

Association des Maires de France
& Associations départementales de Maires
LES CAHIERS DU RÉSEAU
N° 9



■ Le maire et les transports

Association des Maires de France
& Associations départementales de Maires
LES CAHIERS DU RÉSEAU
N° 9



■ Le maire et les transports

Rédigé par **AGIR**, en collaboration avec **l'AMF**

AVANT PROPOS

Dans un contexte marqué par les engagements du Grenelle de l'environnement, où le caractère prioritaire des transports collectifs et la nécessité de leur développement s'affirment de plus en plus, ce guide apporte aux maires, confrontés à une demande toujours plus exigeante de la part de leurs administrés, un éclairage utile et concret sur la mise en œuvre de cette compétence des communes et des EPCI, essentielle à la qualité de la vie quotidiennes des citoyens.

Ainsi, après une présentation concise des textes de référence, le guide détaille les missions des différentes autorités organisatrices de transport et leurs modes de relations avec les opérateurs qu'elles ont choisis.

En particulier, il met l'accent d'une part sur l'articulation étroite de la politique des déplacements avec les documents de planification, d'autre part sur des aspects importants de cette politique, comme la qualité du service public, l'intermodalité ou les conditions requises pour créer des pôles d'échange et des parcs relais par exemple.

Le financement des transports collectifs urbains est également développé, au travers notamment des conditions de mise en œuvre du versement transport et des diverses formes de tarification.

Il est enfin à noter que tous les aspects liés à la question des transports, y compris par exemple le choix du matériel roulant ou la mise en place d'un réseau de transport en navette, trouvent leur place dans ce guide dont un des principaux mérites est d'être accessible aux non spécialistes.



ÉDITO

Qu'ils soient urbains ou ruraux, les transports sont au cœur des enjeux de nos territoires.

Pour cette raison, et parce que les problématiques du déplacement et de la mobilité prennent une importance croissante dans la vie quotidienne des citoyens, il nous a paru indispensable de réaliser un guide à destination des élus et des techniciens des collectivités afin d'en expliquer précisément le fonctionnement et l'organisation.

À cet effet, l'Association des maires de France s'est appuyée sur l'expertise indépendante de l'association de collectivités AGIR pour réaliser cet ouvrage qui permettra à tous les élus de mieux appréhender les aspects techniques de ce secteur d'activité et ses spécificités au regard de sa mission de service public.

Au-delà du rappel des principes d'organisation et de financement du secteur, ce guide en présente les aspects concrets permettant d'acquérir une bonne vision d'ensemble des politiques actuelles.

Ce travail des experts d'AGIR, en liaison avec l'AMF, a permis de réaliser un ouvrage pratique, et à ce jour inédit, qui complétera utilement les guides que les deux associations proposent déjà à leurs adhérents.

Nous vous en souhaitons une bonne lecture.



Jacques PÉLISSARD

Président de l'Association
des maires de France



Gilles BOURDOULEIX

Président d'AGIR



SOMMAIRE

CHAPITRE 1. LES TEXTES DE RÉFÉRENCE DES TRANSPORTS PUBLICS

I. LA LOI D'ORIENTATION DES TRANSPORTS INTÉRIEURS (LOTI) DU 30 DÉCEMBRE 1982	p. 11
II. LE DÉCRET DU 16 AOÛT 1985	p. 12
III. LA LOI « SAPIN » DU 29 JANVIER 1993	p. 12
IV. LA LOI SUR L'AIR ET L'UTILISATION RATIONNELLE DE L'ÉNERGIE	p. 12
V. LA LOI RELATIVE À LA SOLIDARITÉ ET AU RENOUVELLEMENT URBAINS (SRU) ..	p. 12
VI. LE RÈGLEMENT SUR LES OBLIGATIONS DU SERVICE PUBLIC DANS LES TRANSPORTS (ROSP)	p. 13
VII. LA LOI DU 11 FÉVRIER 2005 POUR L'ÉGALITÉ DES DROITS ET DES CHANCES, LA PARTICIPATION ET LA CITOYENNETÉ DES PERSONNES HANDICAPÉES	p. 13
VIII. LA LOI DU 21 AOÛT 2007 SUR LE DIALOGUE SOCIAL ET LA CONTINUITÉ DU SERVICE PUBLIC	p. 14
IX. L'ARRÊTÉ DU 2 JUILLET 1982 RELATIF AU TRANSPORT EN COMMUN DE PERSONNES	p. 14

CHAPITRE 2. COMPÉTENCES DES AUTORITÉS ORGANISATRICES DE TRANSPORT (AOT)

I. LES AUTORITÉS ORGANISATRICES DE TRANSPORTS URBAINS : COMMUNES OU COMMUNAUTÉS	p. 15
II. LES AUTORITÉS ORGANISATRICES DE TRANSPORTS INTERURBAINS DÉPARTEMENTAUX : LES DÉPARTEMENTS	p. 15
III. LA COOPÉRATION ENTRE AUTORITÉS ORGANISATRICES : LES SYNDICATS MIXTES	p. 16
IV. LES AUTORITÉS ORGANISATRICES DE TRANSPORTS RÉGIONAUX : LES RÉGIONS	p. 16

CHAPITRE 3. LES RELATIONS ENTRE AUTORITÉS ORGANISATRICES ET ENTREPRISES EXPLOITANTES

I. LES MODES DE GESTION DES SERVICES PUBLICS LOCAUX	p. 17
A. La gestion directe	p. 17
B. La gestion déléguée	p. 17
II. LA GESTION DIRECTE DANS LES TRANSPORTS PUBLICS	p. 18
III. LA GESTION DÉLÉGUÉE DANS LES TRANSPORTS PUBLICS	p. 19
A. Les types de contrat	p. 19
B. Le suivi du contrat : reporting et capacité d'expertise de l'AOT	p. 20
C. Les différents documents de suivi et de contrôle de l'activité du délégataire	p. 20
D. Les investissements : qui fait quoi ?	p. 21
E. Les questions à se poser avant le renouvellement du contrat	p. 21
IV. DONNÉES SUR LES ENTREPRISES DE TRANSPORTS URBAINS ET LEURS COÛTS D'EXPLOITATION	p. 23
A. La structure des coûts d'exploitation	p. 23
B. Les enjeux pour les entreprises : la maîtrise des coûts et les gains de productivité	p. 23
V. STATISTIQUES SUR LE MARCHÉ FRANÇAIS DES TRANSPORTS URBAINS (HORS ILE-DE-FRANCE)	p. 24

CHAPITRE 4. FINANCEMENT DES TRANSPORTS COLLECTIFS URBAINS

I. LE VERSEMENT TRANSPORT (VT)	p. 27
A. Définition / Principes	p. 27
B. État des lieux	p. 27
C. Taux	p. 27
D. Exonérations	p. 28
E. Remboursements	p. 28
F. Recouvrement	p. 28
G. Évolutions	p. 28





SOMMAIRE

II. LES RECETTES TARIFAIRES	p. 29
A. État des lieux	p. 29
B. Les principes de la tarification	p. 29
C. Évolutions	p. 29

III. FINANCEMENT DES TRANSPORTS COLLECTIFS URBAINS PAR LES POUVOIRS PUBLICS : LES COLLECTIVITÉS LOCALES ET L'ÉTAT	p. 30
A. Contributions des collectivités locales	p. 30
B. Contributions de l'État	p. 30

CHAPITRE 5. ORGANISATION DES TRANSPORTS PUBLICS

I. LA PLANIFICATION ET L'ARTICULATION AVEC LA POLITIQUE DE DÉPLACEMENTS : SCOT, PLU, PDU, etc.	p. 31
A. Le schéma de cohérence territoriale (SCoT)	p. 31
B. Le plan de déplacements urbains (PDU)	p. 31
C. Le plan local d'urbanisme (PLU)	p. 31

II. CONNAÎTRE LA MOBILITÉ LOCALE	p. 32
A. Quelles sont les données à collecter ?	p. 32
B. Les bureaux d'études	p. 33

III. L'OFFRE DE TRANSPORT	p. 33
A. La connaissance de la demande	p. 33
B. Le niveau de service pour répondre à la demande	p. 33
C. La détermination des moyens nécessaires	p. 33

IV. L'INTERMODALITÉ	p. 34
A. Définition / objectifs	p. 34
B. Quelles sont les conditions de réussite ?	p. 34
C. Quels sont les freins ?	p. 34

V. LES PÔLES D'ÉCHANGES	p. 35
A. Qu'est-ce qu'un pôle d'échanges ?	p. 35
B. Les fonctions d'un pôle d'échanges	p. 35
C. Les modes de gestion du pôle d'échanges	p. 35

VI. LES PARCS RELAIS	p. 36
A. Définition	p. 36
B. Pourquoi réaliser un parc relais ?	p. 36
C. Quelles sont les conditions de « réussite » d'un parc relais ?	p. 36
VII. LES MODES DOUX	p. 37
A. Définition	p. 37
B. Comment développer les modes doux ?	p. 38

CHAPITRE 6. MATÉRIEL ROULANT, ACCESSIBILITÉ

I. LE CHOIX DU MATÉRIEL ROULANT	p. 39
A. Panorama du parc de véhicules	p. 39
B. Quels facteurs de choix ?	p. 40
C. Voirie classique, voirie aménagée ou site propre intégral ?	p. 40
D. TCSP mode lourd, systèmes intermédiaires ou BHNS ?	p. 40
II. LES NAVETTES DE CENTRE-VILLE	p. 42
A. Définition	p. 42
B. Pourquoi des navettes ?	p. 42
C. Mise en place d'un réseau de transport en navette	p. 42
III. L'ACCESSIBILITÉ EN BREF	p. 43
A. Quelles obligations pour les autorités organisatrices ?	p. 43
B. Quels impacts pour les véhicules ?	p. 44



CHAPITRE 7. QUALITÉ DU SERVICE PUBLIC ET TARIFICATION

I. LA QUALITÉ DE SERVICE	p. 45
A. Définition / principes	p. 45
B. Comment contrôler que le délégataire remplit ses objectifs de qualité de service ?	p. 45
C. Pourquoi une démarche de certification ?	p. 45
II. LA LOI DU 21 AOÛT 2007 SUR LA CONTINUITÉ DU SERVICE PUBLIC DE TRANSPORT	p. 46
A. Les conséquences pratiques de la loi du 21 août 2007	p. 46
B. La question des sanctions financières en cas de non exécution du service	p. 48
C. Mécanismes de remboursement des usagers	p. 49
III. LA TARIFICATION ET LE MARKETING CLIENT	p. 50
A. La tarification	p. 50
B. Le marketing client	p. 53
IV. LA BILLETTIQUE	p. 54
A. Définition	p. 54
B. Avantages	p. 55
C. Perspectives	p. 55
Annexe 1 : Les acteurs institutionnels - Les partenaires	
I. AGIR, le transport public indépendant	p. 56
II. L'Association des maires de France	p. 57
III. Le ministère de l'Écologie, de l'énergie, du développement durable et de la mer et les autres structures publiques	p. 58
Annexe 2 : Lexique des principales notions et abréviations	p. 59

Les textes de référence des transports publics

I. La loi d'orientation des transports intérieurs (LOTI) du 30 décembre 1982

La LOTI (loi n°82-1153) a établi les fondements de l'organisation des services publics de transport en France. Elle définit le service public de transport et le territoire sur lequel s'exerce cette compétence.

