que peuvent être le fonctionnement des portes, ou la présence d'un marteau brise-glace.

### 3.3.3 Rationalisation des consommations de carburants

La formation dite « à la conduite économe » ou « conduite rationnelle » est une formation destinée aux conducteurs afin qu'ils puissent par leur simple façon de conduire réduire la consommation de carburant du véhicule.

A bien des égards, cette formation spécifique pourrait amplement relever du volet environnement du développement durable.

Ainsi, des mesures en circulation réelle ont été entreprises en Belgique en 1995. Elles démontrent que les consommations de carburant augmentent de 5 à 40 % selon le parcours avec une conduite agressive par rapport à une conduite normale. Les émissions de monoxyde de carbone (CO) augmentent selon un facteur de 1 à 8 avec une conduite agressive. Celles de HC de 15 à 400 %<sup>16</sup>.

Ce constat marque également la performance économique à moyen terme de cette démarche, et son inscription dans ce volet économique. Il nous semble en effet évident que cette entrée est plus apte à favoriser la diffusion effective de cette formation pour des réseaux qui sont confrontés bien souvent aux réalités financières. Les atouts environnementaux ne font que renforcer le caractère durable de la démarche.

15 ADEME Repères,  
L. GAGNEPAIN,  
La conduite économe,  
influence du comportement  
du conducteur,  
Repères, Mars 2005

#### Formation à la conduite rationnelle dans le réseau de l'EMT, Madrid, Espagne

1000 conducteurs de l'EMT (Compagnie Municipale de Transport) suivent une formation de conduite rationnelle en vue de diminuer leur consommation de 15 % en moyenne.

Grâce à ces formations financées par le Gouvernement Régional à hauteur de 224 000 Euros, les conducteurs de l'EMT mettent en pratique un nouveau style de conduite plus durable. Cela leur permet de contribuer à la réduction des émissions de Gaz à Effets de Serre (GES), augmentant ainsi la qualité de l'air dans la région.

Les formations, qui durent 8 heures, se composent conjointement d'une partie théorique et d'une partie pratique, et sont données dans des bus spéciaux indiquant directement et précisément la consommation de carburant. A la fin de la formation chaque conducteur reçoit un « Guide de la conduite rationnelle » édité par l'Institut pour la Diversification et la Sauvegarde de l'Energie (IDAE).

L'autre avantage de cette formation est qu'elle permet de réduire les émissions sonores des bus provoquées par le moteur. Ainsi, le confort et la sécurité des passagers sont accrus, tout en diminuant les coûts de maintenance des véhicules.

### 3.4 Restructuration et adaptation du réseau

La restructuration d'un réseau peut avoir de multiples causes : adaptation à une demande changeante ; modernisation des services ; rationalisation de l'ensemble de l'appareil productif, etc...

A cette diversité des causes d'une restructuration s'ajoute une grande diversité des degrés de changement. Il peut s'agir d'une adaptation constante du réseau depuis plusieurs années, ou ne concerner en grande partie que l'adaptation de la desserte, ou encore s'établir en rupture totale avec l'ensemble du système précédent.

#### 3.4.1 Refonte totale du réseau de transport

La refonte totale de l'offre de transport est ici représentative d'une restructuration globale de l'ensemble des caractéristiques d'un réseau. Elle touche tant l'offre de transport du réseau que la tarification en vigueur ou l'image véhiculée, en passant par le changement du matériel roulant. Plus qu'une simple adaptation, elle est en rupture avec l'offre précédente. Il s'agit d'apporter une réponse globale différente à la problématique des transports publics.

# TRANSPORT PUBLIC INDEPENDANT ACTEUR DU DEVELOPPEMENT DURABLE

## Restructuration globale de l'offre de transports de la Compagnie des Transports de la Région de Belfort (CTRB), qui devient Optymo.

**Contexte :** Le Syndicat Mixte des Transports en Commun du Territoire de Belfort (SMTC) regroupe le Département du Territoire de Belfort, l'Agglomération de Belfort ainsi que des communes et communautés de communes du département. Or l'offre globale de transport qu'elle soit urbaine, exploitée par la Régie des Transports du Territoire de Belfort (RTTB), ou interurbaine, ne correspondait plus aux exigences d'un réseau se voulant performant. Dans ce cadre, la CTRB devient Optymo, ce changement de marque correspondant à une restructuration profonde.

**Modalités :** L'opération comporte de nombreux axes :

- Une nouvelle lisibilité commerciale, la marque CTRB devenant Optymo
- Une restructuration de la desserte comprenant l'amélioration des fréquences, la création de nouvelles lignes et l'aménagement de nouveaux arrêts
- Une amélioration de l'accueil par l'aménagement de nouveaux points de vente
- Une augmentation du nombre de véhicules avec promotion de bus propres (GPL) pour l'Agglomération de Belfort et de cars tout confort pour les liaisons interurbaines
- Une nouvelle grille tarifaire et une gamme tarifaire simplifiée au prorata des déplacements (post-paiement) et la création de la carte Optymo.
- La fin de la vente de titres à bord des véhicules, pour éviter l'attente et fluidifier la montée des passagers

- Les réseaux urbains et suburbains disposent désormais de la même tarification

Cette liste n'a pas vocation à être exhaustive, mais présente les changements les plus importants de cette restructuration.

**Phasage :**

- 16 juillet 2007 : mise en service des nouveaux arrêts et des nouvelles lignes
- 20 août 2007 : fréquence passant à 10 minutes pour les lignes de l'Agglomération de Belfort
- 3 décembre 2007 : mise en service des bus au GPL et des cars et mise en place de la nouvelle carte.

**Conséquences pour l'utilisateur :** Hormis la restructuration matérielle du réseau, censée améliorer à court terme la qualité du service rendu, Optymo se démarque par le système de calcul qui sera mis en place pour ses prochaines tarifications. Ainsi, il n'y aura que deux tarifs de base pour les transports en commun : 0,80 € le trajet plafonné à 36 € par mois pour les adultes ; 0,80 € le trajet plafonné à 9 € par mois pour les bénéficiaires des tarifs réduits (sociaux et moins de 18 ans).

Par ailleurs, au-delà du 30<sup>e</sup> voyage, le tarif adulte du voyage est réduit de 50 %.

Enfin, un ménage peut disposer d'un compte commun transport, qui fait bénéficier plusieurs adultes d'une réduction de 50 % sur l'ensemble de leurs déplacements du mois, dès lors que l'un d'eux a effectué au moins 30 voyages.

### 3.4.2 Adaptation et restructuration globale de la desserte des lignes régulières

L'adaptation des tracés des lignes du réseau et des fréquences de passage marquent une volonté de prise en compte des demandes effectives des usagers, ou une remise en cause de la pertinence de la desserte. C'est un acte volontaire, allant dans le sens d'une meilleure qualité du service rendu. L'objectif principal est de rendre plus attractif le réseau. Cette opération nécessite des études préalables, notamment pour ce qui est des déplacements et des souhaits des usagers.

### Restructuration du réseau urbain du Puy-en-Velay

**Contexte :** en 2003, à mi-chemin de la réalisation du Plan de Déplacements Urbains et Communautaires (PDU), les transports publics ne représentaient que 3 % de l'ensemble des déplacements sur le territoire de l'agglomération, 70 % étant effectués en voiture. Les horaires des bus peu adaptés aux grandes amplitudes des déplacements pendulaires, les retards fréquents, les itinéraires sinueux et changeant avaient pour conséquence de rendre les transports publics peu attractifs. Une restructuration de l'ensemble des lignes de bus a donc été programmée dans le cadre du PDU.

**Objectifs :** La restructuration avait pour objectif de diminuer la part modale de la voiture au bénéfice des transports publics, en assurant une meilleure desserte par rationalisation des moyens existants.

**Acteurs :** Le Conseil communautaire a validé la mise en place d'un nouveau réseau urbain. La Régie des Transports de la Communauté d'Agglomération du Puy-en-Velay (RTCA), exploitante principale du réseau urbain, a été chargée de cette restructuration, en partenariat avec les services de l'agglomération et de la ville.

**Modalités de la restructuration :** L'évolution de l'ensemble des lignes du réseau s'est appuyée sur deux offres

de services : un service normal en période scolaire, et un service réduit le samedi, les vacances scolaires et les étés. En termes de desserte, les changements sont nombreux, et se répartissent entre cinq lignes principales et cinq lignes secondaires.

Ainsi, pour les lignes principales, de nouvelles zones d'activité ont été desservies pour dynamiser les commerces. Les équipements tels que les hôpitaux ont également bénéficié d'une desserte à fréquence renforcée. Les terminus ont été repensés de façon à optimiser l'accessibilité aux transports publics.

Pour les lignes communautaires, le service reste inchangé en période scolaire et hors période scolaire, mais il a bénéficié d'améliorations notamment en termes d'extension et de renforcement des dessertes, de relocalisation des terminus, mais aussi par la création d'une nouvelle ligne.

**Date de mise en place :** février 2007

**Coût :** En octobre 2006, cinq nouveaux bus ont été achetés en vue de la restructuration du réseau, pour un coût unitaire moyen de 203 000 €. L'aménagement de nouveaux arrêts a également nécessité un investissement de la Communauté d'Agglomération du Puy-en-Velay.

### 3.4.3 Adaptation constante du réseau

L'adaptation constante du réseau marque une opération certes moins spectaculaire que la refonte totale de l'offre de transport, mais non moins efficace. Il s'agit de modifier sur plusieurs années l'ensemble des composantes d'un réseau. Ce type d'adaptation a l'avantage de permettre l'analyse des différents dysfonctionnements et de leurs solutions séparément.

### Restructuration progressive du réseau urbain Albibus

**Contexte et objectifs :** Au 1<sup>er</sup> janvier 2003, la création de la Communauté d'Agglomération de l'Albigeois (C2A) et la reprise de la compétence transport ont marqué les débuts du réseau de transports urbains Albibus en tant que régie directe. Cette compétence nouvelle fut l'occasion d'une réflexion autour de l'adaptation du réseau urbain et de sa mise en cohérence par rapport au nouveau

territoire communautaire. Il s'agit de définir avant tout les tracés les plus directs pour offrir des temps de parcours satisfaisants aux usagers.

**Modalités :** La restructuration des lignes régulières a débuté par le cadencement de la ligne 1, permettant une régularité de passages des bus. La coordination du réseau est assurée par un nouveau service d'exploitation, composé de trois régulateurs suivant en permanence la

# TRANSPORT PUBLIC INDEPENDANT ACTEUR DU DEVELOPPEMENT DURABLE

progression des bus du réseau grâce à un système GPS. Un travail a par la suite été effectué vers une extension des lignes jusqu'aux territoires autrefois peu desservis. La concertation et l'information furent également très présentes à chaque étape de la restructuration. L'adaptation du réseau a notamment nécessité le transfert de lignes interurbaines autrefois dévolues au Département du Tarn et situées dans le périmètre de la C2A. Entre 2003 et 2006, le nombre de lignes exploitées par le réseau Albibus est passé de 6 à 11 lignes. Un fort renouvellement du parc de véhicules a accompagné ces adaptations. En effet, 18 véhicules Euro 4, fonctionnant au Diester, ont été mis en service fin juin 2007. A la rentrée 2007, un autre changement vient encore souligner l'adaptation constante du réseau Albibus, la création d'un service de TAD et l'aménagement des dessertes de plusieurs lignes.

Parallèlement à ces évolutions, la grille tarifaire a également connu depuis 2002 de nombreux changements, l'actualisation du prix du ticket unitaire, de 0,80 cents à 1 €.

Une réflexion est actuellement menée autour de la mise en place d'un titre combiné à destination des étudiants intégrant le réseau urbain de la C2A, le réseau urbain Tisséo de Toulouse, et le réseau SNCF.

