

Charte des services publics locaux



Avant-propos 1 /
du président de l'IGD,
du président de l'AMF
et du président du GART

Préface 2 /
du Président du groupe de travail

Introduction 4 /

Analyse fonctionnelle 5 /

Indicateurs 8 /

Fiches descriptives 10 /
des indicateurs de performance
majeurs et complémentaires
Urbains

Fiches descriptives 38 /
des indicateurs de performance
majeurs et complémentaires
Interurbains

Composition 65 /
du groupe de travail

Indicateurs de performance des services de transport public



en partenariat avec



Avant-Propos

En janvier 2002, les trois grandes associations d'élus, l'Association des Maires de France, l'Assemblée des Départements de France et l'Association des Régions de France, ont signé la **Charte des services publics locaux** avec l'Institut de la Gestion Déléguée (IGD).

Cette Charte préconise le libre choix des modes de gestion, la réversibilité de ce choix et propose d'instaurer des objectifs de gouvernance durable, d'efficacité et de qualité pour les services publics. Depuis lors, de nombreux autres signataires, dont le Groupement des Autorités Responsables de Transports publics (GART) en 2002 et l'Union des Transports Publics & ferroviaires en 2005, se sont engagés à appliquer et respecter les principes contenus dans cette Charte et, en pratique, celui de définir et de mettre en place des **indicateurs de performance** des services publics locaux.

Pour répondre au besoin d'évaluation, de comparaison et d'incitation, des indicateurs de performance ont été dès à présent élaborés pour d'autres services publics locaux: eau potable et assainissement, déchets, ou sont en cours d'élaboration pour les réseaux de chaleur et de froid et la restauration collective.

Le secteur des transports publics est un des services publics locaux majeurs pour lequel il convenait d'approfondir la démarche. Le GART et l'IGD ont dans ce sens confié à Louis Nègre, maire de Cagnes-sur-Mer et Vice-président de la Communauté d'Agglomération Nice Côte d'Azur, la mission de présider le groupe de travail chargé de proposer des indicateurs de performance applicables aux transports publics. Chantal Duchene, Directrice générale du GART et Marianne Trigalo, Chercheuse à l'Institut National de Recherche sur les Transports et leur Sécurité, en ont été les rapporteuses.



Entreprise de concertation rendue difficile par le champ large et complexe de la gestion des transports publics urbains et, plus généralement, des déplacements de la vie quotidienne et par le nombre important d'intervenants qui en résulte, la démarche a pu aboutir à un consensus après près de trois ans de réflexions, d'efforts et de convergences de tous les partenaires.

L'Association des Maires de France et l'Institut de la Gestion Déléguée se félicitent qu'avec la participation active du GART, le présent rapport puisse aujourd'hui être mis à disposition de l'ensemble des acteurs concernés et notamment des collectivités territoriales, leur proposant des outils partagés de mesure de qualité et de performance de leur service public de transports. ■

Jacques Pelissard
Président - Association
des Maires de France

Claude Martinand
Président - Institut
de la Gestion Déléguée

Michel Destot
Président du GART

Préface

Le domaine des transports collectifs est vaste tant par la diversité institutionnelle des autorités organisatrices que par celle des services proposés ou encore celle des systèmes de tarification mis en place.

Pour autant les grandes problématiques du secteur convergent vers quelques thèmes clairement identifiés portant notamment sur l'amélioration et l'harmonisation locale du service rendu, la mise en cohérence des réseaux, les modes de financement des investissements.

Afin d'éclairer les débats sur ces sujets, la mise en place d'indicateurs d'évaluation et de suivi des services publics de transports de voyageurs, permet des comparaisons des services entre eux mais aussi dans le temps.

Au-delà des enjeux financiers, l'importance des enjeux environnementaux liés au secteur des transports justifie aussi de disposer d'éléments d'expertise et d'analyse relatifs aux modes de déplacement représentant une réelle alternative à la voiture particulière.

Les éléments disponibles actuellement sont relativement disparates selon le type de transports collectifs : urbains hors Ile de France et en Ile de France, départementaux, régionaux.



Les transports collectifs urbains hors Ile de France sont aujourd'hui bien connus. Ils font depuis plusieurs années l'objet d'une enquête annuelle menée par le CERTU (Centre d'Etudes sur les réseaux, les transports et l'urbanisme et la construction) pour le compte de la DGMT (Direction Générale de la Mer et des Transports), du GART et de l'UTP et dénommée enquête « TCU » ou « cahiers verts ».

Les transports collectifs en Ile de France sont moins bien connus et les données disponibles ne sont pas comparables à celles des réseaux hors Ile de France. Ceci est en partie lié à la spécificité des transports collectifs dans cette région. Par ailleurs, les informations disponibles ne sont pas toujours cohérentes entre elles selon leur source (Syndicat des Transports d'Ile de France ou exploitants).



Pour les transports départementaux routiers de voyageurs, une enquête annuelle dénommée « TCNU » ou « cahiers jaunes » est menée par le CERTU pour le compte de l'Assemblée des Départements de France, la DGMT et du GART. Cette enquête annuelle est effectuée auprès de 88 départements de la France métropolitaine, hors région Ile de France et DOM TOM.

En ce qui concerne les transports régionaux de voyageurs, il n'existe à ce jour aucune enquête nationale quantitative ou même qualitative permettant de mieux connaître la demande, les coûts ou les recettes de ce secteur.

Au vu notamment des mutations profondes qui s'opèrent depuis quelques années, il apparaît indispensable de pouvoir appré-

hender les services publics locaux de transports de voyageurs tant dans leur globalité que dans leur segmentation institutionnelle. Il est par conséquent nécessaire de disposer de données homogènes et cohérentes sur les différents segments présentés précédemment.

Enfin, dans le contexte caractérisé par la présence sur les marchés étrangers des principaux opérateurs de transport collectif intervenant en France et dans la perspective de l'ouverture à la concurrence de l'exploitation des transports régionaux de voyageurs, il semble important d'élargir notre réflexion à la mise en cohérence des données françaises avec celles des autres pays de l'Union Européenne. ■

Louis Nègre

Maire de Cagnes-sur-Mer,
Premier Vice-président de la Communauté
d'Agglomération Nice Côte d'Azur
Vice-président Transport
du Conseil Général des Alpes-Maritimes,
Vice-président du GART

Introduction

Les autorités organisatrices souffrent d'un manque de lisibilité de leurs responsabilités (par rapport à l'État ou à l'Europe), ainsi que d'une confusion pour les usagers et les citoyens entre service public, secteur public et entreprises publiques ; les populations n'arrivent pas à rapporter les problèmes de transport aux autorités compétentes concernées.

Les collectivités territoriales s'estiment concernées dans leur action par les répercussions économiques et en aménagement du territoire de l'implantation des réseaux de transport, qu'ils soient urbains, régionaux, nationaux et internationaux ; qu'ils soient ferrés ou aériens.

Les indicateurs de performance peuvent avoir plusieurs usages : **l'aide à la décision et la comparaison dans le temps et avec les autres**. Il faut toutefois faire attention aux indicateurs de comparaison qui ont un effet "palmarès" et peuvent conduire dans le temps à des lissages et à une homogénéité. Les indicateurs de performance des services publics locaux apportent également des outils de comparaison entre opérateurs, qu'ils soient publics ou privés, mais aussi de « benchmarking », et sont conçus pour être utiles à la fois aux collectivités locales, aux opérateurs et aux utilisateurs.

Ce sont donc bien trois « utilisateurs » qui ont été reconnus : **les usagers, les autorités organisatrices, les opérateurs**. Pour les élus, les indicateurs doivent pouvoir leur permettre d'évaluer la performance au regard de leurs propres objectifs ainsi que de rendre compte à tout moment et à n'importe qui de la bonne utilisation de l'argent public de toutes origines (usagers, contribuables, employeurs...) et de la bonne mise en œuvre des politiques publiques. ■



LE CHOIX D'INDICATEURS

Les participants du groupe de travail se sont accordés pour dire que le choix des indicateurs devait être établi avec pragmatisme : nous avons veillé à choisir des indicateurs que l'on sera en mesure de calculer facilement et à moindre coût. Nous avons éliminé les indicateurs que certains n'auraient pas été en mesure de produire.

Outre le fait que les actions des autorités organisatrices sont, par essence, différentes s'appliquant à des territoires et à des réseaux diversifiés, la liberté des choix politiques des collectivités locales conduit généralement à des indicateurs disparates comme ceci a été le cas pour les PDU. La construction des indicateurs doit être centrée en premier sur le **point de vue de l'utilisateur**, les indicateurs devant in fine être opérationnels, peu contestables et fiables.

Analyse fonctionnelle

Les services de transports publics locaux contribuent à satisfaire les besoins de déplacement des personnes. Cette demande de déplacement est elle-même liée à la pratique de diverses activités sociales hors du lieu de résidence habituel, à savoir : travailler, étudier, faire des achats, des démarches, se récréer, etc. En d'autres termes, la demande de services de transport est une consommation intermédiaire, au sens où ce n'est pas le déplacement qui constitue une fin en soi, mais bien l'accomplissement de l'activité qui l'a motivé.

L'analyse de la performance des services de transports publics, comparée à celle d'autres services publics comme la fourniture d'eau potable par exemple, est donc spécifique de deux points de vue au moins :

- d'une part, la performance des services de transports publics ne réside pas uniquement dans la **qualité du service offert** en cours de déplacement, mais également dans **l'accès** qu'elle permet aux différentes aménités urbaines (lieux de travail, d'études, de services, de commerces).

MÉTHODE DE TRAVAIL RETENUE

Dans un premier temps, le groupe s'est attaché à identifier les activités qui produisent et constituent les transports publics locaux ainsi que les attentes des trois grandes catégories d'acteurs : usagers, autorités organisatrices et opérateurs.

Il a ensuite été décidé de réaliser une analyse fonctionnelle en répondant à la question de savoir **« à quoi sert le système de transport ? »**

Enfin, une fois les fonctions du système de transport public identifiées, les membres du groupe ont déterminé les indicateurs permettant de mesurer la performance des réseaux de transport au regard de ces fonctions.

- d'autre part, les transports collectifs ne constituent qu'un moyen parmi d'autres (marche, vélo, voiture particulière) pour répondre aux besoins de mobilité des personnes (tout le monde a un robinet d'eau dans son logement, mais tout le monde n'est pas usager des transports collectifs) ; ils s'insèrent dans l'organisation globale d'un système de déplacements, défini par l'ensemble des infrastructures de transport, les modes et les services disponibles, ainsi que l'offre de stationnement.

Ces caractéristiques placent la question de l'évaluation des performances à trois niveaux, qui sont à la fois complémentaires et interdépendants :

- le premier niveau est limité à la **sphère des transports collectifs** : la performance dépend des caractéristiques des infrastructures, du matériel, des services offerts ;
- le deuxième niveau concerne l'ensemble de la **sphère des déplacements** : la performance des services de transports collectifs dépend de l'organisation globale du système de déplacements ;
- le troisième niveau est celui de la **sphère urbaine** : la performance des services de transports publics est alors rapportée plus largement au fonctionnement du système urbain dans son ensemble, et plus spécifiquement aux modes d'organisation de l'espace (localisation des résidences et des activités) qui conditionnent, avec le développement des réseaux de transport, l'accessibilité des territoires urbanisés.

Ces trois niveaux d'analyse n'impliquent ni les mêmes acteurs, ni les mêmes champs d'intervention. Le premier engage principalement les opérateurs et les autorités organisatrices de transport dans l'organisation et dans l'offre des services de transports publics. Le deuxième niveau concerne à la fois les autorités responsables des transports publics, mais également l'État et les différentes collectivités locales prenant part au développement des infrastructures routières, à l'aménagement →

de pôles d'échanges et à l'organisation du stationnement. Enfin, le troisième niveau implique l'ensemble des acteurs nationaux ou locaux, représentants de l'État et des collectivités locales, qui interviennent dans les différents champs de l'aménagement urbain.

Par ailleurs, l'analyse des performances des réseaux de transports publics doit être replacée dans le contexte des évolutions récentes de la demande de déplacements locaux et des cadres de l'action publique locale. Plus spécifiquement, ce contexte se caractérise par :

- une **croissance urbaine extensive**, liée notamment à l'amélioration des conditions de déplacement et d'accès aux pôles urbains ; ce phénomène d'étalement urbain entraîne un allongement des distances parcourues par les personnes, et une dépendance accrue à l'égard de la voiture individuelle ; du fait de la segmentation actuelle des compétences territoriales, un nombre croissant d'acteurs sont impliqués dans l'organisation des déplacements locaux ¹ ;
- la **concomitance d'une réforme des institutions locales et des outils de planification et de contractualisation territoriales** visant à favoriser la mise en cohérence des politiques urbaines, et plus spécifiquement des politiques d'urbanisme, de déplacements et de logement ; cette mise en cohérence implique notamment une plus grande transversalité des objectifs et de l'évaluation des politiques publiques sectorielles ;

- enfin, le développement de la **concertation avec le public** apparaît comme une orientation majeure des modalités de l'action locale, associé à la prise en compte des principes de développement durable ; cette concertation peut prendre des formes diverses (information, consultation, participation).

Ces données de contexte ont permis de préciser que :

- le champ spatial d'analyse de la performance est celui des déplacements locaux, intégrant de ce fait les services de transports collectifs urbains, départementaux et régionaux ;
- l'analyse des performances des services de transports publics ne peut se concevoir qu'en relation avec l'organisation du système de déplacements ;
- les usagers et les citoyens sont au cœur de l'analyse des performances des services de transports publics, et que la publication des



indicateurs de performance est destinée à tous les acteurs, notamment au grand public.

L'analyse a donc été centrée sur les fonctions spécifiques aux services de transports publics, ou les concernant de façon prioritaire, compte tenu des domaines de compétence actuels des autorités organisatrices de transport et des opérateurs ainsi que de la diversité des organisations technico-institutionnelles actuelles, qui peuvent être soit sectorielles (syndicats mixtes ou à vocation unique), soit intégrées (communautés urbaines ou communautés d'agglomération). ■

¹ La répartition des compétences en matière de transports publics concerne au moins trois, voire quatre échelles institutionnelles: les communes ou leurs regroupements, au sein des Périmètres de transports urbains (PTU) ; les Départements, pour les transports collectifs routiers hors PTU d'intérêt départemental ; les Régions pour les transports collectifs routiers hors PTU et les transports ferroviaires d'intérêt régional ; le cas échéant, des syndicats mixtes de transport regroupant plusieurs périmètres de transports urbains (généralement au sein d'un département).

Fonctions du service de transport public

1 Faciliter l'accès des territoires aux citoyens : travail, commerce, loisirs, santé, école, etc. (par une offre de service adaptée)

- 1.1 Faciliter l'accès physique (implantation des lignes/territoires)
- 1.2 Faciliter l'accès temporel (fréquence adaptée, fréquence minimale des services réguliers dans une amplitude maximale)
- 1.3 Faciliter la continuité des modes de transports (intermodalités)

2 Favoriser l'accessibilité de tous aux transports publics

- 2.1. Garantir l'accès des personnes à mobilité réduite
- 2.2. Favoriser l'accès des personnes en situation de précarité

3 Réduire les impacts du transport individuel par l'attractivité des transports publics

- 3.1. Informer sur les modalités de déplacement (service normal + incidents...), respecter les horaires, améliorer le confort (déplacements, lieux d'attente)
- 3.2. Garantir la continuité du service (incidents, grèves)

4 Développer la relation citoyenne

- 4.1. Renforcer la sûreté du réseau
- 4.2. Enregistrer et prendre en compte les réclamations
- 4.3. Développer la transparence de gestion et la concertation

5 Participer à la qualité environnementale par un fonctionnement propre

6 Garantir un fonctionnement économique acceptable pour l'utilisateur et pour la collectivité

- 6.1. Assurer la pérennité du patrimoine de transport (investissements/besoins...)
- 6.2. Assurer la durabilité du financement (répartition de la charge utilisateurs, collectivités, salariés...)
- 6.3. Garantir un bon rapport qualité/coût global

Indicateurs

Les indicateurs retenus ont été segmentés d'une part entre indicateurs urbains et interurbains, d'autre part entre indicateurs majeurs et complémentaires.