Elle pose plusieurs principes :

Le droit au transport, permettant à tout citoyen de se déplacer « dans des conditions raisonnables d'accès, de qualité et de prix ainsi que de coût pour la collectivité »,
La liberté du choix de son mode de transport par l'utilisateur,
Le financement tripartite : usagers, collectivités publiques, autres bénéficiaires directs ou indirects, tels que les entreprises, qui « *sans être usagers des services, en retirent un avantage direct ou indirect* ».

La LOTI répartit les rôles et formalise les relations entre les autorités organisatrices et les opérateurs. Lorsque le service est délégué, la loi impose la passation d'un contrat entre les deux parties sur la base du principe de la recherche du meilleur coût.

Elle vise au « *développement harmonieux et complémentaire des divers modes individuels et collectifs* » : ce développement repose sur une « *concurrence loyale entre les modes de transport et les entreprises* » (article 3). La LOTI prévoit la réalisation d'un plan de déplacements urbains (PDU). Il est destiné à promouvoir un usage plus rationnel des transports individuels et collectifs. Elaboré par l'autorité compétente pour l'organisation des transports publics urbains, après avis des conseils municipaux, généraux et régionaux concernés, il est soumis à enquête publique.

Le PDU est obligatoire dans les périmètres de transports urbains (PTU) inclus dans les agglomérations de plus de 100 000 habitants depuis la loi AURE du 30 décembre 1996.



FOCUS

Les services occasionnels

Ces services relèvent de l'article 29 de la LOTI et des articles 32 à 40 du décret n° 85-891 du 16 août 1985.

Les services occasionnels de transport public routier de personnes sont les suivants :

- Les circuits à la place : il s'agit de services dont chaque place est vendue séparément et qui ramènent, sauf dispositions particulières, les voyageurs à leur point de départ.
- Les services collectifs qui comportent la mise à disposition exclusive d'un véhicule pour un groupe, ou plusieurs groupes d'au moins dix personnes ; les groupes devant avoir été constitués préalablement à leur prise en charge.

Ces services ne peuvent être exécutés que par les entreprises inscrites au registre des entreprises de transport public de personnes (registre visé à l'article 2 du décret du 16 août 1985 précité).

Ils ne doivent pas être confondus avec les services privés organisés par les collectivités publiques, les entreprises et les associations pour les besoins normaux de leur fonctionnement, notamment pour le transport de leur personnel ou de leurs membres.

Les services occasionnels publics sont soumis à autorisation délivrée par le représentant de l'État dans le département concerné.

II. Le décret du 16 août 1985

Le décret n° 85-891 du 16 août 1985 précise l'organisation et les règles d'exploitation des transports urbains de personnes et des transports routiers non urbains de personnes.

Il définit notamment les règles d'exercice de la profession de transporteur routier de personnes ainsi que le statut des régies de transport et leur mode de fonctionnement. Il précise également les modalités d'établissement des périmètres de transport urbain (PTU).

III. La loi « Sapin » du 29 janvier 1993

La loi "Sapin" (loi n° 93-122) relative à la prévention de la corruption et à la transparence de la vie économique et des procédures publiques contraint les autorités organisatrices (hors Ile-de-France) à organiser des mises en concurrence pour la passation de leurs contrats de délégation de service public.

Cette loi ne remet pas en cause la possibilité pour les autorités organisatrices de réaliser elles-mêmes, sans mise en concurrence, leur service de transport via une structure publique dotée de la personnalité juridique et de l'autonomie financière (EPIC) ou dotée de la seule autonomie financière (régie à simple autonomie financière).

La loi Sapin se concentre sur les règles de passation des délégations de service public (DSP) et s'applique donc quand l'autorité organisatrice décide de déléguer l'exploitation de son service de transport urbain à une entreprise privée ou à une société d'économie mixte (entreprise privée à capital majoritairement public) qui doit elle aussi être mise en concurrence.

IV. Loi n° 96-1236 du 30/12/96 sur l'air et l'utilisation rationnelle de l'énergie

La loi AURE (loi n° 96-1236 du 30 décembre 1996) a rendu obligatoire l'instauration d'un PDU dans les agglomérations de plus de 100 000 habitants.

V. La loi relative à la solidarité et au renouvellement urbains (SRU)

La loi SRU (loi n° 2000-1208 du 13 décembre 2000) renforce le rôle du PDU et organise la cohérence entre urbanisme, transport et habitat.

Elle institue également le Schéma de Cohérence Territoriale (SCOT), document d'urbanisme qui fixe, à l'échelle de plusieurs communes ou groupements de communes, les fondements de l'organisation du territoire et de l'évolution des zones urbaines, afin de préserver un équilibre entre zones urbaines, industrielles, touristiques, agricoles et naturelles.

Le SCOT est opposable au plan local d'urbanisme (PLU : ex-POS) et à la carte communale, aux programmes locaux de l'habitat (PLH), aux plans de déplacements urbains (PDU), aux opérations foncières et d'aménagement.

■ Autres dispositions importantes

- Possibilité pour plusieurs autorités organisatrices de s'associer au sein d'un syndicat mixte dont les compétences obligatoires sont la coordination des services, la mise en place d'un système d'information des voyageurs et la recherche d'une tarification coordonnée et de titres de transports uniques ou unifiés.
- Possibilité pour toute personne physique ou morale, publique ou privée, employant un ou plusieurs salariés, de prendre en charge tout ou partie du prix des titres d'abonnement souscrits par ses salariés pour leurs déplacements domicile-travail en transports en commun.
- Extension de la notion de droit au transport pour les personnes bénéficiaires de la couverture maladie universelle complémentaire : l'article 123 dispose en effet que « dans l'aire de compétence des autorités organisatrices de transport urbain de voyageurs, les personnes dont les ressources sont égales ou inférieures au plafond fixé en application de l'article L. 861-1 du code de la sécurité sociale, bénéficient de titres permettant l'accès au transport avec une réduction tarifaire d'au moins 50 % ou sous toute autre forme d'une aide équivalente. Cette réduction s'applique quel que soit le lieu de résidence de l'utilisateur. »

VI. Le Règlement sur les Obligations du Service Public dans les transports (ROSP)

Adopté le 23 octobre 2007 après sept années de mobilisation, le règlement européen n° 1370/2007 relatif aux services publics de transport de voyageurs par chemin de fer et par route, dit règlement sur les obligations de service public dans les transports (ROSP) consacre la liberté de choix du mode de gestion des services de transport par les collectivités locales.

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

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

L'opérateur interne est une entité juridiquement distincte de la collectivité.

Cette dernière exerce sur l'opérateur interne un « *contrôle analogue à celui qu'elle exerce sur ses propres services* ».

Les régies, qu'elles soient municipales ou à simple autonomie financière, ne sont pas assimilables à des opérateurs internes. Les établissements publics à caractère industriel et commercial (EPIC) sont, quant à eux, clairement des opérateurs internes.

Quant aux sociétés d'économie mixte, contrairement aux dispositions de la loi Sapin, elles pourraient être opérateur interne si elles remplissent des conditions de contrôle analogues. Elles restent néanmoins exclues. La loi Sapin continue donc à s'appliquer et oblige les collectivités à mettre les SEM en concurrence.

■ Principe du « cantonnement géographique »

Les régies ne peuvent participer à des appels d'offre en dehors de leur périmètre d'intervention, sauf s'agissant des « lignes sortantes » et des « éléments accessoires » à l'activité de transport public, tel que l'assistance technique.

■ Fixation de seuils d'attribution directe des contrats

L'attribution directe est autorisée dans le cas de contrats d'un montant inférieur à 1 million € par an (ou 300 000 km / an) ou inférieur à 2 millions € (ou 600 000 km / an) s'il s'agit de PME n'exploitant pas plus de 23 véhicules. Pour mémoire, les seuils de la loi Sapin qui s'appliquent en droit interne sont très inférieurs : 106 000 € HT sur la durée totale du contrat ou 68 000 € HT par an sur trois ans maximum.

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

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

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

■ Généralisation de la contractualisation

La contractualisation entre la collectivité et l'opérateur devient la règle, y compris dans les cas d'attribution directe aux entités considérées comme des « opérateurs internes ». Définition de la durée maximale des contrats : 10 ans pour les services routiers (15 ans lorsque les amortissements sont pris en compte), 15 ans pour le ferroviaire mis en concurrence.

VII. La loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées

Cette loi (n° 2005-102 du 11 février 2005) pose le principe général de l'accessibilité pour toute personne handicapée avec la volonté de traiter l'intégralité de la « chaîne de déplacement » en liant dans une même approche urbanisme, voirie, transports et intermodalité. Elle précise que les transports collectifs devront être accessibles aux personnes handicapées ou à mobilité réduite dans un délai de dix ans à compter de la publication de la loi, soit au plus tard le 12 février 2015. En cas d'impossibilité technique avérée de mise en accessibilité des réseaux existants, des moyens de transport dits de substitution doivent être mis à la disposition des personnes handicapées ou à mobilité réduite. Ils sont organisés et financés par l'autorité organisatrice compétente dans un délai de trois ans. Le coût du transport de substitution pour les usagers ne doit pas être supérieur au coût du transport public existant, et ce à niveau de service équivalent.