## **Phasage :**

2004 : réflexion et études autour d'une adaptation du réseau

Juillet 2004 : mise en place d'un service de transports de personnes à mobilité réduite

Janvier 2005 : premières modifications de la ligne 1

Septembre 2005 : nouvelle carte à destination des jeunes de 6 à 26 ans et actualisation de l'ensemble de la grille tarifaire

Septembre 2006 : adaptation tarifaire et création d'un abonnement annuel scolaire. Le ticket unitaire passe de 0,90 cents à 1 €

Novembre 2006 : passage de 6 à 11 lignes exploitées

Mars 2007 : modification de la grille tarifaire des services TAD et TPMP

Juin 2007 : mise en service de 18 nouveaux véhicules Euro 4

Septembre 2007 : aménagement de plusieurs lignes et création d'un service de TAD

**Remarque :** Albibus et la C2A ont à cœur d'adapter au mieux le réseau aux besoins et demandes des usagers d'une part, et aux contraintes économiques, d'autre part. Il ne s'est en effet pas passé une année depuis la reprise du réseau par la régie Albibus sans que d'importantes opérations ou démarches viennent parfaire la performance du réseau.

## 3.5 Activités relevant d'une prestation de service particulière

### 3.5.1 Activité en compte propre

L'investissement nécessité par une opération n'est pas nécessairement un lourd fardeau qui grèvera durant des années les comptes d'une entreprise. Selon sa nature, il peut entrer dans une logique de rentabilité, et devenir un avantage comparatif dans un marché où la concurrence est exacerbée. Dans un contexte relativement nouveau comme le Développement Durable, il existe des opportunités d'innovations à l'échelle locale.

### Activité de garagiste en compte propre liée à l'utilisation du Gaz Naturel Véhicule (GNV) dans le réseau urbain de Colmar

**Contexte :** La Société des Transports Urbains de Colmar et Environs (STUCE) exploite le réseau urbain TRACE pour le compte de deux autorités organisatrices : la Communauté d'Agglomération de Colmar (CAC) et le Syndicat Intercommunal des Transports des Environs de Colmar (SITREC).

**Modalités :** Le réseau urbain TRACE a su développer une activité en compte propre liée au choix d'un dispositif GNV pour ses véhicules et par voie de conséquence dans son atelier. En effet, il bénéficie désormais d'une expertise dans la maintenance des motorisations GNV, et offre des prestations de service en la matière.

Ainsi, on dénombre de nombreux organismes qui font appel à l'atelier du réseau TRACE en vue de pratiquer les réparations et actions d'entretiens nécessaires à l'utilisation de ce type de véhicules, tel que les véhicules municipaux de la ville de Colmar, ou les cars interurbains. Cette compétence est également élargie aux poids lourds et véhicules légers, utilisant du GNV ou non.

**Résultats :** Le réseau TRACE assure la maintenance et le suivi de 126 véhicules GNV en 2007. Plus de 80 % de ces véhicules appartiennent à d'autres sociétés.

Cet exemple montre la façon dont peut être rentabilisée un investissement dans l'utilisation d'un carburant propre, qui nécessite des installations spécifiques relativement coûteuses. Un réseau peut se doter d'un élément performant en terme de respect de l'environnement sans forcément renoncer à ses intérêts économiques.

La Régie Départementale des Transports de la Haute-Vienne (RDTHV) fournit des prestations d'assistance par le biais d'un atelier de mécanique et de carrosserie. Cette démarche s'inscrit donc tout à fait dans un dispo-

sitif de prestations de sous-traitance pour d'autres transporteurs. Pour ce faire, la plate-forme technique compte aujourd'hui 13 personnes dont 4 mécaniciens.

### 3.5.2 Offres publicitaires

Les véhicules de transport en commun sont de parfaits diffuseurs publicitaires. Par leur déplacements continus ils assurent un bon rayonnement des éléments publicitaires, et sont visibles par l'ensemble des usagers et plus généralement par l'ensemble des piétons et automobilistes. En ville, ce système bénéficie d'une meilleure couverture du fait des vitesses limitées et de la densité de la population, mais il peut aussi tout à fait convenir à un réseau interurbain.

Les supports de publicité sur les véhicules revêtent de nombreuses formes. Il peut s'agir de panneaux publicitaires, avant, arrière et latéraux, d'un pelliculage offrant une surface publicitaire plus importante, ou d'éléments publicitaires intérieurs, allant d'un simple oriflamme aux procédés vidéos les plus pointus.

Le fonctionnement de cette offre publicitaire inclue souvent un partenariat avec une société spécialisée, qui en sous-traite le démarchage des annonceurs et la mise en place des campagnes publicitaires.

# TRANSPORT PUBLIC INDEPENDANT ACTEUR DU DEVELOPPEMENT DURABLE

## Mise en place d'une offre de panneaux publicitaires sur les cars du réseau de la Régie des Transports de l'Aisne (RTA)

**Modalités :** La RTA met à la disposition de la population des supports publicitaires positionnés sur les flancs de ses cars. Ces panneaux publicitaires, de par leurs déplacements continus sont un moyen efficace de promotion. La RTA a par ailleurs intégré dans son site Internet un formulaire de demande de mise en place de panneaux publicitaires sur ses autocars. Ce formulaire à remplir comporte notamment la date de début et de fin de parution de l'affichage. Un devis est

alors adressé aux requérants après traitement des informations fournies. Cette utilisation d'Internet favorise ainsi la lisibilité de son offre de service. La publicité sur les autocars est assurée par une société indépendante partenaire.

**Date de mise en place :** 2 janvier 2007

**Résultats :** Le chiffre d'affaire s'établit à 3 588 € pour les six premiers mois d'exploitation. Le partenariat avec la société gérant ce service est régi par un accord contractuel avec suivi périodique (100 € /jour véhicule et par mois). L'utilisation d'Internet favorise la lisibilité de cette offre, même si cela ne s'en ressent pas encore en sur le plan financier.

## Mise en place d'espaces publicitaires extérieurs sur les bus du réseau LINEA de Gap

**Modalités :** le réseau LINEA met à la disposition des annonceurs différents supports publicitaires sur les flancs de bus.

**Fonctionnement :** Ce service a fait l'objet d'une consultation passée sous forme de marché négocié. Une convention a été signée avec une société de publicité pour une durée de trois ans.

**Résultats :** Pour l'année 2006, les recettes dégagées par ce service s'établissent à 15 000 €.

### 3.5.3 Prestation de service et Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication

La facilité d'accès d'une offre de service conditionne en partie sa réussite. Les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC) ont dans ce domaine un rôle essentiel, proposant des interfaces de plus en plus simplifiées entre le prestataire et le consommateur du service.

16 POLIS, Op. cit.

## Système de Télépaiement par téléphone portable dans les transports publics, Berlin, Allemagne<sup>16</sup>

TELEPAY est un projet européen lancé en juillet 2001 par la « Information Society Directorate General ». Son but est de développer un système innovant de paiement pour les services de transport comme l'usage du téléphone portable, utilisable en tant que titre de transport. Ce système a été expérimenté à Rome, en Turquie et à Paris.

L'utilisateur dispose d'un accès facilité à la billetterie grâce à un ce nouveau système.

Le TELEPAY de Berlin appelé HandyTicket incorpore un choix de titres à usage unique et de tickets à la journée qui n'ont pas besoin d'être validés. Les tickets ne deviennent valides qu'à réception d'un SMS de confirmation et permettent de voyager sur l'ensemble du réseau public de la ville.

### 3.6 Diversification de l'offre du réseau

Certaines pratiques relèvent d'une offre qui pourrait s'apparenter à un service de tourisme ou de voyage de loisirs et peuvent s'intégrer dans l'offre globale des entreprises de transport public. Parfois réguliers et se déroulant durant une saison donnée, parfois occasionnels ou encore périscolaires, ces services ont en commun de représenter une diversification des activités des transporteurs en dehors du champ seul des transports publics.

#### 3.6.1 Lignes estivales temporaires

L'augmentation régulière du tourisme, qu'il soit « vert », balnéaire ou autre, procure une niche commerciale pour le développement des transports publics. Les lignes estivales participent également à la diversification de l'offre de transport pour répondre aux nouveaux besoins des populations.

**Mise en place d'une ligne d'autocars par le Syndicat Mixte des Transports de l'Est Etang-de-Berre (SMITEEB) desservant pendant la période estivale les plages de Carry-le-Rouet.**

**Acteurs :** Le Conseil Général des Bouches-du-Rhône et le SMITEEB sont à l'initiative de la création de ce service.

**Objectifs :** Ce service a été mise en place notamment pour permettre aux populations jeunes et aux personnes

non motorisées d'avoir un accès aux plages depuis les villes de Gignac-la-Nerthe, de Marignane, de Rognac, de Saint-Victoret et de Vitrolles. Il fonctionne durant l'été tous les jours, dimanches et jours fériés compris.

**Tarification :** Le service se veut attractif, avec un billet vendu à l'unité entre 0,80 € et 1,60 €, selon la zone de départ.

#### 3.6.2 Excursions, tourisme et transports occasionnels

Des lignes occasionnelles de grand tourisme, parfois à destination de pays étrangers, ou d'excursion locale sont également exploitées par les entreprises de transport public. Elles fonctionnent selon la demande, et peuvent être personnalisées pour l'occasion.

Le secteur du tourisme est un secteur économique particulièrement innovant, car répondant à une demande sans cesse changeante.

##### 3.6.2.1 Transport touristique par cars

Par sa capacité, en termes de places bien supérieure aux voitures particulières, le tourisme par cars s'inscrit aisément dans une logique de promotion du volet environnement du développement durable. Cette orientation offre également de bonnes perspectives en terme de développement économique de l'entreprise et de diversification des services.

# TRANSPORT PUBLIC INDEPENDANT ACTEUR DU DEVELOPPEMENT DURABLE

La Régie Voyages Drôme assure l'exploitation de transports occasionnels touristiques en autocars. Ce service propose trois types de service : les excursions (échelle locale), le tourisme (échelle intermédiaire) et du grand tourisme (échelle nationale et internationale).

Une orientation largement en faveur du service grand tourisme est visible depuis la fin des années 1990.

Pour exploiter au mieux cette orientation, la régie s'est ainsi lancée dans une politique volontaire d'achat d'autocars grand tourisme : douze autocars grand tourisme ont ainsi été achetés depuis 1998.

## 3.6.2.2 Tourisme, adaptation et qualité de formation

Offrir un service de transport touristique amène à une grande responsabilité de la part de l'entreprise qui en assure l'exploitation. Les exigences des clients sont en effet d'une autre nature que les demandes des usagers qui empruntent les transports en commun d'un réseau urbain ou interurbain. L'adaptation spécifique des conducteurs à ce type de service apparaît alors nécessaire, et participe d'une amélioration générale de la qualité et de la sécurité du service.

La Régie Départementale des Transports de la Haute-Vienne a mis en place un service de transports occasionnels se voulant performant : les conducteurs affectés à ce service sont en effet régulièrement soumis à des formations particulièrement adaptées à ce type d'offre :

- Perfectionnement à la conduite en montagne
- Perfectionnement à la circulation à gauche pour les îles britanniques
- Formation au secourisme
- Formation au dépannage d'urgence sur route

## 3.6.3 Transport alternatif et performance

Les modes de transport alternatif, au-delà des réponses qu'ils apportent aux enjeux environnementaux, représentent un moyen direct de concurrencer économiquement l'hégémonie de la voiture particulière. En effet, un service pouvant augmenter de façon importante sa part modale au détriment de celle de la voiture est un service dont la viabilité économique est assurée. Ces opérations nécessitent de lourds investissements afin de mettre directement en concurrence cette dernière, et présentent alors un risque important.