En effet, la difficulté consistait à sélectionner un nombre réduit d'indicateurs, parlant et autorisant les comparaisons. Conscient du caractère réducteur d'un panel d'indicateurs trop restreint, le groupe a donc souhaité en conserver suffisamment pour illustrer les spécificités de chaque autorité organisatrice et en garantir la lisibilité.

Aussi la première segmentation est elle liée aux spécificités institutionnelles et organisationnelles des transports urbains et interurbains, tant en termes de périmètres que de services. Les transports urbains ont ainsi été isolés, les transports départementaux et régionaux regroupés dans la catégorie des « interurbains ».

La seconde segmentation est liée à la volonté de limiter le nombre d'indicateurs, mais à la nécessité de les compléter pour en améliorer la lecture et la compréhension. Les indicateurs « majeurs » sont donc les indicateurs mesurant directement la fonction à laquelle ils sont associés, les indicateurs complémentaires étant destinés à les éclairer, les compléter.

Si la liste d'indicateurs retenue couvre les différentes fonctions identifiées comme relevant de la sphère spécifique des transports publics, elle ne permet qu'une photographie partielle et réductrice des services selon l'angle retenu, le transport public étant difficilement réductible à une batterie d'indicateurs.

Ainsi, chaque indicateur est valable si l'on précise ses limites intrinsèques. La performance du ser-



vice reste fortement marquée par les contextes locaux, qui ne sont pas simples à caractériser.

Cette liste, non exhaustive, constitue une première base, destinée à compléter les démarches existantes et à évoluer en fonction des besoins à venir. ■

INDICATEUR URBAIN		INDICATEUR INTERURBAIN		
	Indicateur « majeur »	Indicateur « complémentaire »	Indicateur « majeur »	Indicateur « complémentaire »
1. Faciliter l'accès des territoires aux citoyens : travail, commerce, loisirs, santé, école, etc. (par une offre de service adaptée)				
1.1 Accès physique	(1) - Kilomètres commerciaux par habitant du PTU (2) - Déplacements par habitant du PTU	- Kilomètres commerciaux par longueur des lignes - Densité de population	(1) - Kilomètres commerciaux par habitant, y compris scolaires, y compris dans les PTU	- Taux de communes desservies en dehors des PTU - Part de la population desservie en dehors des PTU
1.2 Accès temporel	(3) - Amplitude	- Taux de services fonctionnant le samedi - Taux de services fonctionnant le dimanche	(2) - Part des services aller/retour fonctionnant pendant les petites vacances scolaires	- Taux de services fonctionnant le samedi - Taux de services fonctionnant le dimanche
1.3 Continuité entre réseaux (intermodalité)	(4) - Part des déplacements intermodaux		(3) - Part des déplacements intermodaux	- Existence d'un titre intermodal ?
2. Favoriser l'accessibilité de tous aux transports publics				
2.1 Accès aux PMR	(5) - Part de points d'arrêts accessibles	- Existence d'un service spécialisé desservant l'intégralité du territoire	(4) - Part des points d'arrêts/gares accessibles	- Existence d'un service spécialisé desservant l'intégralité du territoire
2.2 Accès aux personnes en situation de précarité	(6) - Existence d'une tarification en faveur des personnes en situation de précarité ?		(5) - Existence d'une tarification en faveur des personnes en situation de précarité ?	
3. Réduire les impacts du transport individuel par l'attractivité des transports publics				
3.1 Informer, respecter les horaires, améliorer le confort	(7) - Existence d'une démarche qualité contractualisée ?	- Taux de voyages « certifiés NF Service »	(6) - Existence d'une démarche qualité contractualisée ?	- Taux de voyages « certifiés NF Service »
3.2 Garantir la continuité du service	(8) - Taux de kilomètres non réalisés tous motifs		(7) - Taux de kilomètres non réalisés tous motifs	- Taux de services non réalisés tous motifs
4. Développer la relation citoyenne				
4.1 Renforcer la sûreté du réseau	(9) - Réclamations au motif des incidents par millier de voyages	- Nombre de jours d'arrêt de travail du personnel en raison d'incidents par millier de jours travaillés	(8) - Réclamations au motif des incidents par millier de voyages	- Nombre de jours d'arrêt de travail du personnel en raison d'incidents par millier de jours travaillés
4.2 Enregistrer et prendre en compte les réclamations	(10) - Réclamations par millier de voyage	- Consultation de la CCSPL sur des questions de transport public ? Combien de fois dans l'année ? - Existe-t-il un dispositif de concertation de type « Comité des partenaires » ?	(9) - Réclamations par millier de voyage	- Consultation de la CCSPL sur des questions de transport public ? Combien de fois dans l'année ? - Existe-t-il un dispositif de concertation de type « Comité des partenaires » ?
4.3 Développer la transparence de gestion et la concertation				
5. Participer à la qualité environnementale par un fonctionnement propre				
5. Participer à la qualité environnementale par un fonctionnement propre	(11) - Part des voyages « propres »	- Répartition du parc en fonction des normes EURO et note synthétique	(10) - Répartition du parc en fonction des normes EURO et note synthétique	
6. Garantir un fonctionnement économique acceptable pour l'utilisateur et pour la collectivité				
6.1. Assurer la pérennité du patrimoine de transport (investissements/besoins...)	(12) - Age moyen du parc de matériel	- Dépense d'investissement par habitant	(11) - Age moyen du parc de matériel	- Dépense d'investissement par habitant
6.2. Assurer la durabilité du financement (répartition de la charge utilisateurs, collectivités, salariés...)	(13) - Budget transport par déplacement	- Dépense d'exploitation par déplacement - Taux de couverture des dépenses d'exploitation par les recettes commerciales	(12) - Budget transport par déplacement	- Dépense de fonctionnement par voyage
6.3. Garantir un bon rapport qualité/coût global	(14) - Indicateur de synthèse qualité - coût		(13) - Indicateur de synthèse qualité - coût	



Fiches descriptives des indicateurs de performance

majeurs
et complémentaires

➤ Urbains



INDICATEUR
MAJEUR
1.1-M1-U

Kilomètres commerciaux par habitant du périmètre de transports urbains (PTU)

Cet indicateur de performance se rattache à la sous fonction 1.1 Faciliter l'accès physique (implantation des lignes/territoires) et permet de mesurer l'offre de transport, en volume, dans les périmètres de transports urbains.

DÉFINITION DES TERMES	<p>Kilomètres commerciaux : kilomètres parcourus par tous les véhicules de transport public, hors kilomètres haut-le-pied, techniques et ateliers.</p> <p>Périmètre de transports urbains : ensemble des territoires des communes regroupées dans la zone de compétence de l'autorité organisatrice des transports urbains.</p>
DONNÉES À MOBILISER POUR LA CONSTRUCTION DE L'INDICATEUR	<p>Nombre total de kilomètres commerciaux parcourus pour l'ensemble des lignes du réseau, noté A</p> <p>Nombre d'habitant du PTU, selon le dernier recensement réalisé par l'INSEE (population totale avec doubles comptes), noté B</p>
MODE DE CALCUL	Kilomètres commerciaux par habitant : A / B
PÉRIODE D'ACTUALISATION	annuelle
NIVEAU DE PRÉCISION	dixième
UNITÉ DE MESURE	kilomètres / habitant
INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES ET LIMITES DE L'INDICATEUR	<p>Le périmètre de transports urbains peut évoluer avec la composition de la structure intercommunale de l'autorité organisatrice. Le calcul par habitant permet donc de tenir compte des variations démographiques.</p> <p>Le nombre de kilomètres par habitant doit être mis en relation avec l'indicateur complémentaire de densité de population du PTU qui permet de caractériser le territoire du réseau de transport.</p>

Déplacements par habitant du périmètre des transports urbains (PTU)

INDICATEUR
MAJEUR
1.1-M2-U

Cet indicateur de performance se rattache à la sous fonction 1.1 Faciliter l'accès physique (implantation des lignes/territoires) et permet de mesurer la demande de transport, en volume, dans le périmètre de transports urbains.

DÉFINITION DES TERMES	<p>Déplacement : action, pour une personne, de se rendre d'un lieu (origine) à un autre lieu (destination) pour réaliser une activité, en utilisant un ou plusieurs modes de transports. Un déplacement peut être constitué d'un seul voyage ou de plusieurs voyages en correspondance.</p> <p>Voyage : trajet effectué par un voyageur sur une ligne de transport, sans correspondance. Si un voyageur effectue un parcours comprenant une correspondance, deux voyages sont comptabilisés.</p> <p>Périmètre de transports urbains : ensemble des territoires des communes regroupées dans la zone de compétence de l'autorité organisatrice des transports urbains.</p>
DONNÉES À MOBILISER POUR LA CONSTRUCTION DE L'INDICATEUR	<p>Nombre total de déplacements réalisés sur l'ensemble des lignes du réseau, noté A</p> <p>Nombre d'habitant du PTU, selon le dernier recensement réalisé par l'INSEE (population totale avec doubles comptes), noté B</p>
MODE DE CALCUL	Déplacements par habitant : A / B
PÉRIODE D'ACTUALISATION	annuelle
NIVEAU DE PRÉCISION	dixième
UNITÉ DE MESURE	déplacements / habitant
INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES ET LIMITES DE L'INDICATEUR	<p>Les exploitants et/ou les autorités organisatrices mesurent le plus souvent le nombre de voyages réalisés sur leur réseau. S'il n'est pas mesuré directement, le nombre de déplacements peut donc aussi être obtenu en divisant le nombre total de voyages réalisés sur l'ensemble des lignes du réseau de transport urbain, par le taux de correspondance.</p> <p>Le périmètre de transports urbains peut évoluer avec la composition de la structure intercommunale de l'autorité organisatrice. Le calcul par habitant permet donc de tenir compte des variations démographiques.</p> <p>Le nombre de déplacements par habitant doit être mis en relation avec l'indicateur complémentaire de densité de population du PTU qui permet de caractériser le territoire du réseau de transport.</p>

INDICATEUR
COMPLÉMENTAIRE
1.1-C1-U

Kilomètres commerciaux par longueur des lignes

Cet indicateur de performance se rattache à la sous fonction 1.1 Faciliter l'accès physique (implantation des lignes/territoires) et permet de mesurer la densité de l'offre sur le périmètre de transports urbains.

DÉFINITION DES TERMES	Kilomètres commerciaux : kilomètres parcourus par tous les véhicules de transport public, hors kilomètres haut-le-pied, techniques et ateliers. Longueur de ligne : moyenne des parcours aller et retour, qu'ils soient identiques ou non, en incluant les parcours communs à d'autres lignes du même mode de transport.
DONNÉES À MOBILISER POUR LA CONSTRUCTION DE L'INDICATEUR	Nombre total de kilomètres commerciaux parcourus sur les lignes du réseau, noté A Longueur totale de toutes les lignes du réseau, noté B
MODE DE CALCUL	Kilomètres commerciaux par longueur des lignes : A / B
PÉRIODE D'ACTUALISATION	annuelle
NIVEAU DE PRÉCISION	unité
UNITÉ DE MESURE	km / km de ligne
INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES ET LIMITES DE L'INDICATEUR	Les évaluations des kilomètres doivent être cohérentes : les kilomètres commerciaux retenus doivent correspondre à ceux réalisés sur les lignes dont on évalue la longueur.

Densité de population du périmètre de transports urbains (PTU)

INDICATEUR
COMPLÉMENTAIRE
1.1-C2-U

Cet indicateur de performance se rattache à la sous fonction 1.1 Faciliter l'accès physique (implantation des lignes/territoires) et permet de caractériser le territoire du réseau de transport urbain.

DÉFINITION DES TERMES	Périmètre des transports urbains : ensemble des communes regroupées dans la zone de compétence de l'autorité organisatrice des transports urbains.
DONNÉES À MOBILISER POUR LA CONSTRUCTION DE L'INDICATEUR	Nombre d'habitant du PTU, selon le dernier recensement réalisé par l'INSEE (population totale avec doubles comptes), noté A Surface du PTU, donnée INSEE / DGCL, en km ² , notée B
MODE DE CALCUL	Densité de population : A / B
PÉRIODE D'ACTUALISATION	annuelle
NIVEAU DE PRÉCISION	unité
UNITÉ DE MESURE	habitants / km ²
INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES ET LIMITES DE L'INDICATEUR	Cet indicateur caractérise le territoire du réseau de transport et complète les indicateurs de mesure de l'offre (kilomètres par habitant) et de la demande (déplacements par habitant).

**INDICATEUR
MAJEUR
1.2-M1-U**

Amplitude

Cet indicateur de performance se rattache à la sous fonction 1.2 Faciliter l'accès temporel (fréquence adaptée, fréquence minimale des services réguliers dans une amplitude maximale) et permet de mesurer l'offre de service dans le temps.

DÉFINITION DES TERMES	Amplitude : total des heures durant lesquelles au moins 10% du parc utile est en ligne, pour les lignes régulières ordinaires, pour un jour de service normal.
DONNÉES À MOBILISER POUR LA CONSTRUCTION DE L'INDICATEUR	Heure à partir de laquelle 10% du parc utile est en ligne, notée A Heure jusqu'à laquelle 10% du parc utile est en ligne, notée B
MODE DE CALCUL	Amplitude : B – A
PÉRIODE D'ACTUALISATION	annuelle
NIVEAU DE PRÉCISION	minute
UNITÉ DE MESURE	heure et minute
INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES ET LIMITES DE L'INDICATEUR	Un jour de service normal correspond à un jour de semaine, en dehors des périodes de vacances scolaires. Cet indicateur mesure l'offre de service proposée pendant une semaine « normale », la majorité des usagers des transports publics étant constituée de scolaires et de salariés. Il doit être complété par les deux indicateurs complémentaires de taux de services les samedis et dimanches. Cet indicateur ne mesure pas la fréquence. Cette dernière est profondément variable d'un mode de transport à l'autre (fiches horaires pour les bus ou cadencement pour les transports en commun en site propre), d'un réseau à l'autre, et selon les périodes de la journée ou de l'année (heures de pointe ou creuse, semaine ou week-end, jours fériés, vacances).

Taux de services fonctionnant le samedi

INDICATEUR
COMPLÉMENTAIRE
1.2-C1-U

Cet indicateur de performance se rattache à la sous fonction 1.2 Faciliter l'accès temporel (fréquence adaptée, fréquence minimale des services réguliers dans une amplitude maximale) et permet de mesurer l'offre de service le samedi.

DÉFINITION DES TERMES	Le jour de service normal correspond à un jour de semaine, en dehors des périodes de vacances scolaires. Le samedi est lui aussi en dehors des périodes de vacances scolaires.
DONNÉES À MOBILISER POUR LA CONSTRUCTION DE L'INDICATEUR	Nombre de services le samedi, noté A Nombre de services pour un jour de service normal, noté B
MODE DE CALCUL	Taux de service le samedi : $(A / B) \times 100$
PÉRIODE D'ACTUALISATION	annuelle
NIVEAU DE PRÉCISION	dixième
UNITÉ DE MESURE	pourcentage
INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES ET LIMITES DE L'INDICATEUR	Complément de l'indicateur majeur d'amplitude en semaine, cet indicateur permet de mesurer le niveau de service offert aux usagers le week-end. Cet indicateur ne mesure pas la fréquence. Cette dernière est profondément variable d'un mode de transport à l'autre (fiches horaires pour les bus ou cadencement pour les transports en commun en site propre), d'un réseau à l'autre, et selon les périodes de la journée ou de l'année (heures de pointe ou creuse, semaine ou week-end, jours fériés, vacances).

**INDICATEUR
COMPLÉMENTAIRE
1.2-C2-U**

Taux de services fonctionnant le dimanche

Cet indicateur de performance se rattache à la sous fonction 1.2 Faciliter l'accès temporel (fréquence adaptée, fréquence minimale des services réguliers dans une amplitude maximale) et permet de mesurer l'offre de service le dimanche.