➡ Voir la partie consacrée à l'accessibilité en page 43.

VIII. La Loi du 21 août 2007 sur le dialogue social et la continuité du service public

La loi (n° 2007-1224) sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs vise à prévenir les conflits et organiser le service public de transport en cas de perturbation prévisible.

➔ Voir la partie consacrée à la continuité du service public en page 46.

IX. L'arrêté du 2 juillet 1982 relatif au transport en commun de personnes

Ce texte de référence fixe les règles de construction, d'exploitation, d'entretien et de contrôle des véhicules de transport en commun, autobus et autocars. À plusieurs reprises, il a fait l'objet d'adaptations suite aux évolutions techniques et réglementaires aux niveaux français et européen.

Cette succession de modifications a nui à la lisibilité et la clarté du texte, donnant lieu à des interprétations parfois divergentes, d'où une refonte globale engagée en 2007, menée sous l'égide du Conseil National des Transports.

Ces travaux de refonte ont conduit à la publication de l'arrêté du 3 août 2007 qui a fourni une nouvelle définition du transport en commun de personnes. Il s'agit du transport de passagers au moyen d'un véhicule à moteur

qui comporte plus de 9 places assises y compris celle du conducteur. Les véhicules de transport en commun de personnes comprennent les autobus et autocars (tels que définis à l'art. R. 311-1 du Code de la route).

■ Le transport en commun d'enfants

(dont l'âge maximal est relevé de 17 à 18 ans) correspond au transport en commun, au sens du transport de passagers au moyen d'un véhicule à moteur qui comporte plus de neuf places assises y compris celle du conducteur, organisé à titre principal pour des personnes âgées de moins de dix-huit ans quel que soit le motif du déplacement.

Par conséquent, il n'est plus fait de distinction entre les différents types de transport qui étaient jusqu'à présent utilisés. Le transport de personnes assises et ceinturées devient la règle.

L'arrêté du 18 mai 2009, paru au Journal officiel du 16 juin, a modifié à nouveau l'arrêté du 2 juillet 1982 pour renforcer la sécurité des passagers transportés debout et réduire le champ d'intervention des autobus. Les autobus sont désormais compris comme des véhicules à moteur conçus pour être exploités principalement en agglomération (et non plus dans le périmètre de transports urbains). Ils sont exclus de quasiment toutes les prestations occasionnelles ou privées en dehors des agglomérations (au sens code de la route) pour être dédiés à un usage quasi unique de services réguliers. D'autres mesures importantes sont à rappeler comme l'interdiction de l'utilisation des strapontins sur tous les véhicules et la présence d'une liste nominative des passagers dans tous les autocars effectuant un service occasionnel ou privé (hors départements limitrophes ou de prise en charge).

Possibilité de circulation des autobus : arrêté du 16 juin 1982

	Agglomération (sens code de la route, panneau routier)	PTU et 5 km au-delà du PTU	Jusqu'à 7 km au-delà du PTU
Services publics réguliers (lignes urbaines ou services TAD)	Circulation autorisée	Circulation autorisée	Circulation sous conditions et avec raison motivée par l'AO
Transports en commun d'enfants (transports scolaires au sens du code de l'éducation)	Circulation autorisée, enfants assis, et exceptionnellement debout et avec raison motivée par l'AO	Circulation autorisée, enfants assis, et exceptionnellement debout et avec raison motivée par l'AO	Circulation autorisée, enfants assis et exceptionnellement debout, sous réserve d'une double motivation de l'AO (> 5 km au-delà du PTU + enfants debout)
Service occasionnel ou privé d'enfants (moins de 18 ans)	Circulation autorisée, tous les enfants assis	Circulation interdite	Circulation interdite
Service occasionnel ou privé d'adultes	Circulation autorisée	Circulation interdite	Circulation interdite

Compétences des autorités organisatrices de transport (AOT)

I. Les autorités organisatrices de transports urbains : communes ou communautés

261 autorités organisatrices de transports urbains ont été recensées en France en 2006, dont plus de 40 % sont des communautés d'agglomération.

Les communautés d'agglomération ont parmi leurs compétences de base les transports urbains. Il s'agit d'une compétence facultative pour les communautés de communes.

Les compétences des autorités organisatrices de transports urbains (AOTU) :

- Création d'un Périmètre de transports urbains (PTU) : c'est l'acte fondateur de l'autorité organisatrice.
- Organisation des services de transports urbains (services réguliers, services scolaires - compétence le plus souvent rétrocédée au département - services occasionnels...) à l'intérieur du PTU.

- Élaboration d'un PDU (obligatoire pour les agglomérations de plus de 100 000 habitants, optionnel pour les autres agglomérations).
- Choix du mode d'exploitation et de financement des transports publics urbains.

II. Les autorités organisatrices de transports interurbains départementaux : les départements

Leurs compétences :

- Organisation des services de transports non urbains, dont les transports scolaires, sur tout le territoire départemental : lignes régulières intradépartementales (hors PTU).
- Lignes scolaires (hors PTU), transport à la demande.
- Élaboration des schémas départementaux de transport.
- Choix du mode d'exploitation des transports publics non urbains et des transports scolaires.

▲ CONSEIL PRATIQUE

Quid des transports scolaires sur le territoire des communautés d'agglomération ?

La création de nombreuses communautés d'agglomération qui ont parmi leurs compétences obligatoires les transports urbains a soulevé la question de la compétence en matière de transports scolaires sur leur territoire.

L'article 57 de la loi n° 2002-276 du 27 février 2002 (Loi Vaillant) relative à la démocratie de proximité autorise une communauté d'agglomération à transférer par voie conventionnelle la compétence en matière d'organisation des transports scolaires au département. Ce transfert de compétence n'est possible que lorsque le département est seul compétent pour l'organisation des transports scolaires antérieurement à la création de la communauté d'agglomération.

Cependant, jusqu'à la loi sur l'intercommunalité de 1999 et surtout la loi de décentralisation du 13 août 2004, les transports scolaires ont relevé d'accords entre les conseils généraux et les AOTU.



Puis, à partir de 2004, on note que la tendance est d'intégrer les transports scolaires aux réseaux urbains, avec un impact parfois important sur les coûts et les recettes commerciales. Cette intégration des transports scolaires se fait généralement moyennant une participation financière du département, selon des montages juridiques variés.

D'après l'Association nationale pour les transports éducatifs de l'enseignement public (ANATEEP), en 2005, la part des transports scolaires dans le budget « Transport » peut être supérieure à 25 %.

III. La coopération entre autorités organisatrices : les syndicats mixtes

Les syndicats mixtes, institués par le décret n° 55-606 du 20 mai 1955, associent plusieurs niveaux d'autorités organisatrices (communes, EPCI, départements, régions) et, le cas échéant, d'autres personnes morales de droit public (chambres consulaires, etc.).

Le syndicat mixte est un établissement public, qui doit comprendre au moins une collectivité territoriale (ou un groupement de collectivités). En 2007, on comptait 26 syndicats mixtes de transports urbains. Ces syndicats mixtes, qui associent une AOTU intercommunale et le département, exercent le rôle d'autorité organisatrice de transport urbain, par délégation de l'EPCI.

Pour renforcer la cohérence des actions des différentes autorités organisatrices, et favoriser le développement d'une offre de transports publics périurbains, l'article 111 de la loi SRU a par ailleurs prévu la création de syndicats mixtes devant exercer les trois compétences suivantes :

- Coordination des services sur le territoire du syndicat,
- Mise en place d'un système d'information voyageurs,
- Création d'une tarification coordonnée et de titres de transport uniques ou unifiés.

Ces syndicats mixtes peuvent disposer d'une ressource propre, appelée « versement transport additionnel » au taux maximal de 0,5 %, qui n'est perçue que sur les territoires à dominante urbaine non assujettis à un versement transport par une AOTU.

On recense en 2007 seulement 8 syndicats de ce type :

- Syndicat Mixte des Transports des Alpes Maritimes (SYMITAM).
- Syndicat de la Communauté Tarifaire en Charente Maritime (SMCTCM).
- Syndicat des Transports de l'Est de l'Étang de Berre (SMITEEB).

- Syndicat des Transports de l'Hérault (SMTCH).
- Syndicat pour l'Intercommunalité des Transports de l'Agglomération Mancelle (SMITAM).
- Syndicat des Transports en Commun de l'Oise (SMTCO).
- Syndicat des Transports Routiers de la Presqu'île de Guérande Atlantique (SMTCRPGA).
- Syndicat des Transports Suburbains de Nancy (SMTSN).

IV. Les autorités organisatrices de transports régionaux : les régions

Leurs compétences :

- Organisation des services de transports ferroviaires et routiers de voyageurs d'intérêt régional.
- Élaboration du schéma régional de transport.
- Conventionnement des services régionaux routiers et ferroviaires



FOCUS

Le rôle de l'État

- Organisation des services de transport public d'intérêt national : liaisons d'intérêt national (services réguliers non urbains concernant au moins deux régions), réseau ferroviaire national.
- Définition du cadre général des politiques de transport public.
- Législation et réglementation des activités de transport, fixation des normes techniques et de sécurité, et contrôle de leur application.
- Tutelle des entreprises nationales de transport.
- Promotion des programmes de recherches, d'études, d'expérimentations et d'innovations.
- Élaboration des schémas de services collectifs de voyageurs et de marchandises.

Les relations entre autorités organisatrices et entreprises exploitantes

I. Les modes de gestion des services publics locaux

A. La gestion directe

La gestion est dite directe lorsque le service public est géré en régie, directement par la personne publique dont il dépend. La gestion directe va de la régie simple, par laquelle la collectivité assure elle-même la gestion du service avec ses propres moyens, à la création d'une régie avec une personnalité morale et l'autonomie financière.

L'autorité publique peut ainsi décider de donner une plus grande autonomie au service public en créant un établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC), entité dotée de la personnalité morale de droit public distincte et de l'autonomie financière totale.

B. La gestion déléguée

La gestion est dite déléguée lorsque la collectivité confie à une entreprise indépendante d'elle l'exécution du service tout en conservant un contrôle sur celui-ci. L'entreprise est alors chargée de l'exécution du service, qu'elle assure avec son propre personnel selon les principes et méthodes de la gestion privée et à ses risques et périls.