17 POLIS, Op. cit.

### Waterbus, Dordrecht, Pays-Bas<sup>17</sup>

Dordrecht est une ville située sur une île à 20 km au Sud-est de Rotterdam, dans laquelle l'utilisation à la voiture particulière a beaucoup augmenté avec la disparition progressive des ferry. Il s'agit de réimplanter un système moderne de ferry. Selon les estimations, cette opération devrait contribuer à réduire de 400 000 le nombre annuel de déplacements par voiture particulière. Elle sera donc en

mesure de concurrencer directement l'utilisation de la voiture particulière.

Depuis le 1 janvier 2006, les sociétés Waterbus et Fast Ferry Exploitations se sont regroupées, créant la plus grande plateforme de transport public par bateau des Pays-Bas, et la seconde d'Europe après Venise. L'exploitant principal est une entreprise de droit privé financée à 50 % par la ville de Dordrecht et à 50 % par l'opérateur de transport régional. La Province Hollande Méridionale est son client.

### 3.6.4 Nouveaux concepts d'exploitation

Certaines opérations ou démarches relèvent tout particulièrement d'une innovation technique importante, apportant des retombées positives en termes d'image, de coûts et d'amélioration du service. De tels résultats, notamment et surtout en termes de portage politique et d'image, nécessitent souvent un projet de grande envergure, comme le tramway, car il lui faut l'adhésion du public. Ce qui est vrai pour une opération dite technique l'est aussi en termes de nouveaux modes de régulation. Le cadencement en est un bon exemple.

#### 3.6.4.1 Tramway sur pneus

Un tramway sur pneus est un véhicule de transport en commun de surface et urbain roulant sur pneumatique et étant guidé soit par un galet suivant un rail central (guidage mécanique), soit par une cellule optique suivant un trait tracé sur son chemin (guidage optique), soit par des aimants suivant un tracé magnétique (guidage magnétique).

C'est de ce point de vue un véhicule qui tire ses caractéristiques à la fois d'un bus, d'un trolleybus et d'un tramway.

Il en existe de très nombreuses variantes, notamment entre ceux dont le guidage mécanique en fait des véhicules monotraces, comme le tramway, ou ceux dont le guidage optique ou magnétique permet un changement d'itinéraire manuel, comme pour le trolley et le bus. Par ailleurs, les carburants utilisés se déclinent en de nombreuses combinaisons.

Le coût de la majorité des opérations de ce type est compris entre 10 et 16 M€ par kilomètre.

Le tramway sur pneu s'inscrit donc parfaitement dans ce volet économique en montrant la viabilité d'un système pour des réseaux n'ayant pas la capacité financière des grandes métropoles. Il marque en effet un compromis intéressant et innovant entre le tramway classique et la ligne du bus.

#### Aménagement d'une ligne de Tramway sur pneus, nommé Evéole, par le Syndicat Mixte des Transports du Douaisis (SMTD)

**Acteurs :** le SMTD assure la maîtrise d'ouvrage de cette opération. Un cabinet d'étude paysagiste a assuré l'intégration paysagère des infrastructures.

**Modalités :**

- Aménagement de 12 km de lignes, avec l'installation d'un système de guidage magnétique innovant grâce à des aimants implantés dans le revêtement de la voie

- Aménagement de 21 stations situées à environ 400 mètres les unes des autres
- Achat de 10 rames d'une capacité de 103 places et de 2 rames d'une capacité de 129 places fonctionnant à l'électricité à basse vitesse et au Diesel à vitesse élevée.
- Planchers bas intégral prévu en première monte
- Motorisation hybride, thermique et électrique

**Date de lancement prévue :** premier semestre 2008

**Coût de l'opération :** Les coûts de cette opération s'établissent comme suit :

# TRANSPORT PUBLIC INDEPENDANT ACTEUR DU DEVELOPPEMENT DURABLE

- Voie Tram	31,80 M€
- Places urbaines	6,90 M€
- Ouvrages d'Art	14,20 M€
- Pôles d'échange	7,30 M€
- Voirie hors tram	21,20 M€
- Matériel roulant	18,50 M€
- Etudes et divers	25,50 M€
- Total	125,40 M€

**Financement :** Le financement de l'opération s'établit comme suit :

- Conseil Régional Nord Pas-de-Calais	2,5 M€
- Conseil Général Nord	6,4 M€
- Europe (FEDER)	10 M€
- Etat	6 M€
- Communauté d'Agglomération du Douaisis	5 M€
- SMTD	95,5 M€
- Total du financement hors SMTD	29,9 M€,
	soit 23,8 % du total des coûts

**Remarque :** La création d'Évéole fut l'occasion pour le SMTD d'améliorer le paysage urbain global de la ville de Douai, notamment par l'intégration dans le paysage de 300 arbres sur le périmètre de Douai et de 100 sur les villes de Sin-le-Noble, Dechy et Guesnain. Ces plantations augmenteront de 50 % le nombre d'arbres du patrimoine arboré actuel, créant une percée verte tout au long de l'itinéraire du tramway.

Par ailleurs, ce tramway sur pneus se révèle moins coûteux qu'un tramway classique. Son prix moyen s'établit à 10,5 M€ par kilomètre, là où le prix moyen d'un tramway classique est de l'ordre de 22,6 M€ par kilomètre. Ce faible coût s'explique principalement par le fait que l'opération ne nécessite pas l'installation de rails sur la chaussée. Le matériel roulant est également moins cher dans le cas d'un tramway sur pneu. Le prix unitaire d'une rame du tramway sur pneus de Douai s'établit à environ 1,5 M€, contre 2 M€ en moyenne dans le cas d'un tramway classique.

### 3.6.4.2 Cadencement du réseau

Le cadencement est un mode de régulation des horaires de desserte des lignes régulières, avec pour principe fondamental la desserte à intervalles réguliers des arrêts. Ces temps de parcours doivent être identiques dans les deux sens de circulation, obligeant la ligne à emprunter le même itinéraire. Cette régulation n'est que très peu utilisée en France, alors qu'elle jouit d'une bonne diffusion outre-Rhin.

Le but d'un horaire cadencé est d'accroître l'attractivité des transports en commun en mettant à la disposition de l'utilisateur un horaire simple à mémoriser et régulier. La garantie du respect de la ponctualité est la clé d'un cadencement réussi, et dépend notamment de facteurs externes telle que la congestion urbaine, parfois difficilement prévisible, ou la mise en place ou non de voie de bus en site propre.

Par exemple, pour un cadencement à 10 minutes, un arrêt desservi par un bus à 14 h 42 devra être desservi par un autre bus à 14 h 52, puis à 15 h 02 etc. L'utilisateur mémorisera ainsi facilement que toutes les dix minutes, à XhX0+2, un bus desservira cet arrêt.

Enfin, le cadencement coordonné de l'ensemble du réseau, voir de plusieurs réseaux, permet également de réaliser des correspondances à heures fixes, augmentant la lisibilité intermodale pour l'utilisateur.

### Mise en place d'un cadencement dans les nouvelles lignes du réseau de la Compagnie des Transports du Territoire de Belfort, devenu Optymo.

**Acteurs et objectifs :** La restructuration globale du réseau du Territoire de Belfort fut l'occasion pour le Syndicat Mixte des Transports en Commun du Territoire de Belfort de procéder à un changement dans le mode de régulation de la desserte des lignes régulières. Le passage de la Compagnie des Transports de la Région de Belfort (CTRB) à Optymo marque donc l'instauration nouvelle d'un

cadencement dans les lignes régulières. Ce cadencement a pour objectif d'augmenter l'attrait du public pour les transports collectifs, en s'engageant à respecter un horaire précis, déterminé à l'avance et ce de façon durable.

#### **Phasage de l'opération :**

16 juillet 2007 : cadencement à 20 minutes pour les 7 nouvelles lignes urbaines

20 août 2007 : passage au cadencement à 10 minutes pour les 7 nouvelles lignes urbaines, et à 1 heure pour les 7 nouvelles lignes suburbaines

## 3.7 Tarification et performance

Les exigences croissantes des usagers en matière de qualité du service vont de pair avec leurs désirs d'en profiter aux meilleurs coûts. Les Autorités Organisatrices et les entreprises de transport public doivent donc y répondre en développant des modes d'exploitation performants au meilleur coût. La refonte d'une grille tarifaire doit bien évidemment en tenir compte.

### Mise en place d'une tarification zonale dans le réseau de la Régie Départementale des Transports Ardennais (RDTA)

**Contexte :** Depuis le début des années 2000, la RDTA enregistrerait une baisse de fréquentation de l'ordre de 5 % par an.

**Objectifs :** rendre le réseau plus attractif et toucher une nouvelle clientèle

**Acteurs :** La RDTA est à l'origine de cette opération, qui fut validée par le Conseil Général des Ardennes.

**Modalités de fonctionnement :** Suite à des études et à des enquêtes pour tenter de comprendre les origines de cette désaffection récurrente, deux raisons principales furent isolées : le prix des titres et les temps de parcours. Pour répondre à cette demande, trois zones tarifaires correspondant à trois zones géographiques remplacent l'ancienne tarification au kilomètre. Ces tarifs se veulent plus attractifs, de l'ordre de 30 à 35 % de baisse en moyenne. A cela s'ajoute la mise en place de tarifs préférentiels à destination des jeunes et des seniors.

**Date de mise en place :** Démarrage de l'étude pour la restructuration des lignes régulières et nouvelle politique tarifaire en 2005.

Mise en place à partir de début 2006

**Résultats :** L'année 2006 marque une progression de la fréquentation de 10 %. Le déficit, qui aurait dû avoisiner les 30 % dans l'année suivant la baisse des tarifs, n'est que de 15 %, bien au dessous des prévisions. La RDTA pensait en effet ne pouvoir combler ce déficit qu'en trois ans minimum.

Ce résultat est en partie la conséquence de la création d'un tarif pour les jeunes de moins de 26 ans, qui répond aux besoins d'une partie de la population ne pouvant plus bénéficier du transport scolaire.

Cette nouvelle tarification a par ailleurs été l'occasion pour la RDTA d'une refonte en profondeur de son réseau. Les liaisons campagnes - centres urbains ont fait l'objet d'un soin particulier. Ce sont ainsi quatre lignes qui ont été créées sur le Sud-Ardennes. Parallèlement à ces lignes régulières, un service de Transport A la Demande a été mis en place pour assurer une desserte depuis les zones les moins bien desservies.

# 4

## Volet gouvernance

La « bonne gouvernance » recouvre aussi bien la capacité d'un gouvernement ou d'une organisation à gérer efficacement ses ressources et mettre en œuvre des politiques pertinentes que le respect des citoyens et de l'État pour les institutions, ou l'existence d'un contrôle démocratique sur les agents chargés de l'autorité (Banque mondiale, 1999). La « bonne gouvernance » est une condition nécessaire du développement durable.

L'ensemble des caractéristiques de la gouvernance recouvre ces quatre thèmes majeurs :

- la responsabilité
- l'état de droit
- la transparence
- la participation

En matière de transport public, une « bonne gouvernance » doit s'appliquer à davantage impliquer le citoyen et l'usager dans les phases d'élaboration des projets, à définir des orientations stratégiques claires, à promouvoir la coopération institutionnelle et la transparence. Ces applications rendent nécessaire l'utilisation de moyens variés : la politique, la communication et l'information, la concertation, la responsabilité citoyenne, etc...

### 4.1 Mesures politiques et promotion du transport public

Les lois et leurs décrets d'application sont des normes juridiques fixant un cadre général réglementé. Elles sont généralement issues de projets du gouvernement puis elles sont discutées et adoptées par le Parlement. La pertinence des politiques est une des conditions d'une « bonne gouvernance », et peut se mesurer notamment à son respect aux piliers du développement durable.