DÉFINITION DES TERMES	Le jour de service normal correspond à un jour de semaine, en dehors des périodes de vacances scolaires. Le dimanche est lui aussi en dehors des périodes de vacances scolaires.
DONNÉES À MOBILISER POUR LA CONSTRUCTION DE L'INDICATEUR	Nombre de services le dimanche, noté A Nombre de services pour un jour de service normal, noté B
MODE DE CALCUL	Taux de service le dimanche : $(A / B) \times 100$
PÉRIODE D'ACTUALISATION	annuelle
NIVEAU DE PRÉCISION	dixième
UNITÉ DE MESURE	pourcentage
INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES ET LIMITES DE L'INDICATEUR	Complément de l'indicateur majeur d'amplitude en semaine, cet indicateur permet de mesurer le niveau de service offert aux usagers le week-end. Cet indicateur ne mesure pas la fréquence. Cette dernière est profondément variable d'un mode de transport à l'autre (fiches horaires pour les bus ou cadencement pour les transports en commun en site propre), d'un réseau à l'autre, et selon les périodes de la journée ou de l'année (heures de pointe ou creuse, semaine ou week-end, jours fériés, vacances).

Part des déplacements intermodaux

INDICATEUR
MAJEUR
1.3-M1-U

Cet indicateur de performance se rattache à la sous fonction 1.3 Faciliter la continuité des modes de transports (intermodalités) et permet de mesurer l'usage complémentaire des différents réseaux de transport public.

DÉFINITION DES TERMES	<p>Déplacement : action, pour une personne, de se rendre d'un lieu (origine) à un autre lieu (destination) pour réaliser une activité, en utilisant un ou plusieurs modes de transports. Un déplacement peut être constitué d'un seul voyage ou de plusieurs voyages en correspondance.</p> <p>Voyage : trajet effectué par un voyageur sur une ligne de transport, sans correspondance. Si un voyageur effectue un parcours comprenant une correspondance, deux voyages sont comptabilisés.</p> <p>Titre intermodal : titre autorisant l'usage successif ou alternatif de plusieurs réseaux de transport (urbains, départementaux, régionaux).</p>
DONNÉES À MOBILISER POUR LA CONSTRUCTION DE L'INDICATEUR	<p>Nombre de déplacements, réalisés avec un titre intermodal, sur l'ensemble des lignes du réseau, noté A</p> <p>Nombre total de déplacements réalisés sur l'ensemble des lignes du réseau, noté B</p>
MODE DE CALCUL	Part des déplacements intermodaux : $(A / B) \times 100$
PÉRIODE D'ACTUALISATION	annuelle
NIVEAU DE PRÉCISION	dixième
UNITÉ DE MESURE	pourcentage
INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES ET LIMITES DE L'INDICATEUR	Les exploitants ou les autorités organisatrices mesurent le plus souvent le nombre de voyages réalisés sur leur réseau. S'il n'est pas mesuré directement, le nombre de déplacements peut donc aussi être obtenu en divisant le nombre total de voyages réalisés sur l'ensemble des services réguliers ordinaires, services spéciaux, services occasionnels du PTU, par le taux de correspondance.

**INDICATEUR
MAJEUR
2.1-M1-U**

Part des points d'arrêts accessibles

Cet indicateur de performance se rattache à la sous fonction 2.1 Garantir l'accès des personnes à mobilité réduite et permet de mesurer l'offre de service accessible à ces usagers.

DÉFINITION DES TERMES	Point d'arrêt accessible : point d'arrêt aménagé pour en garantir l'accès aux personnes handicapées de façon permanente ou temporaire (accès physique, sensoriel et cognitif), desservi par du matériel roulant accessible.
DONNÉES À MOBILISER POUR LA CONSTRUCTION DE L'INDICATEUR	Nombre de points d'arrêts accessibles de l'ensemble des lignes du réseau, noté A Nombre de points d'arrêts de l'ensemble des lignes du réseau, noté B
MODE DE CALCUL	Part des points d'arrêts accessibles : $(A / B) \times 100$
PÉRIODE D'ACTUALISATION	annuelle
NIVEAU DE PRÉCISION	dixième
UNITÉ DE MESURE	pourcentage

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES ET LIMITES DE L'INDICATEUR

La loi n°2005-102 pour l'égalité des droits et des chances, pour la participation et pour la citoyenneté des personnes handicapées du 11 février 2005, prévoit que les transports publics soient accessibles aux personnes handicapées quelle que soit la forme du handicap, qu'il soit permanent ou temporaire. L'accessibilité des transports publics doit être entendue de manière large, en considérant une «chaîne des déplacements accessible» ; ce qui intègre les espaces de cheminements et les accès, l'aménagement des points d'arrêts et des stations, l'adaptation des hauteurs de trottoirs, le respect des zones d'accostage des bus... et le matériel roulant. Concrètement, ce nouveau dispositif législatif impose que les nouveaux véhicules acquis lors d'un renouvellement de matériel ou à l'occasion d'une extension de réseau soient accessibles aux personnes handicapées et à mobilité réduite.

Dès lors, plusieurs critères ou éléments d'accessibilité sont retenus :

- plancher surbaissé
- palette rétractable
- système d'agenouillement
- présence d'un espace UFR (utilisateur de fauteuil roulant)
- annonce sonore
- annonce visuelle

Un descriptif annuel du niveau d'accessibilité du parc des réseaux urbains de transport public est réalisé par l'Union des Transports Publics & Ferroviaires (dernière édition : Le parc des véhicules de transport public : situation au 1^{er} janvier 2006).

Existence d'un service spécialisé desservant l'intégralité du territoire

INDICATEUR
COMPLÉMENTAIRE
2.1-C1-U

Cet indicateur de performance se rattache à la sous fonction 2.1 Garantir l'accès des personnes à mobilité réduite et permet de mesurer l'offre de service spécifique pour ces usagers.

DÉFINITION DES TERMES	Service spécialisé : service de transport public, régulier, et spécifiquement destiné aux différentes catégories de personnes handicapées ou ayant des difficultés à se déplacer
DONNÉES À MOBILISER POUR LA CONSTRUCTION DE L'INDICATEUR	Identification des services spécialisés desservant l'intégralité du territoire
MODE DE CALCUL	Réponse à la question : existe-t-il un service spécialisé desservant l'intégralité du territoire ?
PÉRIODE D'ACTUALISATION	annuelle
NIVEAU DE PRÉCISION	qualitatif
UNITÉ DE MESURE	oui / non
INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES ET LIMITES DE L'INDICATEUR	Un grand nombre d'autorités organisatrices ont mis en place des services spécifiques pour le transport de personnes handicapées dont l'autonomie ne leur permet pas d'utiliser seules le réseau de transport public. Ces services de transport « spécialement adaptés » ou « spécialisés », prévus à l'article 17 du décret du 9 décembre 1978 sont dédiés aux personnes handicapées qui ne peuvent pas bénéficier des aménagements de mise en accessibilité du réseau de transport public.

**INDICATEUR
MAJEUR
2.2-M1-U**

Existence d'une tarification en faveur des personnes en situation de précarité

Cet indicateur de performance se rattache à la sous fonction 2.2 Favoriser l'accès des personnes en situation de précarité et permet de mesurer l'existence d'une offre tarifaire spécifique pour ces usagers.

DÉFINITION DES TERMES	Personne en situation de précarité : personnes sous condition de statut (demandeurs d'emploi, personnes âgées ou handicapées...) et/ou de revenu (bénéficiaires de minima sociaux, revenus non imposables...).
DONNÉES À MOBILISER POUR LA CONSTRUCTION DE L'INDICATEUR	Identification des tarifs (réduits ou gratuits) destinés aux personnes en situation de précarité
MODE DE CALCUL	Réponse à la question : existe-t-il un tarif en faveur des personnes en situation de précarité ?
PÉRIODE D'ACTUALISATION	annuelle
NIVEAU DE PRÉCISION	qualitatif
UNITÉ DE MESURE	oui / non
INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES ET LIMITES DE L'INDICATEUR	<p>Dès 1982, la LOTI, loi n° 82115 du 30 décembre 1982, consacrait un droit aux transports, en le liant aux conditions de coût praticable par les collectivités : « Le système de transports intérieurs doit satisfaire les besoins des usagers dans des conditions économiques et sociales les plus avantageuses pour la collectivité » (article 1^{er}).</p> <p>L'article 123 de la loi Solidarité et Renouvellement Urbains du 13 décembre 2000 impose que : « dans l'aire de compétence des autorités organisatrices de transports urbains 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. Cette réduction s'applique quel que soit le lieu de résidence de l'usager. »</p> <p>Les pratiques en matière de tarifs « sociaux » sont très hétérogènes selon les autorités organisatrices. La mise en œuvre de l'article 123 de la loi SRU a été relativement limitée, 20% des autorités organisatrices de transport urbain en 2005 appliquent strictement la loi alors que 93% d'entre elles ont mis en place une aide tarifaire pour au moins une catégorie d'usagers. Pour ces raisons, la notion de précarité sociale retenue englobe un public large, plus large que celui de la loi SRU, et donne simplement une appréciation qualitative de l'aide tarifaire destinée aux personnes en situation de précarité.</p>

Existence d'une démarche qualité contractualisée

INDICATEUR
MAJEUR
3.1-M1-U

Cet indicateur de performance se rattache à la sous fonction 3.1. Informer sur les modalités de déplacement (service normal + incidents...), respecter les horaires, améliorer le confort (déplacements, lieux d'attente) et permet de mesurer l'engagement volontaire de l'autorité organisatrice et de l'exploitant en faveur de la qualité du service de transport public.

DÉFINITION DES TERMES	Démarche qualité contractualisée : clauses contractuelles instaurant des mécanismes : <ul style="list-style-type: none"> - d'évaluation de la qualité du service par rapport à des engagements de conformité définis contractuellement, - d'information régulière de l'autorité organisatrice, - d'incitation à l'amélioration du niveau de service au regard des engagements préalablement définis.
DONNÉES À MOBILISER POUR LA CONSTRUCTION DE L'INDICATEUR	Identification de clauses contractuelles relevant d'une démarche qualité
MODE DE CALCUL	Réponse à la question : existe-t-il une démarche qualité contractualisée ?
PÉRIODE D'ACTUALISATION	annuelle
NIVEAU DE PRÉCISION	qualitatif
UNITÉ DE MESURE	oui / non
INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES ET LIMITES DE L'INDICATEUR	<p>Chaque collectivité définit librement, en collaboration avec l'exploitant du service, le niveau de qualité attendu, il n'existe donc pas de référentiel commun. Il a donc été décidé de ne retenir qu'un indicateur qualitatif.</p> <p>D'autre part, lorsque le service de transport public est géré directement par un opérateur interne (régie sans personnalité morale ou EPIC) il n'existe pas de lien contractuel stricto sensu. Pour autant, certaines régies sont aujourd'hui liées à leurs autorités organisatrices par un contrat d'objectif définissant au minimum le niveau de service attendu et la transmission à l'autorité organisatrice d'informations relatives au niveau de service constaté.</p> <p>D'autre part, la contractualisation au sens classique du terme (passation d'un contrat de service public) devrait s'imposer aux opérateurs internes en application du règlement européen n°1370/2007 du 23 octobre 2007, relatif aux services publics de transport de voyageurs par chemin de fer et par route.</p>

INDICATEUR
COMPLÉMENTAIRE
3.1-C1-U

Taux de voyages certifiés « NF service »

Cet indicateur de performance se rattache à la sous fonction 3.1. Informer sur les modalités de déplacement (service normal + incidents...), respecter les horaires, améliorer le confort (déplacements, lieux d'attente) et permet de mesurer la qualité du service de transport public selon un dispositif normalisé.

DÉFINITION DES TERMES	<p>Voyage : trajet effectué par un voyageur sur une ligne de transport, sans correspondance. Si un voyageur effectue un parcours comprenant une correspondance, deux voyages sont comptabilisés.</p> <p>Certification « NF service » : certification des lignes de transport urbain de voyageurs délivrée par l'AFAQ AFNOR Certification.</p>
DONNÉES À MOBILISER POUR LA CONSTRUCTION DE L'INDICATEUR	<p>Nombre de voyages réalisés sur des lignes certifiées « NF Service », noté A</p> <p>Nombre de voyages réalisés sur l'ensemble des lignes du réseau, noté B</p>
MODE DE CALCUL	Taux de voyages certifiés « NF Service » : $(A / B) \times 100$
PÉRIODE D'ACTUALISATION	annuelle
NIVEAU DE PRÉCISION	dixième
UNITÉ DE MESURE	pourcentage
INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES ET LIMITES DE L'INDICATEUR	<p>La référence à une norme existante rend l'indicateur comparable puisque le référentiel est commun et partagé par tous.</p> <p>La norme NF Service relative au service de transport urbain de voyageurs est la NF 286. Elle concerne les lignes d'autobus, de métro, de tramway et de RER ainsi que les lignes par navette automatique.</p> <p>Les caractéristiques certifiées sont l'accueil, le confort, la disponibilité des équipements, l'information, la propreté et la propreté des installations, et des matériels, la régularité et la ponctualité, la sécurité et le contrôle.</p>

Taux de kilomètres non réalisés tous motifs

INDICATEUR
MAJEUR
3.2-M1-U

Cet indicateur de performance se rattache à la sous fonction 3.2. Garantir la continuité du service (incidents, grèves) et permet de mesurer les interruptions de service quel qu'en soit le motif.

DÉFINITION DES TERMES	Kilomètres non réalisés tous motifs : kilomètres non parcourus par l'ensemble des véhicules de transport public pour les services prévus mais non assurés en raison d'aléas d'exploitation internes ou externes (incidents techniques, mouvements sociaux, intempéries...).
DONNÉES À MOBILISER POUR LA CONSTRUCTION DE L'INDICATEUR	Nombre de kilomètres non réalisés sur l'ensemble des lignes du réseau, noté A Nombre total de kilomètres réalisés sur l'ensemble des lignes du réseau, noté B
MODE DE CALCUL	Taux de kilomètres non réalisés : $(A / B) \times 100$
PÉRIODE D'ACTUALISATION	annuelle
NIVEAU DE PRÉCISION	dixième
UNITÉ DE MESURE	pourcentage

**INDICATEUR
MAJEUR
4.1-M1-U**

Réclamations au motif des incidents par millier de voyages

Cet indicateur de performance se rattache à la sous fonction 4.1. Renforcer la sûreté du réseau et permet de mesurer la sûreté du réseau de transport public.

DÉFINITION DES TERMES	<p>Réclamation : information, demande ou protestation adressée par toute personne non satisfaite du service de transport public à l'autorité organisatrice ou à l'exploitant du service.</p> <p>Incident : fait délictueux ou concourant à l'insécurité, porté à la connaissance de l'autorité organisatrice ou de l'entreprise de transport par les salariés, la police, les usagers...</p> <p>Voyage : trajet effectué par un voyageur sur une ligne de transport, sans correspondance. Si un voyageur effectue un parcours comprenant une correspondance, deux voyages sont comptabilisés.</p>
DONNÉES À MOBILISER POUR LA CONSTRUCTION DE L'INDICATEUR	<p>Nombre de réclamations reçues au motif des incidents, noté A</p> <p>Nombre total de voyages sur l'ensemble des lignes du réseau, en milliers, noté B</p>
MODE DE CALCUL	Nombre de réclamations par millier de voyages : A / B
PÉRIODE D'ACTUALISATION	annuelle
NIVEAU DE PRÉCISION	dixième
UNITÉ DE MESURE	réclamations par millier de voyages
INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES ET LIMITES DE L'INDICATEUR	<p>Sont considérés comme des incidents, les agressions sur le personnel et les voyageurs, les actes de vandalisme, tout fait n'entraînant pas nécessairement une poursuite judiciaire mais créant un climat d'insécurité (chahut, décompression des portes, vandalisme, insultes, altercations verbales entre client, etc.). Il s'agit donc d'une évaluation subjective.</p> <p>Un nombre de réclamations par millier de voyages faible ne signifie pas nécessairement un niveau élevé de satisfaction des usagers. En effet, un système de prise en compte des réclamations inexistant ou non opérationnel, conduit à l'enregistrement d'un nombre de réclamations faible voire nul. Inversement, un système de recensement des réclamations très efficace peu conduire à un nombre de réclamations par voyage élevé.</p> <p>Cet indicateur ne donne par ailleurs aucune information sur la nature de l'insatisfaction des usagers, ni sur le niveau de traitement des réclamations. Ainsi un réseau dans lequel le nombre de réclamations par voyage serait élevé peut avoir un système de traitement et/ou de réponse à ces réclamations très performant.</p> <p>Un descriptif annuel des incidents dans les réseaux urbains de transport public est réalisé par l'Union des Transports Publics & Ferroviaires (dernière édition : La sécurité dans les transports urbains en 2006, édition 2007).</p>

Nombre de jours d'arrêt de travail du personnel en raison d'incidents par millier de jours travaillés

INDICATEUR
COMPLÉMENTAIRE
4.1-C1-U

Cet indicateur de performance se rattache à la sous fonction 4.1. Renforcer la sûreté du réseau et permet de mesurer le niveau de sûreté du réseau de transport public.