L'une des caractéristiques essentielles de la gestion déléguée concerne le risque financier lié à l'exploitation du service, qui pèse sur l'entreprise et non sur la collectivité : l'entreprise se rémunère en tout ou partie sur les usagers du service, ce qui n'est pas sans conséquence sur le niveau de participation financière, et donc le coût pour la collectivité.

La collectivité garde néanmoins la maîtrise du service dans la mesure où le délégataire est tenu de rendre compte de sa gestion et où la collectivité dispose d'un pouvoir de contrôle et, le cas échéant, de modification du contrat.

Le service public peut être délégué à une entité privée (société commerciale, association, groupement d'intérêt économique), à un organisme mixte (société d'économie mixte locale, groupement d'intérêt public) ou même à un organisme public (établissement public, régie ne relevant pas de la collectivité délégante).

La définition de la délégation de service public est antagoniste de celle des marchés publics qui sont des contrats conclus à titre onéreux entre les pouvoirs adjudicateurs (définis à l'article 2 du Code des marchés publics) et des opérateurs économiques publics ou privés pour répondre à leurs besoins en matière de travaux, de fournitures ou de services.

Le contrat de délégation de service public, dont le régime juridique est principalement défini aux articles L 1 411-1 et suivants du Code général des collectivités territoriales, se distingue donc légalement du simple contrat d'exploitation par son mode de rémunération substantiellement lié aux résultats de l'exploitation du service.

La délégation de service public se définit donc comme « un contrat par lequel une personne morale de droit public confie la gestion d'un service public dont elle a la responsabilité à un délégataire public ou privé, dont la rémunération est substantiellement liée au résultat de l'exploitation du service. Le délégataire peut être chargé de construire des ouvrages ou d'acquérir des biens nécessaires au service ».

	Gestion directe		Gestion déléguée
Forme juridique	Régie à simple autonomie financière	Établissement Public Industriel et Commercial (EPIC)	Société anonyme, Société par actions simplifiées, Société d'économie mixte
Personnalité morale	Non	Oui	Oui
Mode d'administration	Conseil d'exploitation + directeur sous l'autorité de la collectivité publique	Conseil d'administration + directeur	Selon la forme juridique de l'entreprise
Type de comptabilité	Publique / Rattachement à la comptabilité principale / Budget annexe Agent comptable est celui de la collectivité de rattachement	Publique (en grande partie) / Budget autonome non rattaché à celui de la collectivité l'agent comptable est soit un comptable du Trésor, soit un agent comptable nommé par le Préfet	Privée
Régime fiscal	Collectivité de rattachement	Régime fiscal des personnes morales de droit public	Régime fiscal des personnes morales de droit privé
Statut du personnel	Généralement fonction publique territoriale : personnel de la collectivité de rattachement	Droit privé sauf le directeur et le comptable	Droit privé

II. La gestion directe dans les transports publics

Visées par l'article 7-II de la LOTI, les régies de transport sont soit des établissements publics à caractère industriel et commercial (EPIC), soit des régies dotées de la seule autonomie financière.

Les régies de transport sont réglementées par l'article 12 du décret du 16 août 1985 :

elles ont pour objet d'exploiter des services de transports publics de personnes et, à titre accessoire, toutes activités de transport ou connexes à celui-ci, effectuées à la demande ou avec l'accord de l'autorité organisatrice.

Elles sont créées par l'organe délibérant de l'autorité organisatrice : délibération du conseil municipal ou du conseil général.

▲ ATTENTION !

Le ROSP et la gestion directe

Le ROSP a des conséquences pratiques importantes pour les régies de transport :

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

Le principe de contractualisation s'applique également aux régies, le ROSP retenant une conception extensive de la notion de contrat, qui englobe les actes unilatéraux législatifs ou réglementaires, comme une délibération d'une AOT visant à confier tout ou partie de son réseau à une régie. Le contenu de cet acte devra à terme être conforme avec les dispositions du ROSP.

III. La gestion déléguée dans les transports publics

Dans l'hypothèse d'une gestion déléguée, la collectivité continue à définir et à maîtriser la politique de transports et de déplacements.



FOCUS

Mode de gestion dans les transports urbains

D'après les données issues de l'enquête annuelle sur les transports collectifs urbains, près de 90 % des réseaux de transports urbains sont en gestion déléguée, et 10 % en gestion directe.

Cette répartition gestion directe / gestion déléguée est stable depuis 1997 d'après le CERTU.

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

A. Les types de contrat

Les contrats se distinguent les uns des autres en fonction du niveau de risque assumé par chaque partie : on distingue ainsi le risque sur les charges d'exploitation (risque industriel) et le risque sur les recettes d'exploitation (risque commercial).

Le risque sur les investissements n'entre pas en ligne de compte dans la classification juridique des contrats. Les contrats ou conventions conclus entre l'AOT et l'entreprise exploitante, qui ont une durée déterminée (rarement plus de 10 ans), répartissent les responsabilités entre les co-contractants et définissent leurs obligations respectives.

Ces conventions précisent la consistance générale et les conditions de fonctionnement du service, la tarification, les modalités de financement du service, les modalités de reporting et de contrôle.

Les conventions ne peuvent être reconduites tacitement.

Elles peuvent être prolongées pour des motifs d'intérêt général ou lorsque des investissements matériels importants sont réalisés à la demande de l'AOT, non prévus au contrat initial et de nature à modifier l'économie générale de la convention.



ATTENTION !

La concurrence

La question de la concurrence est essentielle dans le mode d'organisation des transports publics en France : concurrence entre les modes de gestion, au libre choix de la collectivité, et concurrence entre les opérateurs dans le cadre de la DSP.

La concurrence entre la gestion directe et la gestion déléguée existe bel et bien, le passage de l'un à l'autre étant toujours possible pour les collectivités. Ainsi, depuis 2003, six réseaux ont changé de mode de gestion : un réseau est passé de la régie à la DSP (réseau de Saint-Malo) et cinq réseaux exploités en DSP sont passés en régie (réseaux de Belfort, Cholet, Douai, Sarreguemines et de Toulouse).

Le choix de la délégation de service public pour l'exploitation des services de transport implique la mise en concurrence entre différents opérateurs. Or ce mode de gestion est parfois remis en cause en raison des difficultés rencontrées par les collectivités à faire émerger une réelle concurrence, indispensable à l'équilibre du système, notamment pour l'obtention du meilleur service au meilleur prix pour la collectivité. La situation oligopolistique des 3 grands groupes qui se partagent 90 % du marché n'est pas sans poser de problème.

Le manque d'acteurs limite la capacité de négociation des collectivités lors des renouvellements de contrat.

Une étude réalisée par l'UTP en 2008 indique que lors des trois dernières années, dans plus de 70 % des cas le réseau n'a pas changé de délégataire lors du renouvellement de délégataire.

B. Le suivi du contrat : reporting et capacité d'expertise de l'AOT

Les contrats conclus entre la collectivité délégante et l'entreprise choisie pour exploiter le service public de transport obéissent à des règles particulières et précises en matière de dévolution (marchés publics ou DSP, selon le mode de rémunération de l'exploitant). Idem pour les modalités de conclusion des éventuels avenants aux conventions en cours.

Ils doivent également faire l'objet d'un suivi et de contrôle par l'autorité organisatrice : le délégataire est ainsi tenu à un reporting régulier.

■ Intérêts et enjeux du reporting :

- Répondre aux besoins d'information de l'autorité organisatrice.
- Améliorer les outils de suivi et de contrôle de la gestion et de l'exploitation du service.
- Concilier des objectifs parfois divergents : plus de transparence pour l'autorité organisatrice / limitation de la production d'informations publiques pour l'entreprise.
- Favoriser les échanges entre des acteurs qui n'ont pas toujours la même vision des choses.
- Améliorer la capacité d'expertise de l'AO et l'aider à anticiper le renouvellement du contrat.

C. Les différents documents de suivi et de contrôle de l'activité du délégataire

■ Le rapport annuel d'activité :

Ce document en présentation libre qui rend compte de l'activité générale de l'entreprise est présenté le plus souvent aux membres du conseil d'administration et donc à l'autorité de tutelle en cas de gestion directe. Un résumé de ce rapport peut être diffusé au grand public, ainsi qu'aux salariés, clients, fournisseurs, institutionnels, banques, etc.

■ Le rapport de gestion :

Préparé par le conseil d'administration pour l'assemblée générale ordinaire annuelle destinée à approuver les comptes de l'entreprise, il présente les faits marquants de l'année et des commentaires sur les données financières. Document synthétique, il est obligatoire et fait partie des pièces juridiques déposées au greffe du tribunal de commerce.

■ Les tableaux de bord :

Leur contenu et leur périodicité sont contractuels, ils comprennent les éléments sur la vie du réseau en cours d'année : recettes, offre, qualité de service et éventuellement quelques données comptables et techniques.

■ Le rapport annuel du délégataire :

Destiné à l'autorité organisatrice, dans le cadre d'une DSP, il est le principal outil de contrôle de la DSP.

Le texte de référence est le décret n° 2005-236 du 14 mars 2005 : il ajoute deux articles (R.1411-7 et R1411-8) au CGCT et vient modifier la loi Mazeaud de 1995 qui obligeait déjà le délégataire à remettre un rapport annuel contenant les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution du service public, une analyse de la qualité du service, des annexes permettant au délégant d'apprécier les conditions d'exécution du service.

Le décret précise le contenu du rapport annuel du délégataire notamment sur les dépenses et recettes, tout en restant synthétique et « trans-sectoriel ».

En vigueur depuis l'exercice 2006, cette disposition s'applique à l'ensemble des délégataires de service public quelle que soit leur forme juridique (SA, SEM ou régie exploitant des services en DSP). Les régies sont donc également concernées par cette obligation (cf. encadré, infra).

Les contrats de marchés publics, n'entrent pas, eux, dans le champ d'application de cette mesure.

Le rapport du délégataire est obligatoirement soumis au vote de l'assemblée délibérante du délégant.

Le rapport annuel du délégataire est un document public après son vote par l'assemblée délibérante.

Le vote du rapport ne fait que prendre acte et n'a pas de conséquence directe sur la validité du contrat.