Parmi elles, la communication et l'information apparaissent comme les vecteurs de sensibilisation du public les plus aisés à mettre en œuvre. Elles peuvent soit participer d'une campagne de promotion portant sur une thématique donnée, dont la conception et la gestion reviennent à un service de communication, soit contribuer à augmenter la lisibilité du réseau par le développement des procédés d'information voyageur.

### « Seuil minimum de mobilité » dans la Région flamande, Belgique<sup>18</sup>

En 2001, le Parlement de Flandres a adopté le décret sur la « mobilité basique ». Ce décret donne à tout habitant de la Région flamande le droit de disposer d'une desserte basique de transport public. Elle standardise ainsi la distance maximale entre chaque arrêt, la fréquence et le temps maximal d'attente.

Ces standards diffèrent selon la zone à desservir, entre métropole, zone urbaine, périphérie, bourg, et zone rurale. Elle standardise également les horaires de desserte, entre heures de pointe et heures creuses.

Les objectifs de la démarche sont doubles. Cette loi veut donner aux populations isolées une desserte minimum tout en proposant des opportunités de correspondances inter-modales. A ce titre, ces objectifs doivent être atteints en respectant les trois piliers de la durabilité : développement économique, environnement, équité sociale.

Les seuils standards inscrits dans le décret peuvent être atteints de différentes manières. Le plus connu est le transport à la demande. Actuellement, ce système est opérationnel dans 118 zones peu densément peuplées. En 2005, il a effectué 581 309 trajets, et a transporté 1,8 millions de passagers. Dans 11 zones sont utilisés les taxis locaux.

Le choix peut également être porté sur l'amélioration des dessertes conventionnelles régulières. Des études montrent qu'une adaptation viable aux standards peut être menée sur trois ans avec ce système.

La Région a par ailleurs établi une liste de zones à standardiser en priorité. « De Lijn », la société de transport public de la Région flamande, a calculé pour chaque municipalité le niveau basique de desserte souhaitable. La liste prioritaire comporte également un cahier des charges spécifique à chaque municipalité détaillant la façon de procéder pour améliorer la desserte. L'application du décret a coûté 121,5 M€ jusqu'à maintenant.

## 4.2 Information et communication

18 POLIS, Op. cit.

### 4.2.1 Mettre l'utilisateur au centre de l'information

Pour les usagers des transports publics, la connaissance exacte des horaires de passages ainsi que la régularité du service sont des attentes très fortes. Le développement de l'intermodalité a encore accentué ce besoin, puisqu'il nécessite une parfaite complémentarité et le calcul à l'avance des horaires entre les différents types de transport en commun. Mais améliorer la qualité de l'information, c'est aussi augmenter l'exigence des usagers en termes de respect de ses engagements. En ce sens, l'information des usagers trouve sa place dans la notion de « bonne gouvernance ».

Par ailleurs, un arrêté du 3 mai 2007 modifiant l'arrêté du 2 juillet 1982 relatif aux transports en commun de personnes accentue encore la nécessité de disposer d'une accessibilité claire à destination des personnes handicapées.

L'annexe 11 en fixe les modalités requises pour informer les voyageurs à mobilité réduite. Par exemple, une information sonore asservie au bruit ambiant (+ 5 dB) sur la ligne et la destination du véhicule doit être délivrée par un haut parleur situé près de la porte avant ou par un système équivalent.

Dans ce cadre, le Système d'Information Voyageur (SIV) semble être un mode d'information pertinent pour l'information rigoureuse des usagers.

# TRANSPORT PUBLIC INDEPENDANT ACTEUR DU DEVELOPPEMENT DURABLE

Mise en place d'un SIV en temps réel sur l'heure de passage des bus du réseau TAM en Yvelines, exploité par les Transports de Voyageurs du Mantois (TVM) filiale des cars Giraux, et des lignes interurbaines Giraux - Tourneux

**Contexte et objectifs :** Deux réseaux sont concernés par cette opération :

- Le réseau TAM en Yvelines dessert le secteur de la Communauté d'Agglomération de Mantes en Yvelines (CAMY), regroupant les communes suivantes : Mantes-la-Jolie, Mantes-la-Ville, Magnanville, Rosny-sur-Seine, Rolleboise, Porcheville, Guerville, Buchelay et Jouy Mauvoisin. Le réseau comporte 17 lignes régulières.

- Le réseau lignes interurbaines Giraux-Tourneux, au nombre de 6, qui dessert les communes situées à la périphérie de la CAMY.

Ces deux réseaux, filiale des Cars Giraux, sont équipés du système de radiolocalisation qui permet de localiser la position des bus en temps réel.

Pour permettre de relier l'utilisateur à cette information, il a été décidé d'installer un support à l'information voyageur.

**Déroulement de l'opération :** Installation de 46 afficheurs aux points d'arrêt, 3 panneaux afficheurs grand

format relayant une offre multimodale aux gares de Mantes-la-Ville et de Mantes-la-Jolie. Par ailleurs cette opération s'enrichie également de systèmes embarqués permettant la diffusion d'informations à destination des conducteurs, notamment pour mieux réguler les correspondances entre l'offre SNCF et l'offre d'autobus et d'autocars.

A terme, ce système pourra être connecté à d'autres outils de communication tels que le WAP ou INTERNET, afin de diffuser plus largement l'information en temps réel

**Mise en service :** 2002

**Coût :** Le coût de l'ensemble de l'opération est évalué à 320 150 €

**Financements :** La région Ile-de-France a cofinancé ce projet à hauteur de 50 % à parité avec le Syndicat des Transports d'Ile-de-France, soit 160 075 €. Cette subvention fut accordée à la CAMY, qui a assuré la maîtrise d'ouvrage de l'opération, puis reversée à la société Transports de Voyageurs du Mantois (TVM), exploitante du réseau TAM en Yvelines, qui reste propriétaire et gestionnaire des afficheurs et des systèmes embarqués.

## 4.2.2 Utilisation des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication pour une mobilité durable

Les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC) ne doivent pas être uniquement le terrain privilégié des entreprises d'industries ou de technologies de pointe, mais bien investir également le champ des services publics. A l'époque de ce que l'on pourrait appeler la révolution de l'information, les nouvelles technologies sont un moyen direct d'impliquer et d'informer la population sur les grandes orientations mais aussi les offres des entreprises de transport public.

Ainsi, la communication via un site Internet est une pratique généralisée parmi les adhérents d'AGIR. L'originalité de la démarche peut alors provenir d'une mise à disposition d'un service particulier auprès des internautes, ou concerner un support autre tel que le téléphone portable. Le grand enjeu de l'utilisation des NTIC reste quel que soit le support de communication la réactivité de l'information à destination de la population.

**Mise en place sur le site Internet du Conseil général de la Martinique d'un dispositif d'information nommé « Info Route » sur l'état de la circulation en temps réel**

**Objectifs :** informer les usagers de l'état de la circulation lors de la journée de la rentrée scolaire afin de faciliter les déplacements sur les routes départementales et aux abords des collèges. Les partenaires sont MEMORIS, et Masternaut.

**Acteurs :** Le Conseil général de la Martinique est à l'initiative de cette opération, qui fut pilotée par ses services techniques.

**Date de lancement :** 10 septembre 2001, renouvelé tous les ans depuis lors de la rentrée scolaire.

**Fonctionnement :** Cette page Internet, qui sert d'interface avec les usagers, met à la disposition de ces derniers de 6 h 30 à 8 h 30 les informations suivantes :

- Suivi GPS (géolocalisation) du déplacement de véhicules témoins » du Département immergés dans la circulation routière

- Suivi GPS des chantiers mobiles, tels que les déblaiements, dégagements
- Localisation des chantiers en cours sur le réseau
- Vidéosurveillance sur le RD41
- Comptage routier sur la conurbation Fort-de-France/Lamentin tous les ¼ d'heures
- Carte d'état de la circulation sur cette même conurbation à la même fréquence (environ 13 cartes édités durant le temps de l'opération)
- Suivi GPS des chantiers mobiles, tels que les déblaiements, dégagements
- Envoi d'information sur les panneaux à messages variables de la rocade de Fort-de-France
- Ouverture d'une boîte email afin de permettre aux usagers de transmettre leurs observations

**Conséquences organisationnelles :** La bonne marche de ce service nécessite à chaque rentrée scolaire la mobilisation d'une trentaine d'agents départementaux.

#### 4.2.3 Sensibilisation et implication des populations jeunes

La définition du développement durable, telle qu'elle est définie dans le rapport Brundtland de 1987, insiste sur la notion d'un développement actuel qui ne doit pas compromettre les chances des générations futures de répondre à leurs besoins. Cet aspect est fondamental puisqu'il est au cœur du terme même de « durabilité ». Notre époque est marquée par le changement des systèmes de productions vers un développement plus raisonné, et fait figure ainsi d'époque d'adaptation.

Or, nos enfants et les générations à venir sont le véritable enjeu de ce changement. Ils doivent grandir dans la compréhension et l'assimilation des principes du développement durable, et en faire leur habitude. Promouvoir ces aspects auprès des populations jeunes apparaît alors aussi important que d'entreprendre pour soi des démarches de développement durable, et participent également d'une « bonne gouvernance ».

# TRANSPORT PUBLIC INDEPENDANT ACTEUR DU DEVELOPPEMENT DURABLE

## Concours de dessin pour enfants organisé par le réseau Bus inter de Vichy

**Objectifs :** Bus Inter a décidé d'organiser un vaste concours de sensibilisation aux transports publics auprès des élèves de primaires de Vichy. Il s'agissait pour ces élèves d'imaginer le « bus du futur », et de le dessiner évoluant dans les rues de Vichy dans l'avenir.

**Acteurs :** Outre Bus inter qui fut à l'origine de ce concours, trois écoles primaires de la région de Vichy ont participé à cette opération.

**Fonctionnement :** Trois lots pour l'ensemble de la classe ont été mis en jeu par Bus inter :

1<sup>er</sup> prix : une journée à Vulcania

2<sup>e</sup> prix : Visite du siège du journal La Montagne à Clermont Ferrand

3<sup>e</sup> prix : Visite de l'hippodrome à Vichy

**Résultats :** Les résultats du concours furent annoncés à l'école de l'élève lauréat par l'équipe même de Bus Inter. Un article est paru dans le journal La Montagne de Clermont-ferrand pour informer la population sur le dénouement du concours.

Cette démarche est une pratique permettant à l'enfant de s'impliquer dans une réflexion autour du devenir des transports publics.

## Partenariat entre le Transport de Voyageurs du Mantois et un établissement scolaire

**Contexte :** Les transports en commun sont de façon générale une cible importante d'incivilités et de dégradations, dont la population jeune est en partie responsable. Chaque année, un budget important est affecté à la réparation de ces dégradations.

Ces problèmes sont donc à la fois des facteurs directs de dégradation de la qualité du service transport pour l'ensemble des utilisateurs et des agents présents sur le terrain, mais ils empêchent également d'améliorer d'autres composantes du service.

Le réseau urbain Transport de l'Agglomération Mantoise (TAM), exploité par les Transports de Voyageurs Mantais (TVM), filiale des cars Giroux, a souhaité réagir face à ce problème.

L'intérêt des transporteurs recoupe alors l'intérêt des élèves, une démarche pédagogique professionnelle a été mise en œuvre entre ces deux groupes d'acteurs.

Il s'agissait de façon concrète d'associer un cycle de formation baccalauréat professionnel Vente, Représentation et Commerce et les transporteurs et institutionnels pour la requalification des transports dans le Mantois.

**Objectifs :** Cette démarche a un double objectif :

- Il s'agit dans un premier temps de mieux sensibiliser les élèves à la thématique des transports en commun, afin qu'ils prennent conscience de l'importance et de la nécessité du service public, en les associant au cœur d'un projet.
- Dans un deuxième temps, en participant à un projet professionnel, les élèves découvrent le milieu de l'entre-

prise et acquièrent une rigueur et une expérience qui leur serviront dans leurs études et dans leur carrière, tant dans l'apprentissage du travail en groupe, dans la prise de décision, dans l'utilisation des NTIC que dans le suivi d'un cahier des charges.