DÉFINITION DES TERMES	<p>Arrêt de travail : période pendant laquelle le salarié est dans l'incapacité physique ou morale d'effectuer son travail.</p> <p>Incident : fait délictuel ou concourant à l'insécurité, porté à la connaissance de l'autorité organisatrice ou de l'entreprise de transport par les salariés, la police, les usagers...</p>
DONNÉES À MOBILISER POUR LA CONSTRUCTION DE L'INDICATEUR	<p>Nombre de jours d'arrêt de travail en raison d'incidents, noté A</p> <p>Nombre total de jours travaillés sur l'ensemble des lignes du réseau, en milliers, noté B</p>
MODE DE CALCUL	<p>Nombre de jours d'arrêt de travail en raison d'incidents millier de jours travaillés : A / B</p>
PÉRIODE D'ACTUALISATION	<p>annuelle</p>
NIVEAU DE PRÉCISION	<p>dixième</p>
UNITÉ DE MESURE	<p>jours d'arrêt de travail par millier de jours travaillés</p>
INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES ET LIMITES DE L'INDICATEUR	<p>Sont considérés comme des incidents, les agressions sur le personnel et les voyageurs, les actes de vandalisme, tout fait n'entraînant pas nécessairement une poursuite judiciaire mais créant un climat d'insécurité (chahut, décompression des portes, vandalisme, insultes, altercations verbales entre client, etc.). Il s'agit donc d'une évaluation quantitative et qualitative sujette à interprétation.</p> <p>Le nombre de jours d'arrêt de travail ainsi que le nombre total de jours travaillés sur le réseau de transport concernent l'intégralité du personnel du ou des exploitants du service de transport public, qu'il appartienne à l'entreprise ou non, qu'il soit à temps complet ou partiel, quelle que soit sa fonction dans l'entreprise.</p> <p>Un descriptif annuel des arrêts de travail dans les réseaux urbains de transport public est réalisé par l'Union des Transports Publics & Ferroviaires (dernière édition : La sécurité dans les transports urbains en 2006, édition 2007).</p>

**INDICATEUR
MAJEUR
4.2/3-M1-U**

Réclamations par millier de voyages

Cet indicateur de performance se rattache aux sous fonctions 4.2. Enregistrer et prendre en compte les réclamations et 4.3. Développer la transparence de gestion et la concertation et permet de mesurer le niveau global d'insatisfaction des usagers.

DÉFINITION DES TERMES	<p>Réclamation : information, demande ou protestation adressée par toute personne non satisfaite du service de transport public à l'autorité organisatrice ou à l'exploitant du service.</p> <p>Voyage : trajet effectué par un voyageur sur une ligne de transport, sans correspondance. Si un voyageur effectue un parcours comprenant une correspondance, deux voyages sont comptabilisés.</p>
DONNÉES À MOBILISER POUR LA CONSTRUCTION DE L'INDICATEUR	<p>Nombre total de réclamations constatées ou reçues sur le réseau, noté A</p> <p>Nombre total de voyages sur l'ensemble des lignes du réseau, en milliers, noté B</p>
MODE DE CALCUL	Nombre de réclamations par millier de voyages : A / B
PÉRIODE D'ACTUALISATION	annuelle
NIVEAU DE PRÉCISION	dixième
UNITÉ DE MESURE	réclamations par millier de voyages
INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES ET LIMITES DE L'INDICATEUR	<p>Un nombre de réclamations par millier de voyages faible ne signifie pas nécessairement un niveau élevé de satisfaction des usagers. En effet, un système de prise en compte des réclamations inexistant ou non opérationnel, conduit à l'enregistrement d'un nombre de réclamations faible voire nul. Inversement, un système de recensement des réclamations très efficace peu conduire à un nombre de réclamations par voyage élevé. Cet indicateur ne donne par ailleurs aucune information sur la nature de l'insatisfaction des usagers, ni sur le niveau de traitement des réclamations. Ainsi un réseau dans lequel le nombre de réclamations par voyage serait élevé peut avoir un système de traitement et/ou de réponse à ces réclamations très performant.</p> <p>Enfin, cet indicateur complète la lecture du nombre de réclamations au motif des incidents par millier de voyages en donnant une mesure de la proportion des incidents dans le total des réclamations.</p>

Consultation de la commission consultative des services publics locaux (CCSPL) sur des ques- tions de transport public ? Combien de fois dans l'année ?

INDICATEUR
COMPLÉMENTAIRE
4.2/3-C1-U

Cet indicateur de performance se rattache aux sous fonctions 4.2. Enregistrer et prendre en compte les réclamations et 4.3. Développer la transparence de gestion et la concertation et permet d'évaluer la mise en œuvre de la concertation sur le réseau de transport.

DÉFINITION DES TERMES	CCSPL : commission ayant pour vocation de permettre aux usagers des services publics d'obtenir des informations sur le fonctionnement effectif des services publics, d'être consultés sur certaines mesures relatives à leur organisation et émettre toute proposition utile en vue des adaptations qui pourraient apparaître nécessaires.
DONNÉES À MOBILISER POUR LA CONSTRUCTION DE L'INDICATEUR	Nombre de réunions de la CCSPL et thèmes abordés lors de ces réunions
MODE DE CALCUL	Réponse aux questions : au cours de l'année, la CCSPL a-t-elle été consultée sur des questions de transport public ? Combien de fois ?
PÉRIODE D'ACTUALISATION	annuelle
NIVEAU DE PRÉCISION	qualitative et quantitative, unité
UNITÉ DE MESURE	oui / non, nombre
INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES ET LIMITES DE L'INDICATEUR	La loi n° 2002-276 du 27 février 2002, relative à la démocratie de proximité a prévu, dans ses articles 5 et 23, au titre de la participation des habitants et des usagers à la vie des services publics, l'obligation pour les régions, les départements, les communes de plus de 10 000 habitants, mais également pour les établissements publics de coopération intercommunale regroupant des communes d'une population totale supérieure à 50 000 habitants, et les syndicats mixtes comptant une commune de plus de 10 000 habitants, de créer une commission consultative des services publics locaux pour « l'ensemble des services publics qu'elles confient à un tiers par convocation de délégation de service public ou qu'elles exploitent en régie dotée de l'autonomie financière ».

**INDICATEUR
COMPLÉMENTAIRE
4.2/3-C2-U**

Existe-t-il un dispositif de concertation de type « Comité des partenaires » ?

Cet indicateur de performance se rattache aux sous fonctions 4.2. Enregistrer et prendre en compte les réclamations et 4.3. Développer la transparence de gestion et la concertation et permet d'évaluer la mise en œuvre de la concertation sur le réseau de transport.

DÉFINITION DES TERMES	Dispositif de concertation : structure de consultation, formelle ou informelle, au sein de laquelle se retrouvent les différents acteurs de la chaîne des transports publics (collectivités locales, exploitants, entreprises, usagers...) et destinée à examiner l'offre de service, à en proposer des améliorations...
DONNÉES À MOBILISER POUR LA CONSTRUCTION DE L'INDICATEUR	Identification de l'existence d'un dispositif de concertation, quelle que soit sa forme, regroupant les différents acteurs de la chaîne des transports
MODE DE CALCUL	Réponse à la question : existe-t-il un dispositif de concertation de type « Comité des partenaires » ?
PÉRIODE D'ACTUALISATION	annuelle
NIVEAU DE PRÉCISION	qualitative
UNITÉ DE MESURE	oui / non
INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES ET LIMITES DE L'INDICATEUR	<p>Une forme de dispositif de concertation est le comité des partenaires du transport public prévu à l'article 27-2 de la LOTI. Créé facultativement auprès de l'autorité organisatrice ce comité est consulté sur l'offre, les stratégies tarifaires et de développement, la qualité des services de transport, le service d'information multimodale ...</p> <p>Il est notamment composé de représentants des organisations syndicales locales des transports collectifs et des associations d'usagers des transports collectifs et notamment d'associations de personnes handicapées.</p>

Part des voyages « propres »

INDICATEUR
MAJEUR
5-M1-U

Cet indicateur de performance se rattache à la fonction 5. Participer à la qualité environnementale par un fonctionnement propre et permet d'évaluer la qualité environnementale du réseau de transport.

DÉFINITION DES TERMES	<p>Véhicules « propres » : véhicules électriques ou thermiques répondant aux normes d'émission en vigueur (normes EURO).</p> <p>Voyage : trajet effectué par un voyageur sur une ligne de transport, sans correspondance. Si un voyageur effectue un parcours comprenant une correspondance, deux voyages sont comptabilisés.</p>
DONNÉES À MOBILISER POUR LA CONSTRUCTION DE L'INDICATEUR	<p>Nombre de voyages réalisés dans des véhicules « propres », noté A</p> <p>Nombre total de voyages réalisés sur l'ensemble des lignes du réseau, noté B</p>
MODE DE CALCUL	Part des voyages « propres » : $(A / B) \times 100$
PÉRIODE D'ACTUALISATION	annuelle
NIVEAU DE PRÉCISION	dixième
UNITÉ DE MESURE	pourcentage
INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES ET LIMITES DE L'INDICATEUR	<p>La norme « Euro », mise en place à l'échelle européenne, est basée sur des seuils limites d'émissions de polluants des véhicules roulants. C'est un système évolutif qui prend en compte les avancées technologiques. Toutefois, la réglementation Euro s'appliquant, au départ, aux seuls bus de plus de 3,5 tonnes, le parc concerné ne comprend pas, outre les véhicules mis en service avant 1998, certains midi- ou minibus et autres véhicules de petite capacité. Tout comme en sont exclus les bus électriques et les trolleys.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Euro 0 est applicable aux véhicules mis en service entre 1988 et 1992 ; - Euro I, entré en vigueur en 1992, est applicable aux véhicules mis en service entre 1993 et 1996 ; - Euro II, est applicable aux véhicules mis en service après 1996 ; - Euro III, est applicable au 1^{er} octobre 2000 pour les nouveaux modèles de véhicules et au 1^{er} octobre 2001 pour les autres nouveaux véhicules ; - Euro IV, est applicable au 1^{er} octobre 2005 pour les nouveaux modèles de véhicules et au 1^{er} octobre 2006 pour les autres véhicules ; - Euro V, est obligatoire au 1^{er} octobre 2008 pour les nouveaux modèles de véhicules et au 1^{er} octobre 2009 pour tous les véhicules. <p>Un descriptif annuel du parc de matériel roulant dans les réseaux urbains de transport public est réalisé par l'Union des Transports Publics & Ferroviaires (dernière édition : le parc des véhicules dans les réseaux de transport public urbain en France, situation au 1^{er} janvier 2006).</p>

**INDICATEUR
COMPLÉMENTAIRE
5-C1-U**

Répartition du parc selon les normes Euro et note synthétique

Cet indicateur de performance se rattache à la fonction 5. Participer à la qualité environnementale par un fonctionnement propre et permet de mesurer la qualité environnementale du réseau de transport.

DÉFINITION DES TERMES Parc : véhicules utilisés pour l'exploitation du réseau de transport, y compris en réserve.

DONNÉES À MOBILISER POUR LA CONSTRUCTION DE L'INDICATEUR Nombre de véhicules répondant aux normes Euro i pour l'année N, noté P_i allant de 0 à V

MODE DE CALCUL Répartition du parc de véhicule routier selon les différentes normes en vigueur :

Euro 0	Euro I	Euro II	Euro III	Euro IV	Euro V
$P_0 / P \times 100$	$P_1 / P \times 100$	$P_2 / P \times 100$	$P_3 / P \times 100$	$P_4 / P \times 100$	$P_5 / P \times 100$

Note synthétique si Euro n est la norme en vigueur pour l'année N :

$$\frac{\sum_{i=0}^n i \times P_i}{n \times P}$$

PÉRIODE D'ACTUALISATION annuelle

NIVEAU DE PRÉCISION dixième

UNITÉ DE MESURE pourcentage, valeur de 0 à 1

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES ET LIMITES DE L'INDICATEUR

La note synthétique est comprise entre 0 et 1, plus elle est proche de 1 plus le parc de véhicules est propre.

La norme « Euro », mise en place à l'échelle européenne, est basée sur des seuils limites d'émissions de polluants des véhicules roulants. C'est un système évolutif tenant compte des avancées technologiques :

- Euro 0 est applicable aux véhicules mis en service entre 1988 et 1992 ;
- Euro I, entré en vigueur en 1992, est applicable aux véhicules mis en service entre 1993 et 1996 ;
- Euro II, est applicable aux véhicules mis en service après 1996 ;
- Euro III, est applicable au 1^{er} octobre 2000 pour les nouveaux modèles de véhicules et au 1^{er} octobre 2001 pour les autres nouveaux véhicules ;
- Euro IV, est applicable au 1^{er} octobre 2005 pour les nouveaux modèles de véhicules et au 1^{er} octobre 2006 pour les autres véhicules ;
- Euro V, est obligatoire au 1^{er} octobre 2008 pour les nouveaux modèles de véhicules et au 1^{er} octobre 2009 pour tous les véhicules.

Un descriptif annuel du parc de matériel roulant dans les réseaux urbains de transport public est réalisé par l'Union des Transports Publics & Ferroviaires (dernière édition : le parc des véhicules dans les réseaux de transport public urbain en France, situation au 1^{er} janvier 2006).

Âge moyen du parc de matériel

INDICATEUR
MAJEUR
6.1-M1-U

Cet indicateur de performance se rattache à la fonction 6.1. Assurer la pérennité du patrimoine de transport (investissements/besoins...) et permet de mesurer l'ancienneté du parc de matériel roulant.

DÉFINITION DES TERMES Parc : ensemble des véhicules utilisés par les exploitants du réseau de transport, y compris en réserve.

DONNÉES À MOBILISER POUR LA CONSTRUCTION DE L'INDICATEUR Age de chaque véhicule, en mois, noté A_i , i allant de 0 à l'infini
Nombre total de véhicules, noté P

MODE DE CALCUL

Age moyen du parc
de véhicules :

$$\frac{\sum_{i=0}^{\infty} A_i}{P}$$

PÉRIODE D'ACTUALISATION annuelle

NIVEAU DE PRÉCISION dixième

UNITÉ DE MESURE années

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES ET LIMITES DE L'INDICATEUR La durée de vie d'une rame de métro ou de tramway (30 à 35 ans) est bien supérieure celle d'un véhicule routier (7 à 15 ans) c'est la raison pour laquelle il est nécessaire de dissocier l'âge moyen du parc en fonction du type de matériel (routier, ferroviaire).

**INDICATEUR
COMPLÉMENTAIRE
6.1-C1-U**

Dépense d'investissement par habitant

Cet indicateur de performance se rattache à la fonction 6.1. Assurer la pérennité du patrimoine de transport (investissements/besoins...) et permet de mesurer les investissements réalisés pour rénover ou améliorer le réseau de transport public.