En cas de vote négatif, l'exécutif local devra pourtant discuter avec le délégataire des mesures à prendre pour rectifier la situation.

En application de l'article L1413-1 du CGCT, les communes de plus de 10 000 habitants et les EPCI de plus de 50 000 habitants (entre autres), doivent créer une commission consultative des services publics locaux (CCSPL) pour l'ensemble des services publics, dont les transports, confiés à un tiers par convention de délégation de service public ou exploités en régie dotée de

l'autonomie financière. Elle examine notamment chaque année le rapport du délégataire de service public, le bilan d'activité des services exploités en régie.

Le rapport doit :

- tenir compte des spécificités du secteur concerné ;
- respecter les principes d'indépendance des exercices et de permanence des méthodes ;
- permettre des comparaisons entre l'année en cours et la précédente.

➔ Contenu-type d'un rapport annuel du délégataire

- Volet « comptable et financier »
 - Compte annuel de la délégation (et méthode d'imputation des charges et produits)
 - Variation du patrimoine immobilier
 - Situation des biens et immobilisations
 - Programme d'investissements et dépenses de renouvellement
 - Effectifs (totaux, par catégorie, conduite)
 - Détail des recettes : recettes tarifaires par type de titre, ventilation des recettes commerciales
- Volet « qualité de service »
 - Taux de réalisation du service
 - Commercial / marketing

▲ ATTENTION !

Le cas spécifique des régies

La loi « Démocratie de proximité » du 27 février 2002 prévoit pour les services exploités en régie la communication d'un bilan d'activité sans en définir précisément le contenu.

Dans le respect de l'esprit de cette loi dédiée à l'information des usagers, les données relatives à l'exécution du service et à sa qualité doivent être de la même nature que celles définies dans le rapport du délégataire (à savoir en rapport avec les obligations faites à la régie par l'AO dans le cadre de son règlement intérieur ou contrat d'objectifs). L'AO est déjà en possession des informations financières et comptables dans le cas d'un service exploité en régie.

- Taux de fraude / Contrôle
- Qualité produite / Qualité perçue

• Volet « technique »

- Données physiques
- Offre
- Fréquentation
- Structure et équipement du parc, y compris performances environnementales
- Accessibilité
- Sécurité

D. Les investissements : qui fait quoi ?

Selon le type de contrat, les dépenses d'investissement sont à la charge soit de l'AOT, soit de l'exploitant, mais dans la plupart des cas la responsabilité des investissements relève de l'autorité organisatrice. Les dépenses sont ainsi directement réalisées par l'AOT ou par l'entreprise pour le compte de celle-ci. Globalement, les AOT sont propriétaires de 85 % des véhicules affectés aux transports urbains (*Source : Enquête annuelle sur les transports urbains CERTU-DGMT-GART-UTP*).

La propriété du parc de matériel permet aux AOT de conserver la maîtrise de leurs investissements. Le matériel roulant représente près du tiers (31 %) des dépenses d'investissement (*Source : Enquête annuelle sur les transports urbains CERTU-DGMT-GART-UTP*). L'autre poste important de dépense (19 %) est le foncier (acquisition de terrains, de bâtiments, etc.). Une part non négligeable des dépenses est consacrée aux travaux (11 %).

Ces investissements sont financés majoritairement par l'autofinancement et l'emprunt, qui représentent respectivement 55 % et 38 % des ressources totales d'investissements de transports urbains.

E. Les questions à se poser avant le renouvellement du contrat

■ Le contrat a-t-il bien vécu ?

- Conformité avec les textes réglementaires et la jurisprudence
- Le renouvellement à l'identique est-il possible ?
- Conditions de la mutation vers un nouveau contrat ?
- Opportunités liées à l'évolution réglementaire et/ou jurisprudentielle
- Combien d'avenants ont été passés ?
Quelle(s) portée(s) ont eu ces avenants ?

- Le contrat a-t-il aussi bien vécu que le réseau ? Et vice-versa ?
- Le contrat a-t-il permis de faire évoluer le réseau de manière satisfaisante ? Le réseau a-t-il évolué plus vite que le contrat ?
- Le contrat a-t-il assuré l'évolution des dépenses et des recettes en adéquation avec la réalité économique ?
- Bilan des relations avec l'exploitant, pénalités appliquées
- Analyse des différends / litiges / recours à des tiers (experts, conciliateurs...)

■ Quels ont été les points d'achoppement ?

- Homologation des tarifs
- Modification des services
- Actualisation / ajustement des dépenses et des recettes
- Retards de paiement par l'AO / intérêts moratoires
- Contrôles réalisés par l'AO
- Entretien et maintenance des biens AO / Exploitant
- Désaccord sur les montants financiers

- Continuité du service public / information des usagers
- Transmission des comptes rendus contractuels
- Sous-traitance
- Mission d'assistance technique / force de propositions
- Circulation / stationnement
- Autres (modification de la structure capitalistique de l'exploitant...)

■ Les engagements ont-ils été respectés ?

- Prérogatives, obligations et missions respectives des cocontractants
- Objectifs de trafic / d'offre
- Engagements financiers Dépenses / Recettes / Contribution financière
- Programme d'investissements (AO / Exploitant)
- Mécanismes d'intéressement
- Vitesse commerciale
- Plan de formation du personnel et budget associé
- Plan marketing et budget associé

L'entreprise est organisée autour de plusieurs grandes missions

Mission	Métiers
<ul style="list-style-type: none"> • Exploitation proprement dite du réseau • Coordination de l'exploitation • Graphicage et habillage des services • Gestion du planning des conducteurs • Régulation et gestion de l'exploitation 	Conducteur-receveur vérificateur, contrôleur agent / responsable méthodes
<ul style="list-style-type: none"> • Entretien du matériel et du réseau • Gestion du patrimoine (installations fixes et parc roulant) • Établissement d'un programme de maintenance ne pénalisant pas l'exploitation (autobus, billettique, systèmes d'information...) • Dépannage, 	Agent de maintenance, mécanicien, carrossier, électronicien, électrotechnicien
<ul style="list-style-type: none"> • Fidélisation / conquête de la clientèle • Réalisation d'études marketing • Proposition à l'AOT d'itinéraires des lignes. • Suivi de la commercialisation • Proposition à l'AOT de gammes tarifaires et commercialisation des titres • Communication et promotion du réseau. • Gestion de l'information des clients (guide bus, site internet...) 	Responsable communication Agent de ventes Chargé d'études marketing
<ul style="list-style-type: none"> • Gestion des moyens humains et matériels 	Comptable
<ul style="list-style-type: none"> • Gestion des ressources humaines • Comptabilité de l'entreprise • Coordination de tous les services 	Agent administratif

- Respect des délais (modification, transmission...)
- Retour des biens selon les modalités prévues dans le contrat

IV. Données sur les entreprises de transports urbains et leurs coûts d'exploitation

Quel que soit son statut, l'entreprise est chargée par l'autorité organisatrice de l'exécution du service (avec des niveaux de risques industriels et commerciaux plus ou moins importants selon le type de contrat passé entre l'AOT et l'entreprise).

D'après l'Enquête annuelle d'entreprises (EAE), réalisée chaque année par l'INSEE, en 2005 les entreprises du secteur des transports urbains hors RATP employaient 38 460 salariés, répartis dans 206 entreprises.

- 47 % des entreprises du secteur emploient 94 % des effectifs : il s'agit des 98 entreprises de 50 salariés et plus.
- Parmi elles, 41 comptent plus de 250 salariés et emploient ainsi 77 % des effectifs du secteur.

A. La structure des coûts d'exploitation

En 2006, les dépenses d'exploitation des entreprises de transports urbains ont atteint 2 789 millions € (Données sur 144 réseaux - *Source : les chiffres clés du transport public urbain - Édition 2007 - UTP*).

Ce sont les dépenses de personnel qui représentent la majeure partie des dépenses, généralement plus de 50 %, voire plus de 70 %, selon les réseaux.

Les autres coûts d'exploitation sont les frais généraux, les coûts de roulage (carburants, entretien, pneumatiques, etc.), et, dans une moindre mesure, la sous-traitance.

À noter que les dépenses de carburants représentaient en 2006 près de 12 % des dépenses totales d'exploitation des entreprises (*Source : les chiffres clés du transport public urbain - Édition 2007 - UTP*).

Les conventions d'exploitation contiennent une formule d'actualisation (annuelle) de la contribution de l'AOT, qui reflète la structure des coûts de l'entreprise. Généralement, les coûts d'exploitation s'analysent sous

forme de ratios : coût kilométrique (coût rapporté au kilomètre parcouru), coût par voyage, taux de couverture (des dépenses par les recettes).

B. Les enjeux pour les entreprises : la maîtrise des coûts et les gains de productivité

Pour enrayer la hausse des coûts et améliorer les taux de couverture, les entreprises ont comme objectifs de réaliser des gains de productivité et d'optimiser la gestion du service de transport.

La maîtrise des coûts repose sur la rationalisation du travail et de l'organisation, par exemple à travers la diminution de l'absentéisme, du nombre d'accidents du travail mais aussi la mise en place de dispositifs



FOCUS

Augmenter la vitesse commerciale pour faire baisser le coût au kilomètre ?

Pour réduire le coût au km, a priori, le levier le plus efficace est d'agir sur la vitesse des bus. Le raisonnement paraît logique : qu'un véhicule roule ou non, le chauffeur est payé, le véhicule continue d'être amorti. En améliorant la vitesse et donc en parcourant davantage de kilomètres, donc en augmentant la vitesse commerciale des bus, on diminue le coût au kilomètre.

Toutefois, les modes de mesure de la vitesse commerciale diffèrent d'une entreprise à l'autre : calculées par ligne, par groupe de lignes ou à l'échelle du réseau tout entier, elles incluent ou non les temps non directement liés à la conduite (pause, battement, haut le pied, temps techniques, etc.). La vitesse commerciale n'est donc pas nécessairement l'indicateur le plus pertinent. Elle est fortement liée à l'état de la circulation dans l'agglomération, le type d'aménagement de voirie existant, le matériel roulant et ses équipements ou encore l'affluence.