**Acteurs du projet :** Le projet a été mis en œuvre à l'initiative des Transporteurs du Mantois, avec à leur tête le TVM, principal exploitant de la Communauté d'Agglomération de Mantes en Yvelines (CAMY).

Pour ces transporteurs, le projet s'est inscrit dans leur programme de restructuration.

Les élèves et leurs professeurs sont partie prenante de ce projet qui les a mobilisés bien au-delà de leurs horaires de cours ou de travail.

**Déroulement de l'opération :** L'opération a été réalisée en coopération avec l'ensemble des partenaires.

Les élèves ont réalisé une enquête visant à qualifier la qualité des transports publics dans le Mantois auprès des usagers des transports publics et des non usagers.

L'élaboration d'un dossier de presse à l'attention des journalistes, des transporteurs et de leurs autorités organisatrices marque la seconde étape de leur travail.

Par la suite, les élèves ont mis sur pied une exposition dont le thème principal fut « l'Histoire des transports dans le Mantois ».

Enfin, un cédérom interactif, retraçant l'ensemble de l'opération, a été édité et remis gracieusement à chaque élève, aux transporteurs puis à chaque collège et lycée du Mantois.

**Date :** Cette expérience s'est déroulée de septembre 1998 à juin 2000, ce qui correspond à deux années scolaires.

**Coût de l'opération :** Le financement de l'opération a été pris en charge d'une part par les transporteurs qui ont ouvert une ligne budgétaire (déplacement au musée de la batellerie, achat de matériel pour l'exposition, achat de cd-rom vierges, séjour de deux jours à La Rochelle, et d'autre part par le lycée (déplacement à Versailles et dans Mantes, achat de matériel informatique, informatique, d'un graveur).

**Résultats :** Le bilan après deux années de partenariat est très positif :

La majorité des élèves ayant pris part à ce projet ont été emmenés jusqu'au baccalauréat, et l'ont obtenu, ce qui est très au-dessus des résultats des promotions antérieures. Le réseau TVM a également fait appel à certains élèves pour participer à des réunions de recherche sur un nouveau nom pour les transports, en collaboration avec des élus. C'est finalement le nom proposé par ces élèves (TAM pour Transports de l'Agglomération Mantaise) qui a été retenu. La plupart des élèves ont également compris le rôle primordial des transports publics, en tant que facteur essentiel de l'intégration sociale.

#### 4.2.4 Opération de communication en faveur de la mobilité durable

La communication est au sens général la transmission d'informations. Nous avons vu précédemment que les NTIC et les SIV sont des formes particulières de cette communication. Or, ne considérer comme bonnes pratiques que les seules formes de communication utilisant des technologies de pointe serait très réducteur. Ainsi, organiser un événement autour du transport public et de la thématique du développement durable est un moyen pertinent de toucher et d'impliquer l'utilisateur, et au-delà, l'ensemble de la population.

#### Journées de la Mobilité SIBRA (Société Intercommunale des Bus de la Région d'Annecy) à Annecy

**Contexte :** Dans le cadre de la Semaine Européenne de la mobilité de 2006, dont le thème était « bouger autrement, la meilleure énergie c'est la vôtre », la SIBRA a organisé ses propres journées mobilités sur deux jours les 21 et 22 septembre 2006, sur le site du pôle d'échange de la Gare d'Annecy.

**Objectifs :** Il s'agit pour la SIBRA de rencontrer et de sensibiliser le public à l'usage des transports collectifs et des modes doux de déplacement, tel que le vélo. Ainsi, cette campagne n'a pas uniquement l'ambition d'accroître l'attractivité du réseau urbain dont la SIBRA a la charge, mais bien de susciter de façon globale le changement dans l'approche du tout voiture.

**Acteurs :** Ces journées ont été réalisées à l'initiative de la SIBRA et de son Service Marketing et Communication. D'autres intervenants ont pris part au projet, notamment la société Vélonexy, chargée de l'exploitation du service vélo, et la Communauté d'Agglomération d'Annecy (C2A), Autorité Organisatrice.

**Modalités :** De nombreuses animations étaient prévues pour cette occasion, parmi lesquelles :

- La gratuité des bus et des vélos le 22 septembre, à l'occasion de la journée « En ville sans ma voiture »
- La présentation du nouveau bus norme Euro 4
- Un grand jeu dédié à l'environnement donnant lieu à une remise de cadeaux
- L'installation de trois chapiteaux : l'un présentant l'offre de transport, l'autre institutionnel montrant les grandes orientations à venir pour le réseau urbain de l'agglomération, le dernier traitant spécifiquement des nouvelles technologies liées au transport.

**Conséquences :**

- 2000 dépliants du Jeu environnement ont été imprimés.
- 65 flacons de bus ont relayé l'information.
- L'organisation de ces journées s'est déroulée de juillet à septembre 2006.

**Résultats :** L'évaluation positive a engendré une reconduction de cette opération pour l'année 2007, soit la troisième année consécutive. Le Jeu environnement permis notamment de quantifier une partie des personnes présentes : plus de 400 personnes ont participé à ce jeu concours.

# TRANSPORT PUBLIC INDEPENDANT ACTEUR DU DEVELOPPEMENT DURABLE

## 4.3 Gouvernance, concertation et citoyenneté

### 4.3.1 Transport public et citoyenneté

Les transports ont vocation à relier les personnes et les territoires. Ils sont donc facteurs de liens, qu'ils soient social ou professionnel. Cet aspect confère une grande responsabilité aux transports publics, mais également un fort potentiel d'action : les transports publics ont aujourd'hui vocation à jouer un rôle dans la vie de la cité dépassant leur simple activité. Ils doivent s'impliquer comme le ferait un citoyen, comme une entreprise citoyenne.

Le réseau TRACE se définit lui-même comme une « entreprise citoyenne ».

La Société des Transports Urbains de Colmar et Environs (STUCE) qui en gère l'exploitation a en effet développé des partenariats qui sortent du champ habituel des transports urbains :

- Le réseau TRACE et la STUCE ont signé depuis 1994 des Chartes de sécurité avec les établissements scolaires. Ces Chartes prévoient d'impliquer l'ensemble des acteurs qui interviennent dans la chaîne de déplacements scolaires : l'engagement de l'école et des enseignants, de la Mairie, des gestionnaires de transport en commun, des comités de parents d'élèves, des parents et des élèves individuellement. Dans le cadre de ces chartes, des travaux sur les itinéraires les plus sécurisés peuvent être réalisés en classe, tout comme des séances d'éducation routière.

- Cette entreprise accentue encore ses engagements vis-à-vis de la sécurité en développant une politique de prévention en partenariat avec les structures locales et au travers du Contrat Local de Sécurité. Ces contrats visent à formaliser les actions réalisées et prévues d'acteurs mobilisés autour du thème de l'insécurité et de la délinquance.

- Par ailleurs, le réseau est partenaire des événements locaux, qu'ils soient festifs comme le Festival du Cinéma, culturels comme le Salon du Livre, ou professionnels comme le Salon Emploi Formation

- La TRACE planifie chaque année un programme de visite de ses locaux afin de sensibiliser les clients scolaires à la thématique du transport public. 800 élèves de CM2 en moyenne participent à ces visites chaque année.

Ce champ d'application peut encore être élargi à l'exercice de la démocratie, en facilitant les échanges entre la population et les bureaux de vote.

Lors de l'élection présidentielle de mai 2007, la ville de Bergerac et les Transports Urbains Bergeracois (TUB) ont mis en place une offre gratuite de transports les dimanches 22 avril et 6 mai. En effet, toute personne souhaitant se rendre aux urnes a pu bénéficier de cette desserte spéciale qui la menait jusqu'à son bureau de vote.

Les départs s'effectuaient de 8 h 30 à 11 h 30, selon une fréquence de 30 minutes, depuis les terminus de l'ensemble des lignes du réseau, assurant ainsi une couverture optimale. Les retours s'effectuaient depuis la place de la République, lieu central, de 9 h à 12 h, selon la même fréquence qu'à l'aller.

### 4.3.2 Concertation avec la population

La concertation est une politique de consultation de l'ensemble des acteurs concernés par une décision préalablement à son adoption définitive. Elle fait figure d'échange autour d'un projet. Sa définition est liée à l'exercice de la démocratie.

Le terme concertation, aux contours encore flous, est également très lié à la participation citoyenne et à l'engagement, à l'accès au savoir et à la transparence, à la subsidiarité, aux partenariats de tous niveaux. Il s'agit là d'un outil d'expression citoyenne.

#### **Concertation autour d'une restructuration du réseau de transports urbains de la Communauté d'Agglomération de Bastia, exploité par la Société des Autobus Bastiais (Bastiabus)**

**Contexte :** La Communauté d'Agglomération de Bastia, Autorité Organisatrice, a signé un contrat d'affermage avec la société exploitant le réseau urbain du territoire communautaire, Bastiabus. Cette signature fut l'occasion de mener une réflexion sur la qualité générale de l'offre transport à Bastia, et les possibilités d'amélioration.

**Objectifs :** Identifier les attentes des habitants en matière de transports collectifs et les intégrer au projet

**Déroulement :** Un questionnaire intitulé « Ensemble pour le transport collectif » a été distribué sur l'ensemble du territoire communautaire. 1666 habitants l'ont complété, donnant lieu à l'identification de tendances fortes. Ainsi,

l'augmentation des fréquences de passage des bus, la création d'un service de nuit, la desserte des plages, l'amélioration de l'information, une simplification tarifaire et la mise en place d'un service de minibus pour le centre-ville font parties des demandes formulées prioritairement

**Date d'envoi du questionnaire :** Mai 2005

**Conséquences :** Suite à ce questionnaire, la Communauté d'Agglomération de Bastia a œuvré pour la restructuration de son réseau, avec notamment à terme l'augmentation du nombre de lignes régulières, passant de neuf à douze lignes. Un service de desserte des plages a également été créé, les grilles tarifaires ont été simplifiées, avec par exemple un coupon hebdomadaire à destination des jeunes de moins de 26 ans affichant un tarif attractif de 3,05 € ou un coupon hebdomadaire spécifique aux salariés affichant le même tarif. Une navette desservant la centre de Bastia, entre la Citadelle et la Gare, est à l'étude.

#### **Bus observatoire**

Le réseau des transports urbains de la ville d'Albi a connu de nombreuses modifications depuis la reprise de la compétence transport par le Conseil communautaire en janvier 2003.

A chaque modification du réseau, un « bus observatoire » a assuré une permanence pour faciliter les rencontres entre les usagers et le personnel d'Albibus. Les remarques des usagers ont été prises en compte dans l'amélioration de la desserte.

Ce bus, spécialement aménagé, s'intègre parfaitement dans la promotion de la concertation autour des aménagements qui touchent leur quotidien. Il s'agit d'un lieu d'échange, où l'entreprise peut communiquer sur son opération mais également recueillir les remarques des visiteurs.

Ce bus est devenu un service intégré aux transports urbains d'Albibus et de la Communauté d'Agglomération de l'Albigeois. Il est mis à la disposition des Communes composant l'Etablissement Public de Coopération Intercommunal et peut également être loué lors de manifestations particulières de 40 € à la demi journée jusqu'à 150 € pour le week-end.