DÉFINITION DES TERMES **Dépense d'investissement** : ensemble des dépenses réelles d'investissement de l'autorité organisatrice et/ou de l'exploitant liées au réseau de transport public et destinées à l'entretien ou au renouvellement des infrastructures et du matériel roulant (à l'exception des opérations d'ordre pour les autorités organisatrices).
Périmètre de transports urbains : ensemble des territoires des communes regroupées dans la zone de compétence de l'autorité organisatrice des transports urbains.

DONNÉES À MOBILISER POUR LA CONSTRUCTION DE L'INDICATEUR
Dépense d'investissement pour l'année N-2, en euros, notée A
Dépense d'investissement pour l'année N-1, en euros, notée B
Dépense d'investissement pour l'année N, en euros, notée C
Nombre d'habitant du PTU, selon le dernier recensement réalisé par l'INSEE (population totale avec doubles comptes), en habitants noté H

MODE DE CALCUL

Dépense d'investissement par habitant :

$$\frac{\frac{A+B+C}{3}}{H}$$

PÉRIODE D'ACTUALISATION annuelle

NIVEAU DE PRÉCISION dixième

UNITÉ DE MESURE euros par habitant

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES ET LIMITES DE L'INDICATEUR
Les dépenses d'investissement sont constituées des dépenses de l'autorité organisatrice et de l'exploitant pour le renouvellement du matériel roulant, l'aménagement des points d'arrêts, les travaux de voirie lorsqu'ils sont nécessaires au réseau de transport collectif, l'équipement en services d'information, les études ... Par conséquent, pour éviter les doubles comptes, les subventions d'équipement versées par l'autorité organisatrice au délégataire afin qu'il réalise lui même les investissements ne doivent pas être comptées.

Les dépenses d'investissement pouvant être très différentes d'une année à l'autre, c'est la moyenne des trois dernières années qui est calculée afin de lisser les variations annuelles.

Attention, l'utilisation du crédit bail conduit à diminuer la dépense d'investissement (versement d'un loyer comptabilisé en section de fonctionnement).

Budget transport par déplacement

INDICATEUR
MAJEUR
6.2-M1-U

Cet indicateur de performance se rattache à la fonction 6.2. Assurer la durabilité du financement (répartition de la charge utilisateurs, collectivités, salariés...) et permet de mesurer l'efficacité de l'effort financier de la collectivité.

DÉFINITION DES TERMES

Budget transport : dépenses réelles d'exploitation et d'investissement de l'autorité organisatrice liées à l'activité du réseau de transport public (à l'exception des opérations d'ordre).

Périmètre des transports urbains : ensemble des communes regroupées dans la zone de compétence de l'autorité organisatrice des transports urbains.

Déplacement : action, pour une personne, de se rendre d'un lieu (origine) à un autre lieu (destination) pour réaliser une activité, en utilisant un ou plusieurs modes de transports. Un déplacement peut être constitué d'un seul voyage ou de plusieurs voyages en correspondance.

Périmètre des transports urbains : ensemble des communes regroupées dans la zone de compétence de l'autorité organisatrice des transports urbains.

Voyage : trajet effectué par un voyageur sur une ligne de transport, sans correspondance. Si un voyageur effectue un parcours comprenant une correspondance, deux voyages sont comptabilisés.

DONNÉES À MOBILISER POUR LA CONSTRUCTION DE L'INDICATEUR

Budget transport pour l'année N-2, en euros, notée A
Budget transport pour l'année N-1, en euros, notée B
Budget transport pour l'année N, en euros, notée C
Nombre de déplacements totaux réalisés sur l'ensemble des services réguliers ordinaires, services spéciaux, services occasionnels du PTU, sur l'année civile, en déplacements, noté D

MODE DE CALCUL

Budget transport par déplacement :

$$\frac{A+B+C}{3} \div D$$

PÉRIODE D'ACTUALISATION

annuelle

NIVEAU DE PRÉCISION

dixième

UNITÉ DE MESURE

euros par déplacement

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES ET LIMITES DE L'INDICATEUR

Les dépenses réelles d'exploitation et d'investissement sont uniquement constituées des dépenses de l'autorité organisatrice.

Le budget transport pouvant être très différent d'une année à l'autre, c'est la moyenne des trois dernières années qui est calculée afin de lisser les variations annuelles.

Les exploitants et/ou les autorités organisatrices mesurent le plus souvent le nombre de voyages réalisés sur leur réseau. S'il n'est pas mesuré directement, le nombre de déplacements peut donc aussi être obtenu en divisant le nombre total de voyages réalisés sur l'ensemble des services du réseau par le taux de correspondance.

**INDICATEUR
COMPLÉMENTAIRE
6.2-C1-U**

Dépense d'exploitation par déplacement

Cet indicateur de performance se rattache à la fonction 6.2. Assurer la durabilité du financement (répartition de la charge utilisateurs, collectivités, salariés...) et permet de mesurer le prix de revient du service de transport public par déplacement.

DÉFINITION DES TERMES	<p>Dépense d'exploitation : ensemble des charges consacrées par le(s) exploitant(s) du réseau et nécessaire à son strict fonctionnement, hors investissements.</p> <p>Déplacement : action, pour une personne, de se rendre d'un lieu (origine) à un autre lieu (destination) pour réaliser une activité, en utilisant un ou plusieurs modes de transports. Un déplacement peut être constitué d'un seul voyage ou de plusieurs voyages en correspondance.</p> <p>Voyage : trajet effectué par un voyageur sur une ligne de transport, sans correspondance. Si un voyageur effectue un parcours comprenant une correspondance, deux voyages sont comptabilisés.</p>
DONNÉES À MOBILISER POUR LA CONSTRUCTION DE L'INDICATEUR	<p>Dépense d'exploitation, en euros, notée A</p> <p>Nombre de déplacements totaux réalisés sur l'ensemble des lignes du réseau, noté B</p>
MODE DE CALCUL	Dépense d'exploitation par déplacement : A / B
PÉRIODE D'ACTUALISATION	annuelle
NIVEAU DE PRÉCISION	dixième
UNITÉ DE MESURE	euros par déplacement
INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES ET LIMITES DE L'INDICATEUR	<p>La dépense totale d'exploitation correspond à la somme des dépenses nécessaires au fonctionnement du réseau pour tous les exploitants des services offerts sur le réseau.</p> <p>Les exploitants et/ou les autorités organisatrices mesurent le plus souvent le nombre de voyages réalisés sur leur réseau. S'il n'est pas mesuré directement, le nombre de déplacements peut donc aussi être obtenu en divisant le nombre total de voyages réalisés sur l'ensemble des services du réseau par le taux de correspondance.</p>

Taux de couverture des dépenses d'exploitation par les recettes commerciales

INDICATEUR
COMPLÉMENTAIRE
6.2-C2-U

Cet indicateur de performance se rattache à la fonction 6.2. Assurer la durabilité du financement (répartition de la charge utilisateurs, collectivités, salariés...) et permet de mesurer la contribution financière des usagers du réseau de transport public.

DÉFINITION DES TERMES	<p>Dépenses d'exploitation : ensemble des charges consacrées par le(s) exploitant(s) du réseau et nécessaire à son strict fonctionnement, hors investissements.</p> <p>Recettes commerciales : recettes procurées par la clientèle du réseau et par l'entreprise elle-même.</p>
DONNÉES À MOBILISER POUR LA CONSTRUCTION DE L'INDICATEUR	<p>Recettes commerciales totales, en euros, notée A</p> <p>Dépenses totales d'exploitation, en euros, notée B</p>
MODE DE CALCUL	Dépense d'exploitation par déplacement : $A / B \times 100$
PÉRIODE D'ACTUALISATION	annuelle
NIVEAU DE PRÉCISION	dixième
UNITÉ DE MESURE	pourcentage
INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES ET LIMITES DE L'INDICATEUR	<p>La dépense totale d'exploitation correspond à la somme des dépenses nécessaires au fonctionnement du réseau pour tous les exploitants des services offerts sur le réseau.</p> <p>La recette commerciale totale correspond à la somme des recettes procurées par le fonctionnement du réseau pour tous les exploitants des services offerts sur le réseau. Les compensations tarifaires ne sont pas incluses dans les recettes commerciales.</p>

**INDICATEUR
MAJEUR
6.3-M1-U**

Indicateur de synthèse qualité – coût

Cet indicateur de performance se rattache à la fonction 6.3. Garantir un bon rapport qualité/coût global et permet de mettre en relation la qualité mesurée à travers les indicateurs de performance et le coût du service.

MÉTHODE DE CALCUL

Chaque collectivité hiérarchise les fonctions en répartissant 100 points sur l'ensemble des fonctions sauf le coût unitaire. Le montant attribué à chaque fonction est réparti pour ses sous fonctions. Chaque note, de 4 à 1, correspond à la réalisation dans sa collectivité de chacune des sous fonctions à partir des indicateurs définis : 4 points : excellent, 3 points: bon/conforme, 2 points: médiocre car comporte des lacunes, 1 point Mauvais car comporte de graves lacunes. Chacune calcule la note de qualité (réponse aux besoins) en faisant le total pondéré puis le divise par le coût unitaire pour avoir le montant de l'indicateur global de performance (qualité/coût).

MODE DE CALCUL

BESOINS À SATISFAIRE fonctions et sous-fonctions	IMPORTANCE Sur 100 points	INDICATEURS MAJEUR	SATISFACTION	
			note sur 4	note pondérée
F1- Faciliter l'accès des territoires aux citoyens (travail, commerce, loisirs, santé, école, etc..) par une offre de service adaptée	30			85
1.1 Faciliter l'accès physique (implantation lignes/ territoires)	20	(1) - Kilomètres commerciaux par habitant du PTU (2) - Déplacements par habitant du PTU	3	60
1.2 Faciliter l'accès temporel (fréquence adaptée, fréquence minimale des services réguliers dans une amplitude maximale)	5	(3) - Amplitude	3	15
1.3 Faciliter la continuité entre réseaux (intermodalité)	5	(4) - Part des déplacements intermodaux	2	10
F2. Favoriser l'accessibilité de tous aux transports publics	20			40
2.1. Garantir l'accès des personnes à mobilité réduite	10	(5) - Part des points d'arrêts accessibles	2	20
2.2. Favoriser l'accès des personnes en situation de précarité	10	(6) - Existence d'une tarification en faveur des personnes en situation de précarité	2	20
F3. Réduire les impacts du transport individuel par l'attractivité du service de transports publics	20			60
3.1 Informer sur les modalités de déplacement (service normal + incidents...), respecter les horaires, améliorer le confort (déplacements, lieux d'attente)	15	(7) - Existence d'une démarche qualité contractualisée	3	45
3.2 Garantir la continuité du service (incidents, grèves...)	5	(8) - Taux de kilomètres non réalisés tous motifs	3	15
F4. Développer la relation citoyenne	10			20
4.1 Renforcer la sûreté du réseau	5	(9) - Réclamations au motif des incidents par millier de voyages	2	10
4.2 Enregistrer et prendre en compte les réclamations	5	(10) - Réclamations par millier de voyages	2	10
4.3 Développer la transparence de gestion et la concertation				
5. Participer à la qualité environnementale par un fonctionnement propre	10	(11) - Part des voyages « propres »	2	20
6. Garantir un fonctionnement économique acceptable pour l'utilisateur et pour la collectivité	10			30
6.1. Assurer la pérennité du patrimoine de transport (investissements/besoins...)	10	(12) - Age moyen du parc de matériel	3	30
TOTAL	100		TOTAL	255
			Note maxi	400
6.2. Assurer la durabilité du financement (répartition charge utilisateurs, collectivités, salariés...)		(13) - Budget transport par déplacement		20
			Rapport Q/C	12,75
		Rapport Q/C de la strate des collectivités		12
		Position par rapport à la strate		1,06
		Moyenne des 3 dernières années		



Fiches descriptives des indicateurs de performance



majeurs et complémentaires

➤ Interurbains

INDICATEUR
MAJEUR
1.1-M1-I

Kilomètres commerciaux par habitant, y compris scolaires, y compris dans le périmètre de transports urbains (PTU)

Cet indicateur de performance se rattache à la sous fonction 1.1 Faciliter l'accès physique (implantation des lignes/territoires) et permet de mesurer l'offre de transport, en volume, dans les départements et les régions.

DÉFINITION DES TERMES	<p>Kilomètres commerciaux : kilomètres parcourus par les véhicules de transport public routiers et/ou ferroviaires, hors kilomètres haut-le-pied, techniques et ateliers.</p> <p>Périmètre de transports urbains : ensemble des territoires des communes regroupées dans la zone de compétence de l'autorité organisatrice des transports urbains.</p>
DONNÉES À MOBILISER POUR LA CONSTRUCTION DE L'INDICATEUR	<p>Nombre total de kilomètres commerciaux parcourus sur l'ensemble des lignes du réseau, noté A</p> <p>Nombre d'habitants du département ou de la région, selon le dernier recensement réalisé par l'INSEE (population totale avec doubles comptes), en habitants noté B</p>
MODE DE CALCUL	Kilomètres commerciaux par habitant : A / B
PÉRIODE D'ACTUALISATION	annuelle
NIVEAU DE PRÉCISION	unité
UNITÉ DE MESURE	kilomètres / habitant
INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES ET LIMITES DE L'INDICATEUR	Certains départements, régions, très urbains, incluent beaucoup de PTU sur lesquels ils ne sont pas autorité organisatrice. C'est la raison pour laquelle cet indicateur doit être complété par les deux indicateurs complémentaires : taux de communes desservies en dehors des PTU et part de la population totale desservie, en dehors des PTU.

Taux de communes desservies en dehors des périmètres de transports urbains (PTU)

INDICATEUR
COMPLÉMENTAIRE
1.1-C1-I

Cet indicateur de performance se rattache à la sous fonction 1.1 Faciliter l'accès physique (implantation des lignes/territoires) et permet de mesurer l'offre de service sur le périmètre interurbain.

DÉFINITION DES TERMES	<p>Commune desservie : une commune est considérée comme desservie si elle comporte au moins un arrêt, une gare, desservi par le réseau de transport public interurbain.</p> <p>Périmètre de transports urbains : ensemble des territoires des communes regroupées dans la zone de compétence de l'autorité organisatrice des transports urbains.</p>
DONNÉES À MOBILISER POUR LA CONSTRUCTION DE L'INDICATEUR	<p>Nombre de communes desservies par le réseau interurbain, en dehors des communes incluses dans un PTU, noté A</p> <p>Nombre total de communes sur le département ou la région, à l'exception des communes incluses dans un PTU, notée B</p>
MODE DE CALCUL	Taux de communes desservies en dehors des PTU : $(A / B) \times 100$
PÉRIODE D'ACTUALISATION	annuelle
NIVEAU DE PRÉCISION	dixième
UNITÉ DE MESURE	pourcentage
INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES ET LIMITES DE L'INDICATEUR	L'objet des réseaux de transports interurbains est de mailler le territoire entre les zones de compétences des autorités organisatrices de transport urbain. Cet indicateur permet donc de quantifier les services offerts aux populations des zones périurbaines et interurbaines, il complète et affine l'indicateur des kilomètres commerciaux par habitant, y compris des PTU.

INDICATEUR
COMPLÉMENTAIRE
1.1-C2-I

Part de la population desservie en dehors des périmètres de transports urbains (PTU)

Cet indicateur de performance se rattache à la sous fonction 1.1 Faciliter l'accès physique (implantation des lignes/territoires) et affine la mesure de l'offre de service sur le périmètre interurbain.