Les coûts de transport

	Coût par voyage (€)	Coût par kilomètre (€)	Taux de couverture (%)
> 250 000 hab.	1,28	5,45	40,4
De 100 000 à 250 000 hab.	1,49	3,73	30,3
< 100 000 habitants	1,46	3,26	28,1
Moyenne transports urbains de province	1,34	4,68	37

Données sur 1 36 réseaux - Source : Les chiffres clés du transport public urbain - UTP - Édition 2007

d'intéressement du personnel aux résultats. La recherche du meilleur coût doit se faire dans le respect de la réglementation sociale (conventions collectives en vigueur : très généralement la Convention collective nationale des réseaux de transports publics urbains de voyageurs, mais parfois aussi, selon l'historique de l'entreprise, une convention interurbaine, ou selon le statut de l'entreprise les règles de la fonction publique territoriale).

La réglementation sociale est déterminante dans l'organisation des services : temps de conduite, temps de repos, battements, congés, etc. Ces éléments sont à prendre en compte lors de projets d'évolution d'un réseau. L'entreprise doit fidéliser sa clientèle et capter de nouveaux clients en s'adaptant à la demande ; le suivi du trafic, l'adéquation entre l'offre et l'usage font partie des priorités.

L'objectif principal de l'entreprise est d'augmenter le ratio voyageurs / kilomètres parcourus (V / K), tout en optimisant les recettes et en diminuant les coûts de production.

De plus, l'entreprise peut également agir sur les véhicules et leurs équipements : consommations de carburants, maintenance / entretien, etc.

V. Statistiques sur le marché français des transports urbains (hors Ile-de-France)

Ce marché est caractérisé par la présence de groupes de transport de dimension internationale qui se répartissent 77 % des voyages annuels totaux en 2006.



FOCUS

Composition de l'actionnariat des groupes

- Keolis : 52% par une participation commune de Axa Private Equity et de la Caisse de dépôt et placement du Québec, 45,5 % par la SNCF, et 2,5 % par les cadres salariés de l'entreprise.
- Transdev : Financière Transdev (50,1 %), la Caisse des Dépôts et Consignations (42,9 %), et la FIN.OPI SpA (7 %).
- Veolia Transport : division transport du groupe Veolia Environnement, détenu par des actionnaires multiples dont Capital research (12 %), la Caisse des Dépôts et Consignations (10 %), Groupama A.M. (6 %), ou EDF (4 %).

Chiffre d'affaires des groupes de transport

- Keolis : 1 554 millions €, dont 1 036 millions € en transports urbains
- Transdev : 1 086 millions €, dont 756 millions € en transports urbains
- Veolia Transport : 1 996 millions €

(Source : rapports d'activités des groupes - Données 2006, chiffre d'affaires global pour toute la France et transports urbains si disponible)

Ainsi, Keolis domine le marché des transports hors Ile-de-France avec 38 % des voyages annuels réalisés dans ces réseaux, devant Transdev (21 %) et Veolia Transport (18 %).

Toutefois, une part non négligeable du marché, 23 % des voyages annuels totaux en 2006, est réalisée par les entreprises qui ne dépendent pas d'un des trois grands groupes.

Certains de ces réseaux dépendent de groupes étrangers, tels que l'espagnol Siberbus (Perpignan, Sophia-Antipolis, Amiens) ou le suisse Carpostal, filiale de La Poste suisse (Dole, Obernai, Bourg-en-Bresse, Haguenau), qui ont fait leur apparition et tentent de s'implanter sur le marché français. Ils représentent 13 % des voyages annuels.

(Source : enquête annuelle sur les transports collectifs urbains hors Ile-de-France)



FOCUS

Étude annuelle sur la performance des réseaux de transports publics indépendants

Depuis 2006, AGIR publie chaque année une étude sur la performance des réseaux de transports publics indépendants.

Les données chiffrées de l'étude montrent que les réseaux indépendants présentent des niveaux de performance souvent supérieurs à l'ensemble des réseaux, qu'il s'agisse de l'offre kilométrique, de la fréquentation, du taux d'utilisation, de la productivité des agents roulants.

Quelques résultats de l'étude 2008 :

Les réseaux indépendants de moins de 100 000 habitants présentent d'excellents niveaux d'offre de service : environ 19 km / habitant, contre 17,3 km / habitant pour l'ensemble des réseaux de moins de 100 000 habitants.

La productivité des réseaux indépendants de 100 000 à 250 000 habitants est supérieure à celle de la moyenne des réseaux de même taille : près de 25 000 km / agent roulant contre 22 200 km / agent roulant.

L'analyse comparative chiffrée démontre qu'il n'y a pas un mode de gestion idéal et que, quelle que soit la taille du réseau, le fait de dépendre d'un groupe ne signifie pas un niveau de performance supérieure.

➔ Étude téléchargeable sur le site internet d'AGIR : www.agir-transport.org



25

Les types de contrats en gestion déléguée

	Part en % de la gestion déléguée*	Risque commercial	Risque industriel	Caractéristiques
Affermage / Concession	6 %	Exploitant	Exploitant	Le service est exploité aux risques et périls de l'entreprise. L'AOT ne supporte pas le déficit et ne peut encaisser l'éventuel excédent. (Différence concession / affermage : en concession, les investissements sont réalisés et renouvelés par l'exploitant)
Régie intéressée	8 %	Autorité organisatrice	Autorité organisatrice	L'exploitant est le régisseur du réseau : il assure la gestion du réseau pour le compte de l'AOT et reçoit une rémunération qui peut dépendre des résultats. L'AOT assume l'aléa sur les charges d'exploitation
Gérance	4 %	Autorité organisatrice	Autorité organisatrice	L'AOT assume intégralement le déficit réel, quel que soit le niveau des dépenses d'exploitation et des recettes tarifaires. L'exploitant est rémunéré selon la nature et le volume des prestations fournies, sur la base d'un forfait + un intéressement - d'éventuelles pénalités
Gestion à prix ou montant forfaitaire	15 %	Autorité organisatrice	Exploitant	L'exploitant reçoit un forfait calculé sur la base d'une estimation prévisionnelle des charges d'exploitation. Il peut être intéressé sur les recettes
Contribution financière forfaitaire	67 %	Exploitant	Exploitant	L'exploitant encaisse les recettes du trafic. En compensation des obligations qui lui sont imposées, il reçoit un forfait soit prédéfini, soit réajusté en fonction des recettes réelles

*Données 2006 - Source : Enquête annuelle sur les transports urbains (CERTU-DGMT-GART-UTP)

Financement des transports collectifs urbains

Les élus locaux et les exploitants de transports urbains sont confrontés à une hausse constante des coûts d'investissement et d'exploitation des réseaux de transport avec des ressources globalement limitées. Ces ressources sont multiples et de nature différente : les collectivités disposent ainsi de ressources fiscales, affectées spécifiquement aux transports urbains (comme le versement transport) ou non affectées (comme la fiscalité locale) ainsi que des recettes tarifaires payées directement par les usagers.

À ces ressources s'ajoutent d'autres contributions, comme celles de l'État qui concernent exclusivement les investissements, ainsi que des subventions ou aides versées parfois par d'autres collectivités locales. Enfin, il existe de rares financements européens dans le cadre d'investissements spécifiques, innovants, voire expérimentaux le plus souvent.

I. Le versement transport (VT)

Le versement transport, mis en place par 80 % des autorités organisatrices de transport, représente aujourd'hui la principale source de financement des transports publics urbains : 44% des ressources en moyenne pour l'ensemble des réseaux (hors emprunt) en 2006 (*Source : Enquête annuelle sur les transports publics urbains - CERTU - DGMT - GART - UTP*).

A. Définition / Principes

Le VT est une contribution des employeurs de plus de 9 salariés, publics comme privés, assise sur les salaires. Instaurée d'abord en Ile-de-France en 1971, le principe de cette contribution a été étendu en 1973 à la province et concerne les communes ou EPCI de plus de 10 000 habitants. À l'origine, l'assiette était constituée par les salaires dans la limite du plafond fixé par le régime général de la Sécurité Sociale. Ce plafonnement a été supprimé à compter du 1^{er} avril 1993.

Aussi appelée taxe transport, le VT est une ressource affectée au financement des dépenses d'investissement et de fonctionnement des transports publics, et instaurée par décision et délibération de l'AOTU dans les limites de son périmètre de transports urbains (PTU). Le principe économique du VT est la taxation des bénéficiaires indirects : sont ainsi concernés tous les employeurs du PTU, quel que soit leur niveau de desserte par le réseau de transports urbains.

Reconnu par le Conseil constitutionnel comme une imposition, le VT n'est pas assimilable à un prélèvement social.

B. État des lieux

68 % du produit du VT est collecté par les agglomérations ayant en service ou en projet un TCSP (mode lourd type tramway), 22 % par les agglomérations de plus de 100 000 habitants (sans TCSP mode lourd), 10 % par les agglomérations de moins de 100 000 habitants. De nombreuses AOT (70 %) pratiquent déjà le taux plafond et n'ont par conséquent pas de marge de manœuvre pour dégager un surcroît de recette.

C. Taux

Le taux du versement transport fixé par l'AOTU varie selon la population du PTU.

- Taux maximum :
 - AOTU de 10 000 à 100 000 habitants : 0,55%
 - AOTU de plus de 100 000 habitants : 1%.
- Ce taux peut aller jusqu'à 1,75 % dans le cas de la réalisation d'un transport en commun en site propre (TCSP) et de l'obtention d'une subvention de l'État.
- Possibilité de majorer ces taux de 0,05 point pour les EPCI (« bonus des communautés »), ce qui porte les taux plafond à 0,60 %, 1,05 % et 1,80 %.
- Possibilité de moduler le taux en cas d'extension de PTU

pendant 5 ans (taux différenciés selon les communes).
À l'expiration de ce délai, le taux doit être uniforme sur tout le PTU.

En Ile-de-France, le STIF n'a pas la maîtrise des taux. La région francilienne constitue un seul périmètre de prélèvement du versement de transport, avec 3 niveaux de taux différents. La dernière modification de ceux-ci remonte à la loi de finances 2004 : 2,6 % pour Paris et les Hauts-de-Seine, 1,7 % pour la Seine-Saint-Denis et le Val-de-Marne, et 1,4 % pour l'Essonne, les Yvelines, le Val d'Oise et la Seine-et-Marne.

ATTENTION !