## **4.4 Mesures incitatives en faveur de la mobilité durable**

### **4.4.1 Mesures tarifaires incitatives**

Les mesures incitatives favorisent l'attractivité du transport public. Elle peuvent se décliner de multiples façons : une campagne de promotion, une offre particulière, une tarification avantageuse, etc. Ces mesures participent à l'augmentation de la lisibilité d'un réseau pour

# TRANSPORT PUBLIC INDEPENDANT ACTEUR DU DEVELOPPEMENT DURABLE

l'usager, et l'incitent ainsi à utiliser plus fréquemment les transports en commun. Elles relèvent tout autant d'une communication que d'une opération en faveur de l'intermodalité, et s'inscrivent ainsi dans le cadre de la bonne gouvernance, offrant un choix durable aux usagers.

## Partenariat autour de l'incitation à la mobilité étudiante dans les réseaux urbains de la Société Intercommunale des Bus de la Région d'Annecy (SIBRA) et de la Société des Transports de l'Agglomération de Chambéry (STAC)

**Acteurs et objectifs :** La SIBRA, la STAC et leurs autorités organisatrices ont décidé de mettre en place un partenariat entre les deux réseaux urbains de Chambéry Métropole et de la Communauté d'Agglomération d'Annecy facilitant les déplacements des étudiants. En effet, ces villes distantes d'une trentaine de kilomètres entretiennent depuis longtemps des liens universitaires forts.

**Modalités :** Les étudiants ayant souscrit à un abonnement étudiant annuel dans l'un des deux réseaux et étant domiciliés à l'origine dans le second réseau peuvent obtenir, sur justificatifs, un accès libre à ce dernier, au tarif très attractif d'1 € supplémentaire.

De façon concrète, cet abonnement permet à un étudiant de bénéficier normalement de l'abonnement étudiant dans la ville où il étudie, et de conserver un abonnement dans le réseau de sa ville d'origine, par exemple pour y revenir durant le week-end.

## 4.4.2 Gratuité de l'offre

La gratuité du réseau ou d'un service spécifique du réseau peut aussi relever d'une bonne gouvernance car, au-delà même de rendre entièrement accessible un service, elle met en jeu de nombreuses thématiques qui ont trait à mobilité durable dans un contexte de bonne gouvernance poussée à l'extrême.

L'absence de liens commerciaux directs entre les usagers et les entreprises de transport public ne doit pas être le corollaire d'une diminution de la qualité du service rendu. Le développement du réseau, son entretien, son adaptation ne peuvent être occultés.

Respecter ce qui est gratuit n'est malheureusement pas toujours la norme.

Le réseau des transports de la ville de GAP, LINEA, a adopté depuis le 2 novembre 2005 la gratuité totale du réseau, excepté pour le transport à la demande.

Cette démarche originale n'a pas empêché la Régie des Transports Urbains LINEA et la Ville de Gap de développer l'offre de transport par la suite.

Ainsi, en septembre 2006, LINEA a fait l'acquisition de 2 autobus accessibles aux personnes souffrant d'un handicap et équipés de filtres à particules. 82 % du parc

de bus LINEA est équipé de rampes d'accès et de planchers bas. Par ailleurs, 180 poteaux d'arrêts de bus ont été changés, dont 10 mis aux normes pour l'accessibilité des personnes à mobilité réduite.

La rentrée 2007 voit l'offre de transport s'étendre, notamment par l'extension d'une ligne et la création d'un 2<sup>e</sup> itinéraire. La création d'un pôle d'échanges est également lancée, tout comme est projeté l'aménagement d'un centre d'exploitation pour les transports urbains.

Le passage à la gratuité peut également ne concerner qu'un service précis, ou une offre saisonnière.

La Communauté d'Agglomération Bastiaise et Bastiabus ont mis en place pour l'été 2007 un service de bus de plage se déclinant en 3 lignes régulières. Cette offre est gratuite, et se déroule du 1 juillet au 31 août. La configuration des itinéraires permet de couvrir une

grande partie de l'Agglomération, allant bien au-delà de la simple commune de Bastia. Ces trois lignes offrent deux départs en direction des plages, à 9 heures environ puis à 14 heures, et deux retours, à 12 heures puis à 18 heures environ.

#### 4.5 Appartenance à un réseau d'échanges et de projets

L'expérience propre de chaque réseau peut devenir un support approprié au partage des informations. En effet, favoriser les échanges non marchands entre les réseaux, notamment dans le cadre d'une association, est à même d'ajouter une plus-value d'expertise à leur action. L'appartenance à un réseau d'échange permet alors non seulement de mutualiser des moyens et des ressources, mais également d'accroître la capacité de promotion des actions communément entreprises.

##### **Adhésion de plusieurs réseaux adhérents à l'Association Lepilote et son portail d'information Lepilote.com portant sur les déplacements dans le département des Bouches du Rhône.**

**Contexte :** En 1996, l'Union Européenne incite à l'utilisation des transports en commun en favorisant les systèmes d'information à travers le projet Stradivarius. Cette information se veut multimodale, et prend comme support le site Lepilote.com. En 1999, l'Association est créée en vue d'en assurer la gestion. Les membres adhérents d'AGIR et fondateurs de l'Association Lepilote sont la Régie des Transports Marseillais (RTM) et le Conseil Général des Bouches du Rhône, rejoint en 2001 par Le Syndicat Mixte des Transports de l'Est de l'Étang de Berre (SMITEEB), et le réseau « Bus du Soleil » de Martigues.

**Objectifs :** Il s'agit pour les réseaux adhérents de disposer d'un outil d'information, Internet, relayant leur propre information réseau. Cette démarche permet également de participer à un projet commun, présentant de par sa lisibilité les spécificités de chaque réseau. En ce sens, adhérer à cette association engendre une nécessaire confrontation des réseaux, propre à permettre les échanges d'expérience. Ainsi, en intégrant les itinéraires, les lignes de transport en commun, les prix des abonnements, les actualités et événements sur un même site Internet, les possibilités multimodales sont renforcées. Par ailleurs, une recherche d'itinéraire couvrant l'ensemble du territoire couvert est disponible en ligne.

**Résultats :** En 2006, le site de l'association a reçu en moyenne 4 200 visites par jour.

# CONCLUSION

À la lecture des différents ratios présentés dans cette étude, les performances des réseaux indépendants se situent souvent dans la moyenne, parfois au-dessus, et sont souvent leaders dans certains domaines.

Entre 1999 et 2005, période de référence de cette étude, les réseaux indépendants parviennent en effet à maintenir leurs coûts d'exploitation et à enrayer la dégradation des taux de couverture, dans un contexte difficile de stabilisation, voire de diminution de la fréquentation, et de contraction des budgets publics locaux.

Ce sont surtout les réseaux de petite taille qui sont touchés par ces évolutions : ceux-ci doivent faire face à l'extension des PTU et à l'augmentation des populations desservies. Seuls les grands réseaux de plus de 250 000 habitants bénéficient d'une évolution positive de la fréquentation.

L'analyse des données chiffrées montre que le fait d'être un réseau indépendant n'est pas un handicap au contraire, et que le mode de gestion du service n'est pas non plus déterminant en termes de résultats et de performance.

Complétés par des données plus qualitatives, sous forme d'exemples de « bonnes pratiques » en faveur de la mobilité durable mises en œuvre dans les réseaux, ces résultats donnent une image globale de qualité et d'efficacité du service public de transport dans les réseaux indépendants, urbains et interurbains.

Les réseaux indépendants sont capables d'innovations dans tous les domaines, pour répondre aux besoins de leur clientèle et anticiper au mieux les attentes de la population, dans un objectif de développement et de mobilité durables. Cette volonté passe notamment par une recherche toujours plus pointue de la qualité, que ce soit dans la préservation de l'environnement, dans la recherche d'une équité sociale, dans l'insistance à s'assurer une performance économique ou dans la mise en place d'un processus de gouvernance. Les démarches entreprises par les adhérents d'AGIR et présentées dans cette étude en sont les meilleurs exemples.

En 2005, la Commission des Comptes transports de la Nation<sup>19</sup> avait mis en évidence dans son rapport sur les comptes des transports une baisse de la circulation automobile, accompagnée d'une croissance à un rythme soutenu des services de transport collectifs. Cette tendance s'est confirmée en 2006, avec un léger recul des déplacements en voiture particulière (-0,5 %) et une augmentation de 2,7 % du nombre de voyageurs-kilomètres pour les modes collectifs.

19 « Les comptes des transports en 2006 » - MEDED/SESP – Juin 2007

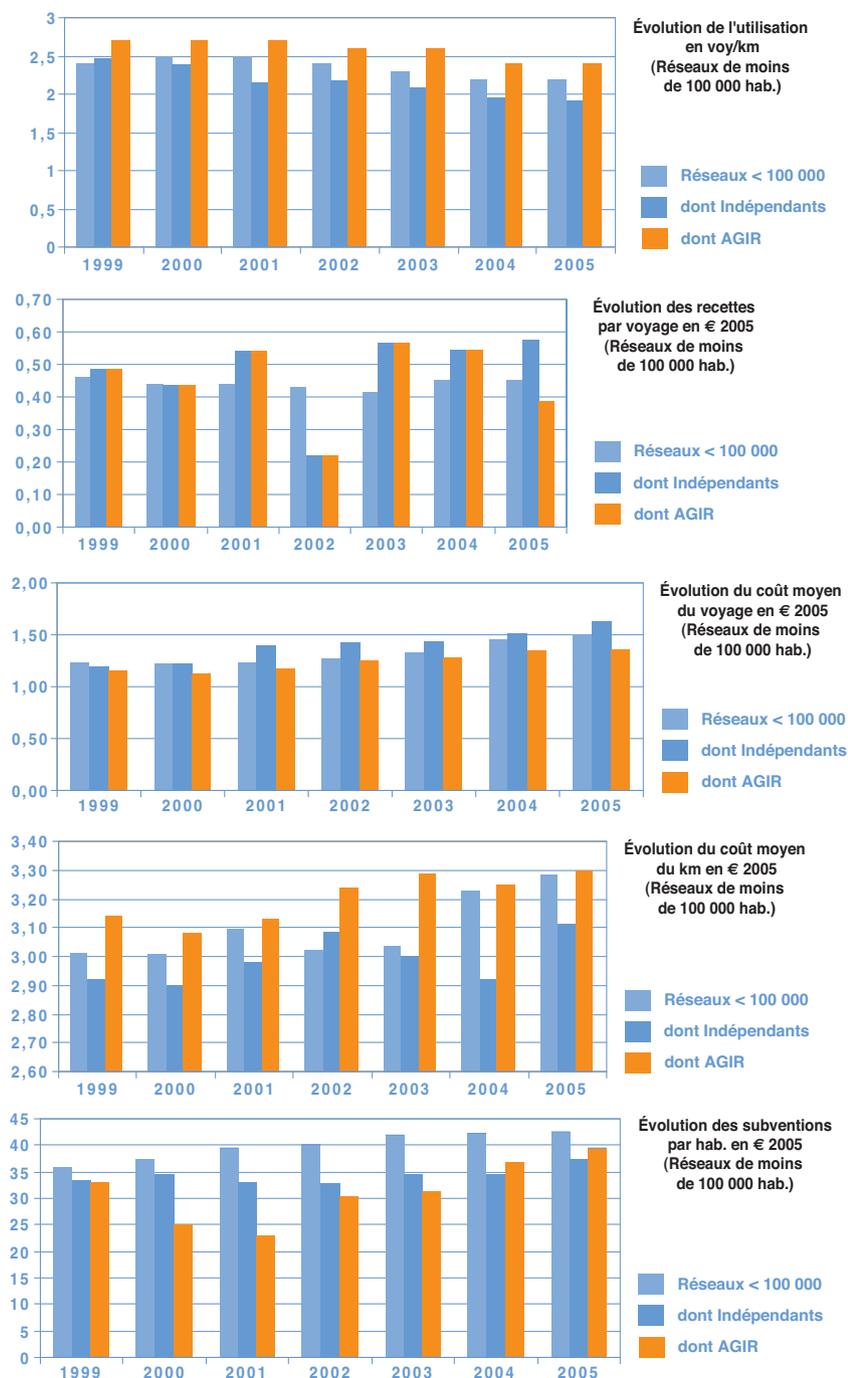
Cette modification de la répartition entre les modes de déplacement s'explique en partie par l'évolution des prix, notamment des prix d'utilisation de l'automobile : les carburants et lubrifiants ont encore augmenté sensiblement de près de 6 % en 2006, dans un contexte où le parc automobile ne progresse que faiblement. Parallèlement, l'offre de transport collective s'est à la fois diversifiée et accrue, favorisant également ce report modal.