DÉFINITION DES TERMES	<p>Population desservie : population d'une commune desservie, c'est à dire comportant au moins un arrêt, une gare, par le réseau de transport public interurbain.</p> <p>Périmètre de transports urbains : ensemble des territoires des communes regroupées dans la zone de compétence de l'autorité organisatrice des transports urbains.</p>
DONNÉES À MOBILISER POUR LA CONSTRUCTION DE L'INDICATEUR	<p>Nombre d'habitants des communes desservies par le réseau interurbain, en dehors des communes incluses dans les PTU, selon le dernier recensement réalisé par l'INSEE (population totale avec doubles comptes), noté A</p> <p>Nombre total d'habitants du département ou de la région, en dehors des communes incluses dans les PTU, selon le dernier recensement réalisé par l'INSEE (population totale avec doubles comptes), noté B</p>
MODE DE CALCUL	Part de la population desservie hors PTU : $(A / B) \times 100$
PÉRIODE D'ACTUALISATION	annuelle
NIVEAU DE PRÉCISION	dixième
UNITÉ DE MESURE	pourcentage
INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES ET LIMITES DE L'INDICATEUR	<p>L'objet des réseaux de transports interurbains est de mailler le territoire entre les zones de compétences des autorités organisatrices de transport urbain. Cet indicateur permet donc de quantifier les services offerts aux populations des zones périurbaines, il complète et affine l'indicateur des kilomètres commerciaux par habitant, y compris des PTU.</p>

Part des services aller/retour fonctionnant pendant les petites vacances scolaires

INDICATEUR
MAJEUR
1.2-M1-I

Cet indicateur de performance se rattache à la sous fonction 1.2 Faciliter l'accès temporel (fréquence adaptée, fréquence minimale des services réguliers dans une amplitude maximale) et permet de mesurer le niveau de service offert en période « creuse ».

DÉFINITION DES TERMES	<p>Petites vacances scolaires : vacances scolaires hors été.</p> <p>Le jour de service normal correspond à un jour de semaine, en dehors des périodes de vacances scolaires.</p>
DONNÉES À MOBILISER POUR LA CONSTRUCTION DE L'INDICATEUR	<p>Nombre de services aller/retour proposés un jour de petites vacances scolaires, noté A</p> <p>Nombre de services aller/retour proposés un jour normal, noté B</p>
MODE DE CALCUL	<p>Part des services aller/retour pendant les petites vacances scolaires : $(A / B) \times 100$</p>
PÉRIODE D'ACTUALISATION	annuelle
NIVEAU DE PRÉCISION	dixième
UNITÉ DE MESURE	pourcentage
INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES ET LIMITES DE L'INDICATEUR	<p>Cet indicateur ne mesure ni l'amplitude ni la fréquence des services. Cette dernière est profondément variable d'un mode à l'autre, d'un réseau à l'autre, et selon les périodes de la journée ou de l'année (heures de pointe ou creuse, semaine ou week-end, jours fériés, vacances). Il permet toutefois de mesurer le niveau de l'offre pendant les périodes creuses.</p>

**INDICATEUR
COMPLÉMENTAIRE
1.2-C1-I**

Taux de services fonctionnant le samedi

Cet indicateur de performance se rattache à la sous fonction 1.2 Faciliter l'accès temporel (fréquence adaptée, fréquence minimale des services réguliers dans une amplitude maximale) et permet de mesurer l'offre de service le samedi.

DÉFINITION DES TERMES	Le jour de service normal correspond à un jour de semaine, en dehors des périodes de vacances scolaires. Le samedi est lui aussi en dehors des périodes de vacances scolaires.
DONNÉES À MOBILISER POUR LA CONSTRUCTION DE L'INDICATEUR	Nombre de services le samedi noté A Nombre de services pour un jour de service normal noté B
MODE DE CALCUL	Taux de service le samedi : $(A / B) \times 100$
PÉRIODE D'ACTUALISATION	annuelle
NIVEAU DE PRÉCISION	dixième
UNITÉ DE MESURE	pourcentage
INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES ET LIMITES DE L'INDICATEUR	Complément de l'indicateur majeur du taux de service pendant les petites vacances scolaires, cet indicateur permet de mesurer le niveau de service offert aux usagers le week-end. Cet indicateur ne mesure pas la fréquence. Cette dernière est profondément variable d'un mode à l'autre, d'un réseau à l'autre, et selon les périodes de la journée ou de l'année (heures de pointe ou creuse, semaine ou week-end, jours fériés, vacances).

Taux de services fonctionnant le dimanche

INDICATEUR
COMPLÉMENTAIRE
1.2-C2-I

Cet indicateur de performance se rattache à la sous fonction 1.2 Faciliter l'accès temporel (fréquence adaptée, fréquence minimale des services réguliers dans une amplitude maximale) et permet de mesurer l'offre de service le dimanche.

DÉFINITION DES TERMES	Le jour de service normal correspond à un jour de semaine, en dehors des périodes de vacances scolaires. Le dimanche est lui aussi en dehors des périodes de vacances scolaires.
DONNÉES À MOBILISER POUR LA CONSTRUCTION DE L'INDICATEUR	Nombre de services le dimanche noté A Nombre de services pour un jour de service normal noté B
MODE DE CALCUL	Taux de service le dimanche : $(A / B) \times 100$
PÉRIODE D'ACTUALISATION	annuelle
NIVEAU DE PRÉCISION	dixième
UNITÉ DE MESURE	pourcentage
INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES ET LIMITES DE L'INDICATEUR	Complément de l'indicateur majeur d'amplitude en semaine, cet indicateur permet de mesurer le niveau de service offert aux usagers le week-end. Cet indicateur ne mesure pas la fréquence. Cette dernière est profondément variable d'un mode à l'autre, d'un réseau à l'autre, et selon les périodes de la journée ou de l'année (heures de pointe ou creuse, semaine ou week-end, jours fériés, vacances).

**INDICATEUR
MAJEUR
1.3-M1-I**

Part des déplacements intermodaux

Cet indicateur de performance se rattache à la sous fonction 1.3 Faciliter la continuité des modes de transports (intermodalités) et permet de mesurer l'usage complémentaire des différents réseaux de transport public.

DÉFINITION DES TERMES	<p>Déplacement : action, pour une personne, de se rendre d'un lieu (origine) à un autre lieu (destination) pour réaliser une activité, en utilisant un ou plusieurs modes de transports. Un déplacement peut être constitué d'un seul voyage ou de plusieurs voyages en correspondance.</p> <p>Titre intermodal : titre autorisant l'usage successif ou alternatif de plusieurs réseaux de transport (urbains, départementaux, régionaux).</p> <p>Voyage : trajet effectué par un voyageur sur une ligne de transport, sans correspondance. Si un voyageur effectue un parcours comprenant une correspondance, deux voyages sont comptabilisés.</p>
DONNÉES À MOBILISER POUR LA CONSTRUCTION DE L'INDICATEUR	<p>Nombre de déplacements réalisés, avec un titre intermodal, sur l'ensemble des lignes du réseau, noté A</p> <p>Nombre total de déplacements réalisés sur l'ensemble des lignes du réseau, noté B</p>
MODE DE CALCUL	Part des déplacements intermodaux : $(A / B) \times 100$
PÉRIODE D'ACTUALISATION	annuelle
NIVEAU DE PRÉCISION	dixième
UNITÉ DE MESURE	pourcentage
INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES ET LIMITES DE L'INDICATEUR	Les exploitants ou les autorités organisatrices mesurent le plus souvent le nombre de voyages réalisés sur leur réseau. S'il n'est pas mesuré directement, le nombre de déplacements peut donc aussi être obtenu en divisant le nombre total de voyages réalisés sur l'ensemble des services réguliers ordinaires, services spéciaux, services occasionnels, par le taux de correspondance.

Existence d'un titre intermodal

INDICATEUR
COMPLÉMENTAIRE
1.3-C1-I

Cet indicateur de performance se rattache à la sous fonction 1.3 Faciliter la continuité des modes de transports (intermodalités) et permet de mesurer l'offre tarifaire facilitant l'usage complémentaire des différents réseaux de transport public.

DÉFINITION DES TERMES	Titre intermodal : titre autorisant l'usage successif ou alternatif de plusieurs réseaux de transport (urbains, départementaux, régionaux).
DONNÉES À MOBILISER POUR LA CONSTRUCTION DE L'INDICATEUR	Identification de l'existence de titres autorisant l'accès à plusieurs réseaux de transport
MODE DE CALCUL	Réponse à la question : existe-t-il un titre intermodal ?
PÉRIODE D'ACTUALISATION	annuelle
NIVEAU DE PRÉCISION	qualitatif
UNITÉ DE MESURE	oui/non
INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES ET LIMITES DE L'INDICATEUR	<p>Les titres intermodaux ne doivent pas nécessairement faire l'objet d'un support billettique. Il n'est pas non plus nécessaire d'avoir une réduction tarifaire sur les titres des réseaux de transports concernés par l'intermodalité.</p> <p>Cet indicateur ne complète pas la part des déplacements intermodaux, il la remplace lorsque les informations nécessaires au calcul des déplacements intermodaux font défaut.</p>

**INDICATEUR
MAJEUR
2.1-M1-I**

Part des points d'arrêts ⁽¹⁾/gares accessibles

Cet indicateur de performance se rattache à la sous fonction 2.1 Garantir l'accès des personnes à mobilité réduite et permet de mesurer l'offre de service accessible à ces usagers.

DÉFINITION DES TERMES	Point d'arrêts ⁽¹⁾/gare accessible : point d'arrêt/gare aménagé pour en garantir l'accès aux personnes handicapées de façon permanente ou temporaire (accès physique, sensoriel et cognitif), desservi par du matériel roulant accessible.
DONNÉES À MOBILISER POUR LA CONSTRUCTION DE L'INDICATEUR	Nombre de points d'arrêts ⁽¹⁾ /gares accessibles de l'ensemble des lignes du réseau noté A Nombre de points d'arrêts ⁽¹⁾ /gares de l'ensemble des lignes du réseau noté B
MODE DE CALCUL	Part des points d'arrêts accessibles : $A / B \times 100$
PÉRIODE D'ACTUALISATION	annuelle
NIVEAU DE PRÉCISION	dixième
UNITÉ DE MESURE	pourcentage
INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES ET LIMITES DE L'INDICATEUR	<p>La loi n°2005-102 pour l'égalité des droits et des chances, pour la participation et pour la citoyenneté des personnes handicapées» du 11 février 2005, prévoit que les transports publics soient accessibles aux personnes handicapées quelle que soit la forme du handicap, qu'il soit permanent ou temporaire. L'accessibilité des transports publics doit être entendue de manière large, en considérant une «chaîne des déplacements accessible» ; ce qui intègre les espaces de cheminements et les accès, l'aménagement des points d'arrêts et des stations, l'adaptation des hauteurs de trottoirs, le respect des zones d'accostage des bus... et le matériel roulant. Concrètement ce nouveau dispositif législatif impose que les nouveaux véhicules acquis lors d'un renouvellement de matériel ou à l'occasion d'une extension de réseau doivent être dès à présent accessibles aux personnes handicapées et à mobilité réduite.</p> <p>Dès lors, plusieurs critères ou éléments d'accessibilité sont retenus :</p> <ul style="list-style-type: none"> - plancher surbaissé - palette rétractable - système d'agenouillement - présence d'un espace UFR (utilisateur de fauteuil roulant) - annonce sonore - annonce visuelle

(1) Les points d'arrêts retenus dans le calcul de l'indicateur pour les départements, qu'ils soient accessibles ou non, sont ceux qui figurent dans le schéma directeur d'accessibilité. (Dans un délai de 3 ans à compter de la publication de la loi, les autorités compétentes pour l'organisation des transports publics ont l'obligation d'établir un schéma directeur d'accessibilité des services de transports publics dont ils sont responsables.)

Existence d'un service spécialisé desservant l'intégralité du territoire

INDICATEUR
COMPLÉMENTAIRE
2.1-C1-I

Cet indicateur de performance se rattache à la sous fonction 2.1 Garantir l'accès des personnes à mobilité réduite et permet de mesurer l'offre de service spécifique pour ces usagers.

DÉFINITION DES TERMES	Service spécialisé : service de transport public, régulier, et spécifiquement destiné aux différentes catégories de personnes handicapées ou ayant des difficultés à ce déplacer.
DONNÉES À MOBILISER POUR LA CONSTRUCTION DE L'INDICATEUR	Identification des services spécialisés desservant l'intégralité du territoire
MODE DE CALCUL	Réponse à la question : existe-t-il un service spécialisé desservant l'intégralité du territoire ?
PÉRIODE D'ACTUALISATION	annuelle
NIVEAU DE PRÉCISION	qualitatif
UNITÉ DE MESURE	oui / non
INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES ET LIMITES DE L'INDICATEUR	Un grand nombre d'autorités organisatrices ont mis en place des services spécifiques pour le transport de personnes handicapées dont l'autonomie ne leur permet pas d'utiliser seules le réseau de transport public. Ces services de transport « spécialement adaptés » ou « spécialisés », prévus à l'article 17 du décret du 9 décembre 1978 sont dédiés aux personnes handicapées qui ne peuvent pas bénéficier des aménagements de mise en accessibilité du réseau de transport public.

**INDICATEUR
MAJEUR
2.2-M1-I**

Existence d'une tarification en faveur des personnes en situation de précarité

Cet indicateur de performance se rattache à la sous fonction 2.2 Favoriser l'accès des personnes en situation de précarité et permet de mesurer l'existence d'une offre tarifaire spécifique pour ces usagers.

DÉFINITION DES TERMES	Personne en situation de précarité : personnes sous condition de statut (demandeurs d'emploi, personnes âgées ou handicapés...) et/ou de revenu (bénéficiaires de minima sociaux, revenus non imposables...).
DONNÉES À MOBILISER POUR LA CONSTRUCTION DE L'INDICATEUR	Identification des tarifs (réduits ou gratuits) destinés aux personnes en situation de précarité
MODE DE CALCUL	Réponse à la question : existe-t-il un tarif en faveur des personnes en situation de précarité ?
PÉRIODE D'ACTUALISATION	annuelle
NIVEAU DE PRÉCISION	qualitatif
UNITÉ DE MESURE	oui / non
INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES ET LIMITES DE L'INDICATEUR	Dès 1982, la LOTI, loi n° 82115 du 30 décembre 1982, consacrait un droit aux transports, en le liant aux conditions de coût praticable par les collectivités : « Le système de transports intérieurs doit satisfaire les besoins des usagers dans des conditions économiques et sociales les plus avantageuses pour la collectivité » (article 1 ^{er}). Les pratiques en matière de tarifs « sociaux » sont très hétérogènes selon les autorités organisatrices. C'est la raison pour laquelle l'indicateur retenu englobe un public large et donne une appréciation qualitative de l'aide tarifaire à destination des personnes en situation de précarité.

Existence d'une démarche qualité contractualisée

INDICATEUR
MAJEUR
3.1-M1-I

Cet indicateur de performance se rattache à la sous fonction 3.1. Informer sur les modalités de déplacement (service normal + incidents...), respecter les horaires, améliorer le confort (déplacements, lieux d'attente) et permet de mesurer l'engagement volontaire de l'autorité organisatrice et de l'exploitant en faveur de la qualité du service de transport public.

DÉFINITION DES TERMES	Démarche qualité contractualisée : clauses contractuelles instaurant des mécanismes : <ul style="list-style-type: none"> - d'évaluation de la qualité du service par rapport à des engagements de conformité définis contractuellement, - d'information régulière de l'autorité organisatrice, - d'incitation à l'amélioration du niveau de service au regard des engagements préalablement définis.
DONNÉES À MOBILISER POUR LA CONSTRUCTION DE L'INDICATEUR	Identification de clauses contractuelles relevant d'une démarche qualité contractualisée
MODE DE CALCUL	Réponse à la question : existe-t-il une démarche qualité contractualisée ?
PÉRIODE D'ACTUALISATION	annuelle
NIVEAU DE PRÉCISION	qualitatif
UNITÉ DE MESURE	oui / non
INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES ET LIMITES DE L'INDICATEUR	<p>Chaque collectivité définit librement, en collaboration avec l'exploitant du service, le niveau de qualité attendu. Il n'existe donc pas de référentiel commun, c'est la raison pour laquelle l'indicateur retenu est qualitatif. D'autre part, lorsque le service de transport public est géré directement par un opérateur interne (sans personnalité morale ou EPIC) il n'existe pas de lien contractuel stricto sensu. Pour autant, certaines régions sont aujourd'hui liées à leur autorité organisatrice par un contrat d'objectif définissant au minimum le niveau de service attendu et la transmission à l'autorité organisatrice d'informations relatives au niveau de service constaté.</p> <p>D'autre part, la contractualisation au sens classique du terme (passation d'un contrat de service public) devrait s'imposer aux opérateurs internes en application du règlement européen n°1370/2007 relatif aux services publics de transport de voyageurs par chemin de fer et par route.</p>

INDICATEUR
COMPLÉMENTAIRE
3.1-C1-I

Taux de voyages certifiés « NF service »

Cet indicateur de performance se rattache à la sous fonction 3.1. Informer sur les modalités de déplacement (service normal + incidents...), respecter les horaires, améliorer le confort (déplacements, lieux d'attente) et permet de mesurer la qualité du service de transport public selon un dispositif normalisé.