Le VT additionnel

Instauré par la loi SRU, le VT additionnel est percevable par les syndicats mixtes de coopération, associant plusieurs AOT, et comprenant une AOTU. Ce type de syndicat mixte peut prélever un financement destiné au financement des transports en commun dans un espace à dominante urbaine d'au moins 50 000 habitants incluant une ou plusieurs communes centres de plus de 15 000 habitants, « dès lors que ce syndicat associe au moins la principale autorité compétente pour l'organisation des transports urbains » (Article L5722-7 du CGCT, créé par l'art. 112 de la loi SRU).

Le taux de ce VT additionnel ne peut excéder 0,50 %.

D. Exonérations

Sont concernés :

- Les employeurs de moins de 10 salariés (les employeurs qui, en raison de l'accroissement de leur effectif, atteignent ou dépassent l'effectif de dix salariés sont dispensés pendant trois ans du paiement du versement. Le montant du versement est réduit de 75 %, 50 % et 25 %, respectivement chacune des trois années suivant la dernière année de dispense) ;
- Les employeurs situés dans une commune, une communauté urbaine ou dans le ressort d'un EPCI compétent pour l'organisation des transports urbains dont la population totale ne dépasse pas 10 000 habitants ;
- Les fondations et associations reconnues d'utilité

publique, à but non lucratif et dont l'activité revêt un caractère social,

- Dans certaines conditions, les entreprises de moins de 50 salariés domiciliées dans les zones franches urbaines.

E. Remboursements

Des demandes de remboursement peuvent être présentées par les employeurs auprès de l'AOTU dans les 2 ans à compter de la date à laquelle le versement transport a été acquitté pour :

- Les salariés logés ou transportés : l'AOTU doit rembourser les versements aux employeurs qui justifient avoir assuré le logement permanent sur les lieux de travail ou effectué intégralement et à titre gratuit le transport collectif de tous leurs salariés, ou de certains d'entre eux, au prorata des effectifs transportés ou logés par rapport à l'effectif ;
- Les salariés employés à l'intérieur des périmètres d'urbanisation des villes nouvelles ou de certaines zones d'activité industrielle ou commerciale prévues aux documents d'urbanisation, lorsque ces périmètres ou ces zones sont désignés par la délibération de l'AOTU instituant le VT.
- L'aide au poste versée par l'État pour le financement de la rémunération versée aux travailleurs handicapés (circulaire du 21 octobre 2008).

F. Recouvrement

Le recouvrement du VT est réalisé par l'Union de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et des allocations familiales (URSSAF), pour les employeurs qui versent déjà tout ou partie des cotisations patronales de sécurité sociale (SS) dont ils sont redevables, ou par l'organisme chargé du recouvrement de la part patronale d'assurance-maladie pour les autres employeurs.

G. Évolutions

Le VT a permis de développer considérablement l'offre et parfois de mener à bien certaines opérations lourdes. Ressource limitée mais indispensable dans le budget des collectivités, le VT est fréquemment remis en cause par les entreprises qui le paient, au motif principal qu'elles sont peu, voire pas du tout desservies par le réseau de transport urbain auquel elles contribuent. Les collectivités peuvent s'assurer de son rendement en faisant pratiquer un audit de leur versement transport. Toutefois, les réflexions actuelles visant à modifier le VT ne

vont pas dans le sens d'un allègement pour les entreprises. Ainsi, la Cour des comptes en 2005 proposait une réforme de l'assiette, consistant à supprimer le seuil des 9 salariés, pour accroître le produit collecté.

Une autre piste, finalement abandonnée, visait à substituer à la masse salariale la valeur ajoutée des entreprises. Actuellement une réflexion est en cours dans le cadre des "Grenelle de l'environnement" : prendre en compte la population touristique pour le calcul de la population et des taux de versement transport.

➔ **Références :**

- Loi n° 71-559 du 12 juillet 1971
- Loi n° 73-640 du 11 juillet 1973
- Articles L. 2333-64 à L. 2333-75 et D. 2333-83 à D. 2333-104 du Code Général des Collectivités Territoriales
- Loi n° 2000-1208 du 13 décembre 2000 (Solidarité et Renouvellement Urbains) : articles 105, 111 et 112
- Articles L. 5721-2 à L. 5722-7 du Code Général des Collectivités Territoriales
- Circulaire du 21 octobre 2008
- Décrets n° 2009-775 et 2009-776 du 23 juin 2009 modifiant les modalités de décompte des effectifs pour l'application du VT

II. Les recettes tarifaires

A. État des lieux

Les recettes tarifaires constituent une source de financement importante des transports publics : elles sont la composante principale des recettes commerciales, qui incluent, outre les recettes tarifaires, les autres recettes telles que les recettes publicitaires.

En 2006, elles ont atteint 1 025 millions €, soit 18 % des ressources totales (hors emprunt), perdant 2 points par rapport à 2005 (*Source : Enquête annuelle sur les transports urbains - CERTU - DGMT - GART - UTP*).

Quelques réseaux ont fait le choix de la gratuité totale. Pour ces derniers, le financement repose donc principalement sur le versement transport et la fiscalité locale. Ceci limite les marges de manœuvre en matière d'investissements et de développement du réseau (cf. Chapitre 7, tarification, encadré sur la gratuité).

B. Les principes de la tarification

La tarification des transports relève de la compétence des autorités organisatrices.

L'article 7-III de la loi d'orientation des transports

intérieurs (LOTI) du 30 décembre 1982 précise en effet que « *la politique tarifaire est définie par l'autorité compétente de manière à pouvoir obtenir l'utilisation la meilleure, sur le plan économique et social, du système de transport correspondant. Sous réserve des pouvoirs généraux des autorités de l'État en matière de prix, l'autorité compétente fixe ou homologue les tarifs* ». L'article 43 du décret n° 85-891 du 16 août 1985 relatif aux transports urbains de personnes et aux transports routiers non urbains de personnes dispose que : « *Les tarifs des transports urbains, des services publics réguliers et des services publics à la demande de transport routier non urbain de personnes sont fixés ou homologués par l'autorité compétente conformément à la procédure définie par la convention passée entre celle-ci et l'entreprise. (...)* »

En pratique, l'entreprise exploitante apporte généralement sa connaissance et son expertise pour la conception, la mise en œuvre et l'évolution de la tarification.

Depuis l'année 2000, les hausses tarifaires annuelles sont déterminées librement.

C. Évolutions

Les transports collectifs sont confrontés à deux enjeux majeurs en matière tarifaire :

- Faire en sorte que la tarification ne constitue pas un frein à l'accès aux services de transport collectif.
- Favoriser les déplacements à l'intérieur de bassins de vie qui englobent plusieurs réseaux de transport. Les interconnexions entre les différents réseaux de transports urbains, interurbains départementaux et régionaux doivent donc être facilitées.

➔ **Références législatives et réglementaires :**

- Article 7-III de la loi d'orientation des transports intérieurs (LOTI) n° 82-1153 du 30 décembre 1982
- Article 43 du décret n° 85-891 du 16 août 1985 relatif aux transports urbains de personnes et aux transports routiers non urbains de personnes
- Décret n° 2005-917 du 29 juillet 2005 abrogeant le décret n° 87-538 du 16 juillet 1987 relatif aux tarifs des transports publics urbains de voyageurs hors de la région Ile-de-France.
- Décret n° 2008-1501 du 30 décembre 2008 relatif au remboursement des frais de transport des salariés à hauteur de 50 % minimum.

III. Financement des transports collectifs urbains par les pouvoirs publics : les collectivités locales et l'État

A. Contributions des collectivités locales

■ État des lieux

En 2006, la participation des collectivités s'est élevée à 2 026 millions €, soit 36 % du financement des transports urbains (hors emprunt) (Source : *Enquête sur les transports collectifs urbains - CERTU - DGMT - GART - UTP*).

À noter que dans les agglomérations à TCSP (mode lourd) en projet la fiscalité locale représente presque la moitié (49 %) des ressources.

■ Définition / Principes

Le recours au budget des collectivités et donc à la fiscalité locale directe et indirecte (4 taxes directes et autres prélèvements fiscaux directs et indirects) permet d'apporter un complément aux autres ressources (VT, vente de titres, et dans une moindre mesure, aides de l'État) pour financer les dépenses d'exploitation et d'investissement des transports collectifs urbains. Le recours à la fiscalité locale répartit la charge sur l'ensemble des contribuables, qu'ils soient utilisateurs ou non du réseau de transport collectif.

■ Évolutions

La participation des collectivités est indispensable, mais limitée, du fait de taux de pression fiscale souvent élevés, et du besoin de financement élevé d'autres services publics. À cet égard, la fiscalité locale est une ressource importante pour les grandes agglomérations, dans le cadre du financement de leurs projets de TCSP.

Augmenter la part de la collectivité relève donc d'un réel choix politique local.

B. Contributions de l'État

■ État des lieux

En 2006 la participation de l'État s'est élevée à 93 millions €, soit 1,6 % du financement des transports urbains (hors emprunt) (Source : *Enquête sur les transports collectifs urbains - CERTU - DGMT - GART - UTP*).

Elle représentait 4,3 % des ressources en 2001.

Les 93 millions € versés par l'État en 2006 correspondent au versement du solde des anciennes aides, ainsi qu'aux subventions complémentaires

apportées à certains projets (pris en considération avant la fin de l'année 2003).

■ Définition / Principes

À partir du milieu des années 1970, l'État a mis en œuvre une politique d'aide aux investissements en TCSP. D'abord en direction des très grandes agglomérations pour leurs projets de métro, puis au milieu des années 1980 dans des grandes agglomérations pour favoriser la réintroduction du tramway.

En 1994, la circulaire Idrac définit les conditions d'attribution des aides. Cette circulaire sera modifiée en juillet 2001 avec l'introduction des aides à la mise en œuvre des PDU en plus des aides aux TCSP.

La circulaire de 2001 définit les critères d'éligibilité des projets et en fixe les objectifs, les moyens, ainsi qu'assiettes et taux de subvention.

Ces aides ont permis le développement des réseaux de transports urbains, avec un taux d'intervention moyen de l'État de l'ordre de 20 %.

En 2003, les contraintes budgétaires et le contexte accru de décentralisation ont conduit l'État à s'interroger sur ce système d'aides financières.