Une des raisons de ce changement est le coût croissant de l'utilisation de la voiture, dans un contexte où le parc automobile ne progresse que faiblement, par rapport prix plus attractif des transports collectifs.

Les efforts soutenus des collectivités pour dynamiser leurs réseaux de transport semblent donc porter leurs fruits, et vont dans le sens d'un développement durable.

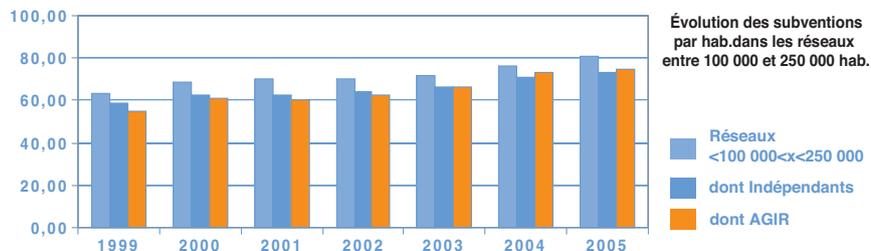
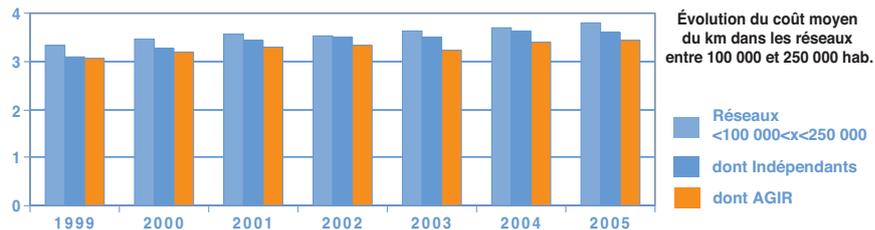
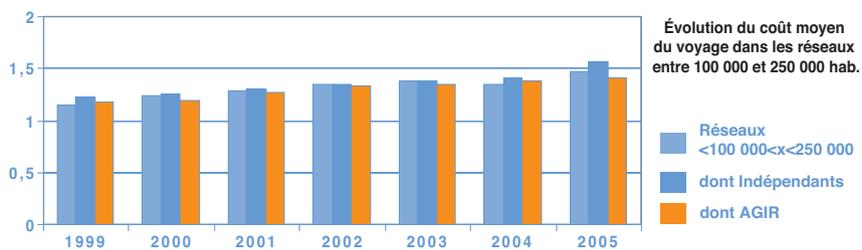
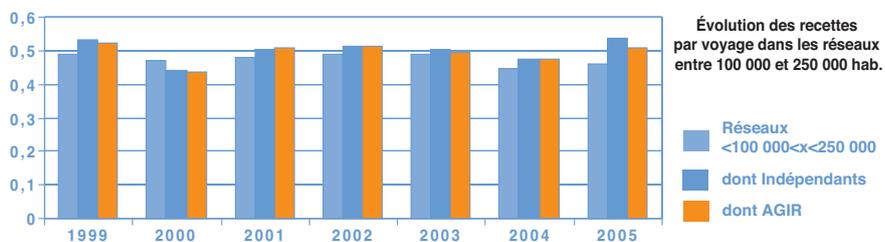
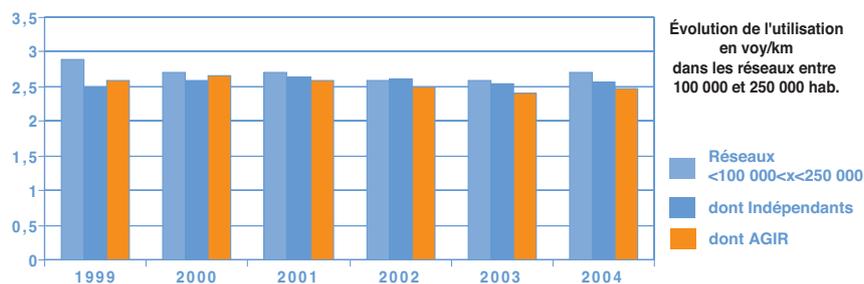
# ANNEXE 1

## Évolution 1999-2005 des ratios des réseaux indépendants et des réseaux AGIR de moins de 100 000 habitants



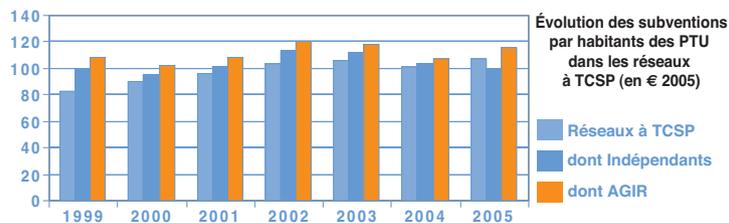
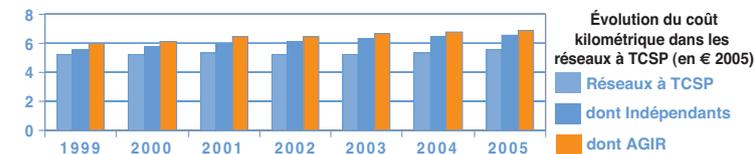
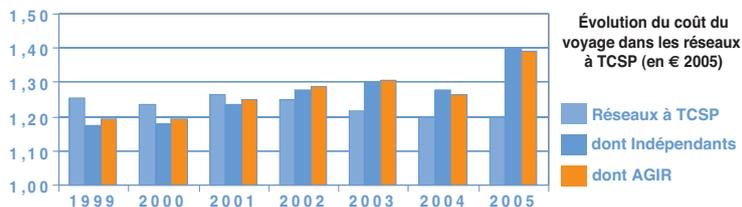
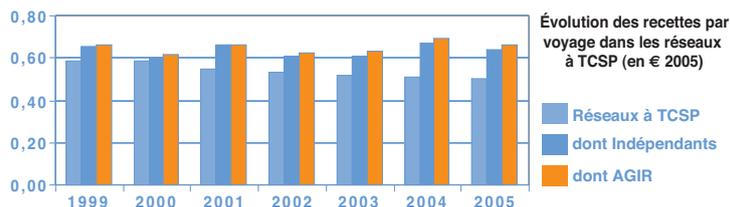
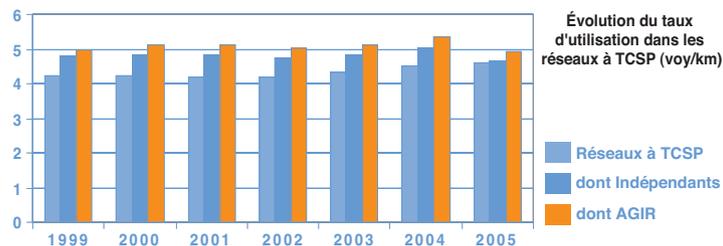
# ANNEXE 2

## Évolution 1999-2005 des ratios des réseaux indépendants et des réseaux AGIR de 100 000 à 250 000 habitants



# ANNEXE 3

## Évolution 1999-2005 des ratios dans les réseaux à TCSP indépendants et dans les réseaux à TCSP AGIR



# ANNEXE 4

## Bibliographie – Sources d'information

Chiffres clés du transport public urbain – UTP, éditions 2000 à 2006

L'année 2005 des transports urbains – GART

Annuaire statistiques du CERTU

Les comptes des transports en 2006 – MEDAD/SESP, Juin 2007

Gestion directe et gestion déléguée dans les transports publics urbains de province en France, Thierry Gouin, CERTU - février 2007

Les services publics locaux dans les Villes Moyennes et leurs intercommunalités, Premier état des lieux 2004 – 2005 (en partenariat avec Dexia Crédit local)

Les services publics locaux, AMGVF – Dexia Crédit local, 2004

Les services eau et assainissement dans les grandes villes et groupements, AMGVF-Dexia Crédit local, Mars 2007

Les transports publics urbains, Cour des Comptes, Rapport public particulier - Avril 2005

Baromètre BVA-IGD sur les services publics locaux et la gestion déléguée – Juin 2006 (annexe 5 – page 71)

Répertoire statistique ACTU-CUTA (Association canadienne de transport urbain) : données d'exploitation de 2005

Tableau de bord annuel du GEPIC

Transports / Europe : bulletin de l'Observatoire des politiques et des stratégies de transport en Europe n° 19, Michel Savy – Mai 2007

---

Rapport Brundtland « Notre avenir à tous », Commission mondiale sur l'environnement et le développement, 1987

GART, Présentation du projet de tramway du Douaisis par J.J. DELILLE, 27 juin 2007, Commission Innovation du GART

CERTU – Ministère de l'équipement, L'offre française en matière de transports publics, Juillet 2000

Tableaux de l'économie française - Edition 2006, Collection Références, Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques - I.N.S.E.E, Juin 2006

ADEME Repères, L. GAGNEPAIN, La conduite économe, influence du comportement du conducteur, Repères, Mars 2005

POLIS - European cities and regions networking for innovative transport solutions, Bonnes pratiques de développement durable, traduction AGIR

Legifrance - Le service public de l'accès au droit, <http://www.legifrance.gouv.fr/>

# ANNEXE 5

## Présentation d'AGIR

### **AGIR, le transport public indépendant**

Association « loi 1901 », AGIR a été créée en 1985 afin de défendre la liberté de choix du mode de gestion afin que subsiste le choix entre la gestion directe et la gestion déléguée.

Les adhérents sont des autorités organisatrices et des entreprises de transport urbains et interurbains sous forme juridique de régies, d'EPIC, de SEM, de SA ou de SARL.

AGIR propose à l'ensemble des autorités organisatrices une assistance leur permettant de contrôler leur délégataire, tant au niveau de l'élaboration du contrat que dans sa mise en œuvre.

AGIR représente et assiste les entreprises indépendantes, celles qui n'ont pas de liens avec un groupe de transport international ou national.

### **Les services :**

- Une assistance polyvalente dans la gestion quotidienne du service ou de l'entreprise grâce à une large plate-forme de compétences : exploitation, entretien et maintenance, marchés publics, comptabilité et fiscalité, social et ressources humaines, marketing, etc.
- Assistance lors du renouvellement des contrats
- Organisation de groupes de travail et d'échanges d'expériences Organisation de formations métiers en tant qu'organisme de formation agréé
- Etudes diverses sur les transports et la mobilité

Le Conseil d'administration est composé d'Elus et de Directeurs d'entreprises de transports. Il est présidé par Bernard CHARRIER, Maire de Nersac, Vice-président en charge des Transports de la Communauté d'Agglomération du Grand Angoulême (COMAGA), Président de la Société des Transports du Grand Angoulême (STGA).

### **Les autres activités :**

Organisation des Journées AGIR : chaque année AGIR organise un Congrès annuel qui comprend un cycle de conférences et une exposition permettant aux industriels d'exposer leurs matériels et services.