DÉFINITION DES TERMES	<p>Voyage : trajet effectué par un voyageur sur une ligne de transport, sans correspondance. Si un voyageur effectue un parcours comprenant une correspondance, deux voyages sont comptabilisés.</p> <p>Certification « NF service » : certification des lignes de transport interurbain de voyageurs délivrée par l'AFAQ AFNOR Certification.</p>
DONNÉES À MOBILISER POUR LA CONSTRUCTION DE L'INDICATEUR	<p>Nombre de voyages réalisés sur des lignes certifiées « NF Service », noté A</p> <p>Nombre de voyages réalisés sur l'ensemble des lignes du réseau noté B</p>
MODE DE CALCUL	Taux de voyages certifiés « NF Service » : $(A / B) \times 100$
PÉRIODE D'ACTUALISATION	annuelle
NIVEAU DE PRÉCISION	dixième
UNITÉ DE MESURE	pourcentage
INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES ET LIMITES DE L'INDICATEUR	<p>La référence à une norme existante rend l'indicateur comparable puisque le référentiel est commun et partagé par tous.</p> <p>La norme NF Service relative au service de transport départemental et régional de voyageurs est la NF 235. Elle concerne les services de transport interurbain de voyageurs.</p> <p>Les caractéristiques certifiées sont l'information, l'accueil, la régularité et la ponctualité, la disponibilité des équipements, la netteté et la propreté des modules de transport, le confort et l'ambiance.</p>

Taux de kilomètres non réalisés tous motifs

INDICATEUR
MAJEUR
3.2-M1-I

Cet indicateur de performance se rattache à la sous fonction 3.2. Garantir la continuité du service (incidents, grèves) et permet de mesurer les interruptions de service quel qu'en soit le motif.

DÉFINITION DES TERMES	Kilomètres non réalisés tous motifs : kilomètres non parcourus par les véhicules de transport public pour les services prévus mais non assurés en raison d'aléas d'exploitation internes ou externes (incidents techniques, mouvements sociaux, intempéries...).
DONNÉES À MOBILISER POUR LA CONSTRUCTION DE L'INDICATEUR	Nombre de kilomètres non réalisés sur l'ensemble des lignes du réseau, noté A Nombre total de kilomètres réalisés sur l'ensemble des lignes du réseau, noté B
MODE DE CALCUL	Taux de kilomètres non réalisés : $(A / B) \times 100$
PÉRIODE D'ACTUALISATION	annuelle
NIVEAU DE PRÉCISION	dixième
UNITÉ DE MESURE	pourcentage

**INDICATEUR
COMPLÉMENTAIRE
3.2-C1-I**

Taux de services non réalisés tous motifs

Cet indicateur de performance se rattache à la sous fonction 3.2. Garantir la continuité du service (incidents, grèves) et permet de mesurer les interruptions de service quel qu'en soit le motif.

DÉFINITION DES TERMES	Service non réalisé tout motifs : service prévu mais non effectué en raison d'aléas d'exploitation internes ou externes (incidents techniques, mouvements sociaux, intempéries...).
DONNÉES À MOBILISER POUR LA CONSTRUCTION DE L'INDICATEUR	Nombre de services non réalisés sur l'ensemble du réseau, noté A Nombre total de services réalisés sur l'ensemble du réseau, noté B
MODE DE CALCUL	Taux de services non réalisés : $(A / B) \times 100$
PÉRIODE D'ACTUALISATION	annuelle
NIVEAU DE PRÉCISION	dixième
UNITÉ DE MESURE	pourcentage
INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES ET LIMITES DE L'INDICATEUR	Cet indicateur ne complète par le taux de kilomètres non réalisés tous motifs, il le remplace lorsque les informations nécessaires au calcul des kilomètres font défaut.

Réclamations au motif des incidents par millier de voyages

INDICATEUR
MAJEUR
4.1-M1-I

Cet indicateur de performance se rattache à la sous fonction 4.1. Renforcer la sûreté du réseau et permet de mesurer la sûreté du réseau de transport public.

DÉFINITION DES TERMES	<p>Réclamation : information, demande ou protestation adressée par toute personne non satisfaite du service de transport public à l'autorité organisatrice ou à l'exploitant du service.</p> <p>Incident : fait délictueux ou concourant à l'insécurité, porté à la connaissance de l'autorité organisatrice ou de l'entreprise de transport par les salariés, la police, les usagers...</p> <p>Voyage : trajet effectué par un voyageur sur une ligne de transport, sans correspondance. Si un voyageur effectue un parcours comprenant une correspondance, deux voyages sont comptabilisés.</p>
DONNÉES À MOBILISER POUR LA CONSTRUCTION DE L'INDICATEUR	<p>Nombre de réclamations reçues au motif des incidents, noté A</p> <p>Nombre total de voyages sur l'ensemble des lignes du réseau, en milliers, noté B</p>
MODE DE CALCUL	Nombre de réclamations par millier de voyages : A / B
PÉRIODE D'ACTUALISATION	annuelle
NIVEAU DE PRÉCISION	dixième
UNITÉ DE MESURE	réclamations par millier de voyage
INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES ET LIMITES DE L'INDICATEUR	<p>Sont considérés comme des incidents, les agressions sur le personnel et les voyageurs, les actes de vandalisme, tout fait n'entraînant pas nécessairement une poursuite judiciaire mais créant un climat d'insécurité (chahut, décompression des portes, vandalisme, insultes, altercations verbales entre client, etc.). Il s'agit donc d'une évaluation quantitative et qualitative sujette à interprétation.</p> <p>Un nombre de réclamations par millier de voyages faible ne signifie pas nécessairement un niveau élevé de satisfaction des usagers. En effet, un système de prise en compte des réclamations inexistant ou non opérationnel, conduit à l'enregistrement d'un nombre de réclamation faible voire nul. Inversement, un système de recensement des réclamations très efficace peu conduire à un nombre de réclamation par voyage élevé.</p> <p>Cet indicateur ne donne par ailleurs aucune information sur la nature de l'insatisfaction des usagers, ni sur le niveau de traitement des réclamations. Ainsi un réseau dans lequel le nombre de réclamations par voyage serait élevé peut avoir un système de traitement et/ou de réponse à ces réclamations très performant.</p>

**INDICATEUR
COMPLÉMENTAIRE
4.1-C1-I**

Nombre de jours d'arrêt de travail du personnel en raison d'incidents par millier de jours travaillés

Cet indicateur de performance se rattache à la sous fonction 4.1. Renforcer la sûreté du réseau et permet de mesurer le niveau de sûreté du réseau de transport public.

DÉFINITION DES TERMES	<p>Arrêt de travail : période pendant laquelle le salarié est dans l'incapacité physique ou morale d'effectuer son travail.</p> <p>Incident : fait délictuel ou concourant à l'insécurité porté à la connaissance de l'autorité organisatrice ou de l'entreprise de transport par les salariés, la police, les usagers...</p>
DONNÉES À MOBILISER POUR LA CONSTRUCTION DE L'INDICATEUR	<p>Nombre de jours d'arrêt de travail en raison d'incidents sur l'ensemble des lignes du réseau, noté A</p> <p>Nombre total de jours travaillés sur l'ensemble des lignes du réseau, en milliers, noté B</p>
MODE DE CALCUL	Nombre de jours d'arrêt de travail en raison d'incidents par millier de jours travaillés : A / B
PÉRIODE D'ACTUALISATION	annuelle
NIVEAU DE PRÉCISION	dixième
UNITÉ DE MESURE	jours d'arrêt de travail par millier de jours travaillés
INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES ET LIMITES DE L'INDICATEUR	<p>Sont considérés comme des incidents, les agressions sur le personnel et les voyageurs, les actes de vandalisme, tout fait n'entraînant pas nécessairement une poursuite judiciaire mais créant un climat d'insécurité (chahut, décompression des portes, vandalisme, insultes, altercations verbales entre client, etc.). Il s'agit donc d'une évaluation quantitative et qualitative sujette à interprétation.</p> <p>Le nombre de jours d'arrêt de travail ainsi que le nombre total de jours travaillés sur le réseau de transport concernent l'intégralité du personnel du ou des exploitants du service de transport public, qu'il appartienne à l'entreprise ou non, qu'il soit à temps complet ou partiel, quelle que soit sa fonction dans l'entreprise.</p>

Réclamations par millier de voyages

INDICATEUR
MAJEUR
4.2/3-M1-I

Cet indicateur de performance se rattache aux sous fonctions 4.2. Enregistrer et prendre en compte les réclamations et 4.3. Développer la transparence de gestion et la concertation et permet de mesurer le niveau global d'insatisfaction des usagers.

DÉFINITION DES TERMES	<p>Réclamation : information, demande ou protestation adressée par toute personne non satisfaite du service de transport public à l'autorité organisatrice ou à l'exploitant du service.</p> <p>Voyage : trajet effectué par un voyageur sur une ligne de transport, sans correspondance. Si un voyageur effectue un parcours comprenant une correspondance, deux voyages sont comptabilisés.</p>
DONNÉES À MOBILISER POUR LA CONSTRUCTION DE L'INDICATEUR	<p>Nombre total de réclamations constatées ou reçues sur l'ensemble des lignes du réseau, noté A</p> <p>Nombre total de voyages sur l'ensemble des lignes du réseau, en milliers, noté B</p>
MODE DE CALCUL	Nombre de réclamations par millier de voyages : A / B
PÉRIODE D'ACTUALISATION	annuelle
NIVEAU DE PRÉCISION	dixième
UNITÉ DE MESURE	réclamations par millier de voyages
INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES ET LIMITES DE L'INDICATEUR	<p>Un nombre de réclamations par voyages faible ne signifie pas nécessairement un niveau élevé de satisfaction des usagers. En effet, un système de prise en compte des réclamations inexistant ou non opérationnel, conduit à l'enregistrement d'un nombre de réclamation faible voire nul. Inversement, un système de recensement des réclamations très efficace peu conduire à un nombre de réclamations par voyage élevé.</p> <p>Cet indicateur ne donne par ailleurs aucune information sur la nature de l'insatisfaction des usagers, ni sur le niveau de traitement des réclamations. Ainsi un réseau dans lequel le nombre de réclamations par voyage serait élevé peut avoir un système de traitement et/ou de réponse à ces réclamations très performant.</p> <p>Enfin, cet indicateur complète la lecture du nombre de réclamations au motif des incidents par millier de voyages en donnant une mesure de la proportion des incidents dans le total des réclamations.</p>

**INDICATEUR
COMPLÉMENTAIRE
4.2/3-C1-I**

Consultation de la commission consultative des services publics locaux (CCSPL) sur des questions de transport public ? Combien de fois ?

Cet indicateur de performance se rattache aux sous fonctions 4.2. Enregistrer et prendre en compte les réclamations et 4.3. Développer la transparence de gestion et la concertation et permet d'évaluer la mise en œuvre de la concertation sur le réseau de transport public.

DÉFINITION DES TERMES	CCSPL : commission ayant pour vocation de permettre aux usagers des services publics d'obtenir des informations sur le fonctionnement effectif des services publics, d'être consultés sur certaines mesures relatives à leur organisation et émettre toute proposition utile en vue des adaptations qui pourraient apparaître nécessaires.
DONNÉES À MOBILISER POUR LA CONSTRUCTION DE L'INDICATEUR	Nombre de réunions de la CCSPL et thèmes abordés lors de ces réunions
MODE DE CALCUL	Réponse aux questions : au cours de l'année, la CCSPL a-t-elle été consultée sur des questions de transport public ? Combien de fois ?
PÉRIODE D'ACTUALISATION	annuelle
NIVEAU DE PRÉCISION	qualitative et quantitative, unité
UNITÉ DE MESURE	oui / non, nombre
INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES ET LIMITES DE L'INDICATEUR	La loi n° 2002-276 du 27 février 2002, relative à la démocratie de proximité a prévu, dans ses articles 5 et 23, au titre de la participation des habitants et des usagers à la vie des services publics, l'obligation pour les régions, les départements, les communes de plus de 10 000 habitants, mais également pour les établissements publics de coopération intercommunale regroupant des communes d'une population totale supérieure à 50 000 habitants, et les syndicats mixtes comptant une commune de plus de 10 000 habitants, de créer une commission consultative des services publics locaux pour « l'ensemble des services publics qu'elles confient à un tiers par convocation de délégation de service public ou qu'elles exploitent en régie dotée de l'autonomie financière ».

Existe-t-il un dispositif de concertation de type « Comité des partenaires » ?

INDICATEUR
COMPLÉMENTAIRE
4.2/3-C2-1

Cet indicateur de performance se rattache aux sous fonctions 4.2. Enregistrer et prendre en compte les réclamations et 4.3. Développer la transparence de gestion et la concertation et permet d'évaluer la mise en œuvre de la concertation sur le réseau de transport public.

DÉFINITION DES TERMES	Dispositif de concertation : structure de consultation, formelle ou informelle, au sein de laquelle se retrouvent les différents acteurs de la chaîne des transports publics (collectivités locales, exploitants, entreprises, usagers...) et destinée à examiner l'offre de service, à en proposer des améliorations...
DONNÉES À MOBILISER POUR LA CONSTRUCTION DE L'INDICATEUR	Identification de l'existence d'un dispositif de concertation, quelle que soit sa forme, regroupant les différents acteurs de la chaîne des transports
MODE DE CALCUL	Réponse à la question : existe-t-il un dispositif de concertation de type « Comité des partenaires » ?
PÉRIODE D'ACTUALISATION	annuelle
NIVEAU DE PRÉCISION	qualitative
UNITÉ DE MESURE	oui / non
INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES ET LIMITES DE L'INDICATEUR	<p>Une forme de dispositif de concertation est le comité des partenaires du transport public prévu à l'article 27-2 de la LOTI. Créé facultativement auprès de l'autorité organisatrice ce comité est consulté sur l'offre, les stratégies tarifaires et de développement, la qualité des services de transport, le service d'information multimodale...</p> <p>Il est notamment composé de représentants des organisations syndicales locales des transports collectifs et des associations d'usagers des transports collectifs et notamment d'associations de personnes handicapées.</p>

**INDICATEUR
MAJEUR
5-M1-I**

Répartition du parc selon les normes Euro et note synthétique

Cet indicateur de performance se rattache à la fonction 5. Participer à la qualité environnementale par un fonctionnement propre et permet de mesurer la qualité environnementale du réseau de transport.

DÉFINITION DES TERMES **Parc** : ensemble des véhicules utilisés pour l'exploitation du réseau, y compris en réserve.
Norme Euro : règles applicables aux moteurs, mises en place à l'échelle européenne, basées sur des seuils limites d'émissions de polluants, obligatoire pour tous les véhicules commercialisés.

DONNÉES À MOBILISER POUR LA CONSTRUCTION DE L'INDICATEUR Nombre de véhicules répondant aux normes Euro i pour l'année N, noté Pi, i allant de 0 à V

MODE DE CALCUL Répartition du parc de véhicule routier selon les différentes normes en vigueur :

Euro 0	Euro I	Euro II	Euro III	Euro IV	Euro V
$P_0 / P \times 100$	$P_1 / P \times 100$	$P_2 / P \times 100$	$P_3 / P \times 100$	$P_4 / P \times 100$	$P_5 / P \times 100$

Note synthétique si Euro n

est la norme en vigueur pour l'année N :

$$\frac{\sum_{i=0}^n i \times P_i}{n \times P}$$

PÉRIODE D'ACTUALISATION annuelle

NIVEAU DE PRÉCISION dixième

UNITÉ DE MESURE pourcentage, valeur de 0 à 1

**INFORMATIONS
COMPLÉMENTAIRES ET
LIMITES DE L'INDICATEUR**

La note synthétique est comprise entre 0 et 1, plus elle est proche de 1 plus le parc de véhicules est propre.
La norme « Euro », mise en place à l'échelle européenne, est basée sur des seuils limites d'émissions de polluants des véhicules roulants. La réglementation Euro s'appliquant, au départ, aux seuls bus de plus de 3,5 tonnes, le parc concerné ne comprend pas, outre les véhicules mis en service avant 1998, certains midi- ou minibus et autres véhicules de petite capacité. Tout comme en sont exclus les bus électriques et les trolleys.

- Euro 0 est applicable aux véhicules mis en service entre 1988 et 1992 ;
- Euro I, entré en vigueur en 1992, est applicable aux véhicules mis en service entre 1993 et 1996 ;
- Euro II, est applicable aux véhicules mis en service après 1996 ;
- Euro III, est applicable au 1^{er} octobre 2000 pour les nouveaux modèles de véhicules et au 1^{er} octobre 2001 pour les autres nouveaux véhicules ;
- Euro IV, est applicable au 1^{er} octobre 2005 pour les nouveaux modèles de véhicules et au 1^{er} octobre 2006 pour les autres véhicules ;
- Euro V, est obligatoire au 1^{er} octobre 2008 pour les nouveaux modèles de véhicules et au 1^{er} octobre 2009 pour tous les véhicules.

Âge moyen du parc de matériel

INDICATEUR
MAJEUR
6.1-M1-I

Cet indicateur de performance se rattache à la fonction 6.1. Assurer la pérennité du patrimoine de transport (investissements/besoins...) et permet de mesurer l'ancienneté du parc de matériel roulant.

DÉFINITION DES TERMES **Parc** : ensemble des véhicules utilisé par les exploitants du réseau de transport, y compris en réserve.

DONNÉES À MOBILISER POUR LA CONSTRUCTION DE L'INDICATEUR Age de chaque véhicule, en mois, noté A_i , i allant de 0 à l'infini
Nombre total de véhicules pour l'année N , noté P

MODE DE CALCUL

Age moyen du parc
de véhicules :

$$\frac{\sum_{i=0}^{\infty} A_i}{P}$$

PÉRIODE D'ACTUALISATION annuelle

NIVEAU DE PRÉCISION dixième

UNITÉ DE MESURE années

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES ET LIMITES DE L'INDICATEUR La durée de vie d'une rame TER (30 à 35 ans) est bien supérieure celle d'un véhicule routier (7 à 15 ans) c'est la raison pour laquelle il est nécessaire de dissocier l'âge moyen du parc en fonction du type de matériel [ferroviaire, routier]

**INDICATEUR
COMPLÉMENTAIRE
6.1-C1-I**

Dépense d'investissement par habitant

Cet indicateur de performance se rattache à la fonction 6.1. Assurer la pérennité du patrimoine de transport (investissements/besoins...) et permet de mesurer les investissements réalisés pour rénover ou améliorer le réseau de transport public.

DÉFINITION DES TERMES *Dépense d'investissement* : ensemble des dépenses réelles d'investissement de l'autorité organisatrice liées au réseau de transport public et destinées à l'entretien ou au renouvellement des infrastructures et du matériel roulant, à l'exception des opérations d'ordre.

DONNÉES À MOBILISER POUR LA CONSTRUCTION DE L'INDICATEUR
 Dépense d'investissement pour l'année N-2, en euros, notée A
 Dépense d'investissement pour l'année N-1, en euros, notée B
 Dépense d'investissement pour l'année N, en euros, notée C
 Nombre d'habitant du département ou de la région, en habitants noté H

MODE DE CALCUL

Dépense annuelle d'investissement par habitant :

$$\frac{\frac{A+B+C}{3}}{H}$$

PÉRIODE D'ACTUALISATION annuelle

NIVEAU DE PRÉCISION dixième

UNITÉ DE MESURE euros par habitant

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES ET LIMITES DE L'INDICATEUR
 Les dépenses d'investissement sont constituées des dépenses directe de l'autorité organisatrice et des subventions d'équipement versées au(x) délégataire(s) pour le renouvellement du matériel roulant, l'aménagement des points d'arrêts et des gares, les travaux de voirie lorsqu'ils sont nécessaires au réseau de transport collectif, l'équipement en services d'information, les études ...
 Les dépenses d'investissement pouvant être très différentes d'une année à l'autre, c'est la moyenne des trois dernières années qui est calculée afin de lisser les variations annuelles.
 Attention, l'utilisation du crédit bail conduit à diminuer la dépense d'investissement (versement d'un loyer comptabilisé en section de fonctionnement).

Budget transport par déplacement

INDICATEUR
MAJEUR
6.2-M1-I

Cet indicateur de performance se rattache à la fonction 6.2. Assurer la durabilité du financement (répartition de la charge utilisateurs, collectivités, salariés...) et permet de mesurer l'efficacité de l'effort financier de la collectivité.

DÉFINITION DES TERMES	<p>Budget transport : dépenses réelles d'exploitation et d'investissement de l'autorité organisatrice liées à l'activité du réseau de transport public (à l'exception des opérations d'ordre).</p> <p>Déplacement : action, pour une personne, de se rendre d'un lieu (origine) à un autre lieu (destination) pour réaliser une activité, en utilisant un ou plusieurs modes de transports. Un déplacement peut être constitué d'un seul voyage ou de plusieurs voyages en correspondance.</p> <p>Voyage : trajet effectué par un voyageur sur une ligne de transport, sans correspondance. Si un voyageur effectue un parcours comprenant une correspondance, deux voyages sont comptabilisés.</p>
DONNÉES À MOBILISER POUR LA CONSTRUCTION DE L'INDICATEUR	<p>Budget transport pour l'année N-2, en euros, notée A</p> <p>Budget transport pour l'année N-1, en euros, notée B</p> <p>Budget transport pour l'année N, en euros, notée C</p> <p>Nombre de déplacements totaux réalisés sur l'ensemble des services réguliers ordinaires, services spéciaux, services occasionnels du PTU, sur l'année civile, en déplacements, noté D</p>
MODE DE CALCUL	<p>Budget transport par déplacement :</p> $\frac{A+B+C}{3} \div D$
PÉRIODE D'ACTUALISATION	annuelle
NIVEAU DE PRÉCISION	dixième
UNITÉ DE MESURE	euros par déplacement
INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES ET LIMITES DE L'INDICATEUR	<p>Les dépenses réelles d'exploitation et d'investissement sont uniquement constituées des dépenses de l'autorité organisatrice.</p> <p>Le budget transport pouvant être très différent d'une année à l'autre, c'est la moyenne des trois dernières années qui est calculée afin de lisser les variations annuelles.</p> <p>Les exploitants ou les autorités organisatrices mesurent le plus souvent le nombre de voyages réalisés sur leur réseau. S'il n'est pas mesuré directement, le nombre de déplacements peut donc aussi être obtenu en divisant le nombre total de voyages réalisés sur l'ensemble des services réguliers ordinaires, services spéciaux, services occasionnels du PTU, par le taux de correspondance.</p>

INDICATEUR
COMPLÉMENTAIRE
6.2-C1-I

Dépense de fonctionnement par voyage

Cet indicateur de performance se rattache à la fonction 6.2. Assurer la durabilité du financement (répartition de la charge utilisateurs, collectivités, salariés...) et permet de mesurer le prix de revient du service de transport public par voyage.

DÉFINITION DES TERMES	<p>Dépense de fonctionnement : ensemble des charges consacrées par l'autorité organisatrice au strict fonctionnement du réseau de transport public, hors investissements.</p> <p>Voyage : trajet effectué par un voyageur sur une ligne de transport, sans correspondance. Si un voyageur effectue un parcours comprenant une correspondance, deux voyages sont comptabilisés.</p>
DONNÉES À MOBILISER POUR LA CONSTRUCTION DE L'INDICATEUR	<p>Dépense totale de fonctionnement, en euros, notée A</p> <p>Nombre total de voyages réalisés sur l'ensemble des lignes du réseau de transport, noté B</p>
MODE DE CALCUL	Dépense d'exploitation par voyage : A / B
PÉRIODE D'ACTUALISATION	annuelle
NIVEAU DE PRÉCISION	dixième
UNITÉ DE MESURE	euros par voyage

**INDICATEUR
MAJEUR
6.3-M1-I**

Indicateur de synthèse qualité – coût

Cet indicateur de performance se rattache à la fonction 6.3. Garantir un bon rapport qualité/coût global et permet de mettre en relation la qualité mesurée à travers les indicateurs de performance et le coût du service.

MÉTHODE DE CALCUL

Chaque collectivité hiérarchise les fonctions en répartissant 100 points sur l'ensemble des fonctions sauf le coût unitaire. Le montant attribué à chaque fonction est réparti pour ses sous fonctions. Chaque note de 4 à 1 correspond à la réalisation dans sa collectivité de chacune des sous fonctions à partir des indicateurs définis : 4 points : excellent, 3 points: bon/conforme, 2 points: médiocre car comporte des lacunes, 1 point Mauvais car comporte de graves lacunes. Chacune calcule la note de qualité (réponse aux besoins) en faisant le total pondéré puis le divise par le coût unitaire pour avoir le montant de l'indicateur global de performance (qualité/coût).

MODE DE CALCUL

BESOINS À SATISFAIRE fonctions et sous-fonctions	IMPORTANCE Sur 100 points	INDICATEURS MAJEUR	SATISFACTION	
			note sur 4	note pondérée
F1- Faciliter l'accès des territoires aux citoyens (travail, commerce, loisirs, santé, école, etc..) par une offre de service adaptée	30			85
1.1 Faciliter l'accès physique (implantation lignes/ territoires)	20	(1) - kilomètres commerciaux par habitant, y compris scolaires, y compris dans les PTU	3	60
1.2 Faciliter l'accès temporel (fréquence adaptée, fréquence minimale des services réguliers dans une amplitude maximale)	5	(2) - Part des services aller/retour fonctionnant pendant les petites vacances scolaires	3	15
1.3 Faciliter la continuité entre réseaux (intermodalité)	5	(3) - Part des déplacements intermodaux	2	10
F2. Favoriser l'accessibilité de tous aux transports publics	20			40
2.1. Garantir l'accès des personnes à mobilité réduite	10	(4) - Part des points d'arrêts/gares accessibles	2	20
2.2. Favoriser l'accès des personnes en situation de précarité	10	(6) - Existence d'une tarification en faveur des personnes en situation de précarité	2	20
F3. Réduire les impacts du transport individuel par l'attractivité du service de transports publics	20			60
3.1 Informer sur les modalités de déplacement (service normal + incidents...), respecter les horaires, améliorer le confort (déplacements, lieux d'attente)	15	(6) - Existence d'une démarche qualité contractualisée	3	45
3.2 Garantir la continuité du service (incidents, grèves...)	5	(7) - Taux de kilomètres non réalisés tous motifs	3	15
F4. Développer la relation citoyenne	10			20
4.1 Renforcer la sûreté du réseau	5	(8) - Réclamations au motif des incidents par millier de voyages	2	10
4.2 Enregistrer et prendre en compte les réclamations	5	(9) - Réclamations par millier de voyages	2	10
4.3 Développer la transparence de gestion et la concertation				
5. Participer à la qualité environnementale par un fonctionnement propre	10	(10) - Répartition du parc en fonction des normes Euro et note synthétique	2	20
6. Garantir un fonctionnement économique acceptable pour l'utilisateur et pour la collectivité	10			30
6.1. Assurer la pérennité du patrimoine de transport (investissements/besoins...)	10	(12) - Age moyen du parc de matériel	3	30
	TOTAL	100	TOTAL	255
			Note maxi	400
6.2. Assurer la durabilité du financement (répartition charge utilisateurs, collectivités, salariés...)			(12) - Budget transport par déplacement	20
			Rapport Q/C	12,75
		Rapport Q/C de la strate des collectivités		12
		Position par rapport à la strate		1,06
		Moyenne des 3 dernières années		

Composition du groupe de travail

Président

Louis NEGRE

Maire de Cagnes-sur-Mer,
Premier Vice-président de la Communauté d'Agglomération Nice Côte d'Azur
Vice-président Transport du Conseil Général des Alpes-Maritimes, Vice-président du GART

Rapporteurs

Chantal DUCHENE

Directrice générale du GART

Marianne TRIGALO

Chercheur à l'INRETS

Caroline GALLEZ

Chercheur à l'INRETS (suppléant)

Coordination des travaux

Isabelle ROVIRA

Responsable du pôle économique
du GART

Pierre VAN DE VYVER

Délégué Général de l'IGD

L. BOULARD/M.REFALO

Chargées de mission de l'IGD

Membres fondateurs

Claude MARTINAND

Président de l'IGD

Michel DESTOT

Président du GART

Jacques PELISSARD

Président de l'AMF

Claudy LEBRETON

Président de l'ADF

Alain ROUSSET

Président de l'ARF

Membres

AFNOR	François AILLERET , Président, représenté par Alain KHEMILI , Responsable du secteur transport
AGIR	Renaud MUSELIER , Président, représenté par Lydia MAMMAR , Responsable des affaires économiques et sociales
Alpes-Maritimes	Christian ESTROSI , Président du Conseil Général, représenté par Alain ROLLAND , Sous-directeur des déplacements
Alsace	Adrien ZELLER , Président du Conseil Régional
CCI de Paris	Claude LEROI , Président de la Commission de l'Aménagement Régional, de l'Environnement, du Tourisme et des Transports, représenté par Philippe MATHERON , Responsable du département aménagement et transports
CERTU	Paul MARTIN , Directeur, représenté par Sébastien RABUEL , Chargé de projets transports publics
CGEA CONNEX	Stéphane RICHARD , Directeur Général
Clermont-Ferrand	Serge GODARD , Président du Syndicat Mixte
DGCL	Dominique SCHMITT , Directeur Général
DGMT	Patrice RAULIN , Directeur, représenté par Jacques LESNE , Chef du bureau des politiques de déplacement, de l'évaluation et des études
FNTV	Serge FOUQUET , Président, représenté par Morgane CHUSSEAU , Responsable des questions réglementaires et des contrats publics
France Qualité Publique	Bertrand De QUATREBARBES , Directeur
KEOLIS	Olivier MAREMBAUD , PDG
La Rochelle	Maxime BONO , Président de la Communauté d'Agglomération, représenté par Hervé LE BERRE , Responsable de la démarche qualité et évaluation
Lorient	Norbert METAIRIE , Président de la Communauté d'Agglomération
Nancy	André ROSSINOT , Président de la Communauté Urbaine, représenté par Pascal GAIRE , Directeur du service transport
Nantes	Jean-Marc AYRAULT , Président de la Communauté Urbaine de Nantes, représenté par Eric CHEVALIER , Directeur transport et stationnement
Nice	Robert CALCAGNO , Directeur Général des Services de la Communauté d'Agglomération, représenté par Yvette LARTIGAU , Responsable du service Transport
Missions Publiques	Yves MATHIEU , Directeur
RATP	Anne-Marie IDRAC , PDG, représenté par Christian PIANA , Délégué Général
SNCF	Louis GALLOIS , Président, représenté par Claude STEINMETZ , Directeur délégué TER
TRANSDEV	Philippe SEGRETAIN , Président
UNAF	Hubert BRIN , Président, représenté par Hélène MARCHAL , Chargée de mission pour les transports
UTP	Michel CORNIL , Président, représenté par Bruno GAZEAU , Directeur Général



CONTACTS

Institut de la Gestion Déléguée

84, rue de Grenelle

75007 Paris

tél. : 01 44 39 27 00

fax : 01 44 39 27 07

www.fondation-idg.org

Association des Maires de France

41, quai d'Orsay

75007 Paris

tél. : 01 44 18 14 14

fax : 01 44 18 14 15

www.amf.asso.fr