Réalisation d'une étude globale sur la performance des réseaux de transport public indépendants. AGIR compare les résultats des réseaux indépendants avec ceux de la profession. Un catalogue de bonnes pratiques des réseaux AGIR accompagne cette étude, téléchargeable sur le site Web de l'association : <http://www.agir-transport.org>

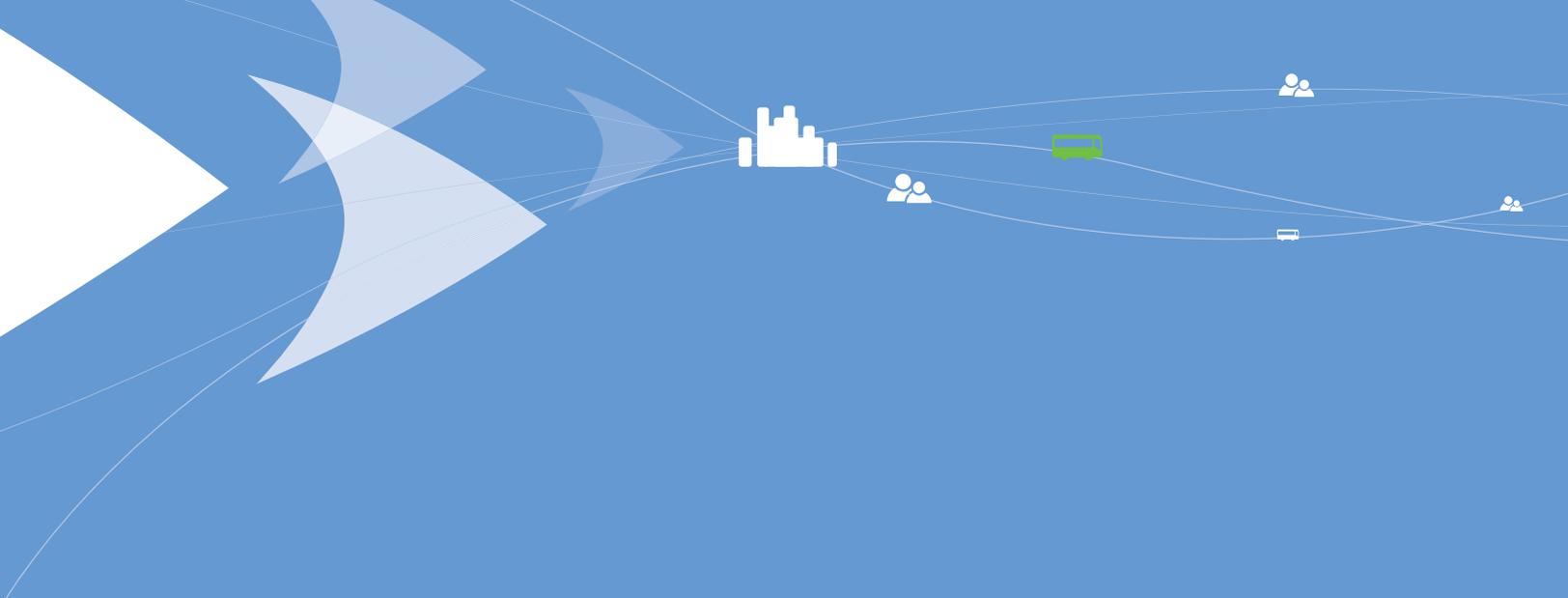
# TABLE DES MATIERES

<b>Avant-propos</b>	<b>4</b>
<b>Introduction</b>	<b>10</b>
<b>1. Panorama des modes de gestion des services publics locaux en France</b>	<b>10</b>
1.1 Deux modes distincts	10
1.2 Des arguments pour la gestion déléguée...	12
1.3 ...autant que pour la gestion directe	12
1.4 Les modes de gestion par secteur	13
<b>2. Les modes de gestion dans les transports collectifs urbains</b>	<b>19</b>
2.1 Typologie générale	19
2.2 Une structure oligopolistique	19
2.3 Les types de contrats en délégation de service public	22
2.4 Le poids des réseaux indépendants	23
<b>PREMIÈRE PARTIE. ANALYSE GÉNÉRALE DE LA PERFORMANCE DES RÉSEAUX INDÉPENDANTS</b>	<b>26</b>
<b>1. Les réseaux urbains</b>	<b>27</b>
1.1 Évolution 1999-2005 des principaux ratios des entreprises indépendantes et des adhérents d'AGIR	27
1.1.1 Méthodologie	27
1.1.2 Résultats	28
1.1.3 La tarification dans les réseaux urbains	33
1.2 Réseaux de moins de 100 000 habitants	34
1.2.1 Caractéristiques générales	34
1.2.2 Réseaux indépendants et réseaux adhérents d'agir	36
1.3 Réseaux de 100 000 à 250 000 habitants	37
1.3.1 Caractéristiques générales	37
1.3.2 Réseaux indépendants et réseaux adhérents d'agir	39
1.4 Réseaux de plus de 250 000 habitants	40
1.4.1 Caractéristiques générales	40
1.4.2 Réseaux indépendants et réseaux adhérents d'agir	41
<b>2. Les réseaux interurbains</b>	<b>42</b>
<b>DEUXIÈME PARTIE. LE TRANSPORT PUBLIC INDÉPENDANT ACTEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE</b>	<b>44</b>
<b>1. Volet environnement</b>	<b>46</b>
1.1 Motorisation et performance environnementale	46
1.1.1 Les filtres à particules	48
1.1.2 Le gaz de pétrole liquéfié	49
1.1.3 La filière du méthane	50
1.1.3.1 Le Gaz Naturel Véhicule	50
1.1.3.2 Le biogaz carburant	51
1.1.4 Les véhicules électriques	52
1.1.4.1 Le tramway	53
1.1.4.2 Le trolleybus	55
1.2 Démarche de qualité environnementale	56
1.2.1 Outil de quantification des rejets de Gaz à Effet de Serre (GES)	56
1.2.2 Préférence énergétique	56
1.2.3 Gestion de l'eau et des déchets	57
1.2.3.1 Tri des déchets	57
1.2.3.2 Diminution des prélèvements d'eau	58
1.2.4 Réduction de « l'empreinte écologique » d'une entreprise	58

# TABLE DES MATIERES

1.3 L'intermodalité au service des transports publics et de la performance environnementale	59
1.3.1 Pôle d'échanges et multimodalité	59
1.3.2 Modes de déplacements alternatifs et intermodalité	61
1.3.2.1 Station vélo	62
1.3.2.2 Autopartage	63
1.3.3 Les parcs relais	64
1.3.4 Les navettes spécifiques	65
1.3.4.1 Navette de centre-ville	65
1.3.4.2 Navette interurbaine	67
1.3.4.3 Navette rapide ou navette express	67
1.3.5 Partenariat relevant d'une promotion de l'intermodalité	68
1.3.6 Intégration tarifaire intermodale	68
1.3.6.1 Titre combiné entre réseau interurbain et réseau urbain	68
1.3.6.2 Titre combiné entre Train Express Régional et réseau urbain	69
1.4 Planification et mobilité durable	70
1.4.1 Pédibus	70
1.4.2 Plan climat	71
<b>2. Volet social</b>	<b>72</b>
2.1 Amélioration et continuité du service public pour les populations isolées	72
2.1.1 Transport « à la demande »	72
2.1.1.1 Transport à la demande « zonal » urbain	73
2.1.1.2 Transport à la demande « virtuel » interurbain	74
2.1.1.3 Transport à la demande par véhicule spécifique	74
2.1.1.4 Transport à la demande particulier	75
2.1.2 Amélioration de la desserte par lignes régulières	76
2.1.3 Lignes spécifiques et renforcement de la continuité du service public	76
2.1.3.1 Lignes nocturnes	76
2.1.3.2 Ligne de soirée	77
2.2 Offres spécifiques à destination des personnes à mobilité réduite	78
2.2.1 Accessibilité des Personnes à Mobilité Réduite	78
2.2.1.1 Les schémas directeurs d'accessibilité	78
2.2.1.2 L'accessibilité au cœur des grands projets	78
2.2.1.3 Renouvellement du parc et accessibilité	79
2.2.2 Services aux Personnes Handicapées Sensorielles	79
2.2.3 Transport à la demande spécifique aux personnes handicapées	80
2.3 Management et qualité	80
2.3.1 Organisation du travail et concertation	80
2.3.2 Formation générale des employés	81
2.3.3 Formation particulière dédiée à l'accueil des personnes en situation de handicap	82
2.3.4 Certification ISO 9001 : 2000 et AFNOR NF Service	83
2.3.4.1 ISO 9001 : 2000	84
2.3.4.2 Certification NF service	85
2.4 Améliorer les déplacements des employés	86
2.4.1 Mobilité des employés de l'entreprise de transport	86
2.4.2 Plans de Déplacements entreprises	86
2.4.3 Le Transport de personnel	87
2.5 Politique de recrutement	88
2.5.1 Insertion des personnes souffrant d'un handicap	88
2.5.2 Curriculum Vitae anonyme	88
2.6 Tarification et équité sociale	89
2.6.1 Tarification sociale et article 123 de la loi de Solidarité et Renouvellement Urbains du 13 décembre 2000	89
2.6.2 Tarification sociale à destination des demandeurs d'emplois et des allocataires du Revenu Minimum d'Insertion	90

<b>3. Volet économie</b>	<b>91</b>
3.1 Le système d'aide à l'exploitation	91
3.1.1 Système d'Aide à l'Exploitation et innovation	91
3.1.2 Système d'Aide à l'Exploitation et billettique	92
3.2 Démarche clientèle et marketing	93
3.3 Optimisation et rationalisation des coûts	93
3.3.1 Optimisation des processus d'achat	93
3.3.1.1 <i>Rationalisation des achats directs et indirects</i>	94
3.3.1.2 <i>Mutualisation des achats</i>	94
3.3.1.3 <i>Politique d'achat et renouvellement du parc</i>	95
3.3.2 Optimisation des coûts de maintenance	95
3.3.3 Rationalisation des consommations de carburants	96
3.4 Restructuration et adaptation du réseau	97
3.4.1 Refonte totale du réseau de transport	97
3.4.2 Adaptation et restructuration globale de la desserte des lignes régulières	98
3.4.3 Adaptation constante du réseau	99
3.5 Activités relevant d'une prestation de service particulière	100
3.5.1 Activité en compte propre	100
3.5.2 Offres publicitaires	101
3.5.3 Prestation de service et Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication	102
3.6 Diversification de l'offre du réseau	103
3.6.1 Lignes estivales temporaires	103
3.6.2 Excursions, tourisme et transports occasionnels	103
3.6.2.1 <i>Transport touristique par cars</i>	103
3.6.2.2 <i>Tourisme, adaptation et qualité de formation</i>	104
3.6.3 Transport alternatif et performance	104
3.6.4 Nouveaux concepts d'exploitation	105
3.6.4.1 <i>Tramway sur pneus</i>	105
3.6.4.2 <i>Cadencement du réseau</i>	106
3.7 Tarification et performance	107
<b>4. Volet gouvernance</b>	<b>108</b>
4.1 Mesures politiques et promotion du transport public	108
4.2 Information et communication	109
4.2.1 Mettre l'utilisateur au centre de l'information	109
4.2.2 Utilisation des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication pour une mobilité durable	110
4.2.3 Sensibilisation et implication des populations jeunes	111
4.2.4 Opération de communication en faveur de la mobilité durable	113
4.3 Gouvernance, concertation et citoyenneté	114
4.3.1 Transport public et citoyenneté	114
4.3.2 Concertation avec la population	114
4.4 Mesures incitatives en faveur de la mobilité durable	115
4.4.1 Mesures tarifaires incitatives	115
4.4.2 Gratuité de l'offre	116
4.5 Appartenance à un réseau d'échanges et de projets	117
<b>Conclusion</b>	<b>118</b>
<b>Annexes</b>	<b>120</b>



# AGIR

*Le transport public **indépendant***

62, rue Brancion - 75015 Paris  
Tél : 01 53 68 04 24  
Fax : 01 53 68 04 15  
[www.agir-transport.org](http://www.agir-transport.org)