La loi de finances 2004 a officialisé la suppression de la ligne budgétaire des aides de l'État en matière de transports collectifs en site propre de province et de PDU.

■ Enjeux / Évolutions

La question des modalités de l'intervention financière de l'État pour aider au développement des transports collectifs fait partie des engagements pris à l'occasion du « Grenelle de l'environnement ».

Ainsi, l'engagement n° 24 sur le développement des transports collectifs urbains et périurbains devrait conduire à un réengagement de l'État pour le financement des investissements des collectivités. La loi d'orientation et de programmation du Grenelle Environnement présenté par le Gouvernement a fixé la participation de l'État à 2,5 milliards € d'ici 2020 (contre 4 milliards initialement). Un projet de nouvelle circulaire est en cours d'élaboration, précisant les conditions de l'intervention de l'État : projets éligibles, assiettes de la subvention, taux et plafonds, constitution des dossiers.

► Références :

- Circulaire n° 94-91 du 21 décembre 1994 relative aux aides de l'État aux transports collectifs de province
- Circulaire n° 2001-51 du 10 juillet 2001 relative aux aides de l'État à la mise en œuvre des plans de déplacements urbains et aux transports collectifs de province

Organisation des transports publics

I. La planification et l'articulation avec la politique de déplacements : SCoT, PLU, PDU, etc.

L'urbanisme et les transports sont étroitement liés. Plus que jamais, au moment où les travaux du Grenelle de l'environnement mettent l'accent sur la maîtrise de l'étalement urbain et la gestion économe de l'espace, il est indispensable que l'élaboration des outils de planification et l'organisation des déplacements relèvent d'une démarche cohérente ; et donc d'objectifs partagés entre les différents acteurs publics concernés (communes, établissements publics de coopération intercommunale, autorités organisatrices de transports). Telle était d'ailleurs l'ambition de la loi Solidarité et renouvellement urbain du 13 décembre 2000 (SRU). Cette loi a ainsi créé des liens de compatibilité d'une part entre les outils rénovés de planification (le SCoT et le PLU succédant au schéma directeur et au POS), d'autre part entre ces outils et le plan de déplacements urbains.

A. Le schéma de cohérence territoriale (SCoT)

Élaboré par un établissement public de coopération intercommunale (EPCI) dont le périmètre est souvent plus large que celui de la communauté (d'agglomération, de communes) ou par un syndicat mixte associant EPCI et communes isolées, le SCoT est un cadre de référence. Il précise dans un souci de cohérence, au travers notamment d'un projet d'aménagement et de développement durable (PADD), les différentes politiques à conduire à l'échelle d'un territoire « de vie » : l'habitat, les déplacements, le développement économique et commercial, la préservation des espaces agricoles et naturels notamment.

En matière de transports, le SCoT doit répondre à un objectif de « maîtrise des besoins de déplacements et de circulation automobile » par la prise en compte des besoins de transport au regard des prévisions économiques et démographiques, la définition d'objectifs en matière de déplacements des personnes et des marchandises, de stationnement, de régulation du trafic automobile, la recherche de cohérence enfin entre urbanisation et dessertes en transports collectifs.

B. Le plan de déplacements urbains (PDU)

Créé en 1982 par la Loi d'orientation des transports intérieurs (LOTI), le PDU est élaboré et mis en œuvre par l'Autorité organisatrice sur le périmètre de transports urbains. Obligatoire dans les agglomérations (unités urbaines au sens de l'INSEE) de plus de 100 000 habitants, il doit définir des objectifs précis : diminution du trafic automobile, développement des transports collectifs, des modes de déplacements plus doux (marche, deux-roues), aménagement, organisation du stationnement et de la livraison de marchandises, en liaison avec les communes et dans le cadre du pouvoir de police du maire, incitation aux plans de déplacements d'entreprises et de collectivités publiques.

Enfin le PDU doit être compatible avec le SCoT, de même que le PLU doit être compatible avec le SCoT et le PDU. La compatibilité induit qu'un document de « niveau inférieur » ne doit pas interdire la mise en œuvre des orientations arrêtées à une échelle territoriale plus large.

C. Le plan local d'urbanisme (PLU)

Le plan local d'urbanisme (PLU) est un document à la fois opérationnel et réglementaire qui doit traduire le projet communal ou intercommunal en termes d'aménagement

et de développement. À ce titre, il réglemente le droit des sols.

En matière de transports, le PLU peut par exemple réserver des emprises pour les parcs, les axes de transports en site propre ou non à créer ou à renforcer, réduire des normes de stationnement pour les logements et les bureaux dans les quartiers bien desservis par les transports publics.

II. Connaître la mobilité locale

L'un des enjeux majeurs des transports urbains, et plus globalement des transports collectifs est l'augmentation de leur part de marché.

Pour atteindre cet objectif, il est nécessaire de suivre le plus régulièrement et le plus finement possible les évolutions de la population et de sa mobilité, ainsi que les attentes des usagers en matière de déplacements.

Le recueil de données statistiques est un préalable indispensable à la conception ou à l'évolution de l'offre de transport.

A. Quelles sont les données à collecter ?

- Recensement de la population par communes : densités de population, répartitions sociales, par âge, par habitat, etc.
- Localisation des emplois et des entreprises sur le territoire
- Connaissance des pôles générateurs de la mobilité (université, écoles, pôles de loisirs, etc.)
- Taux de motorisation des ménages (nombre de véhicules par foyer)
- Données géographiques et urbaines : topographie, schémas de voirie, plans de circulation, type d'habitat, etc.

Ces données socio-démographiques peuvent être complétées par les études suivantes :

- Enquête ménages-déplacements
- Baromètre satisfaction / Enquête image
- Enquête Origine-Destination
- Mesures qualité (si le réseau est en partie ou en totalité certifié)

Pour un réseau existant, il est possible d'utiliser les données de la billetterie et les données sur les temps de parcours issues du Système d'aide à l'exploitation (SAE) ou de comptages manuels.

Enquêtes : qui fait quoi ?

	Objectif / Finalité	Qui en a l'initiative ?
Enquête ménages-déplacements (EMD)	Quantification et qualification des déplacements tous modes / Détermination des parts de marché de chaque mode	AOT
Enquête Origine-Destination (OD)	Usages du réseau de transport en commun : évolution du trafic, taux de correspondance, comportement des clients, caractérisation des usages du réseau	AOT / Entreprise
Baromètre de satisfaction	Niveau satisfaction des utilisateurs réguliers / occasionnels	AOT / Entreprise
Enquête image	Opinion de l'image des utilisateurs et non-utilisateurs du réseau	Entreprise
Comptages	Fréquentation du réseau / de lignes ou de groupes de lignes (peut être couplé avec des données billettiques)	Entreprise

B. Les bureaux d'études

Les bureaux d'études sont à la disposition des collectivités et des entreprises pour les accompagner dans la réalisation de ces différentes enquêtes.

Sans aucun lien avec un groupe ou un transporteur, AGIR réalise ce type d'enquêtes, ce qui garantit l'objectivité de ses analyses.

III. L'offre de transport

Le choix du niveau d'offre à apporter aux usagers fait partie des attributions incombant directement aux autorités organisatrices.

Le budget à mettre en adéquation avec le niveau d'offre souhaité peut varier de manière considérable. Dans ce contexte, un arbitrage permanent doit être opéré entre le développement de l'offre et les considérations économiques.

C'est dans cet objectif qu'une étude entre l'offre et la demande doit être réalisée afin de connaître les besoins financiers. Il convient donc au préalable de toute décision de l'autorité organisatrice d'établir un diagnostic portant sur trois points :

- La connaissance de la demande
- Le niveau de service à offrir pour répondre à la demande
- La détermination des moyens nécessaires

A. La connaissance de la demande

Un recueil de données est indispensable pour avoir une connaissance suffisante du territoire et identifier les flux de déplacements.

Ainsi, il convient d'être en mesure de répondre aux interrogations suivantes en matière de déplacements : Qui ? Quand ? Combien ? Où ? Vers où ? Pourquoi ? Pour bien connaître la demande transport d'un territoire, il convient de prendre en compte les politiques institutionnelles dans le but d'apporter un maximum de cohérence et de coordination au fonctionnement d'un réseau de transport. En effet, l'urbanisme, la voirie, l'aménagement urbain et le stationnement sont d'autant de critères qui influent fortement sur le fonctionnement du réseau de transport. Cela implique une bonne coordination entre les différents acteurs exerçant ces compétences et de prendre en compte ces différents facteurs en amont du dimensionnement de l'offre.

Par ailleurs, il faut souligner le caractère social d'un réseau de transport ; en effet assurer la desserte de tout le territoire, faire fonctionner et évoluer le réseau dans le respect de la réglementation sociale doit être un des prémices du dimensionnement d'un réseau.

Enfin les aspects économiques sont à prendre en compte, avec l'obligation pour les collectivités de proposer un service au meilleur coût.

B. Le niveau de service pour répondre à la demande

Le recueil d'informations ou des données démographiques permet d'identifier, et d'élaborer des scénarios d'offre et des prévisions de trafic. Plus globalement, il s'agit de répondre à la question : quel service et pour qui ?

À partir de cette étape, il est possible de définir les itinéraires des lignes et des points d'arrêts et en fonction de leur longueur et du temps mis par un autobus pour le parcours. On parle dans ce cas de « chaînage ».

C. La détermination des moyens nécessaires

Une fois les lignes et itinéraires définis, l'exploitant procède au « graphillage des lignes », c'est-à-dire qu'il associe un horaire théorique de passage à un véhicule normalement programmé dans une journée.

L'autorité organisatrice définit le niveau des moyens disponibles (nombre de véhicules, kilométrage ou prix maximal...) L'exploitant du réseau doit tenir compte de cette enveloppe financière lorsqu'il met en production le réseau souhaité. Il associe à chaque véhicule le personnel de conduite en veillant au respect de la réglementation du travail en vigueur dans les transports collectifs : dans ce cas on parle « d'habillage »

La mise en production de l'offre théorique de transport a pour but d'intégrer tous ces paramètres (graphillage et habillage) pour satisfaire les attentes de la clientèle, mais aussi afin de répondre aux considérations économiques de l'autorité organisatrice.

IV. L'intermodalité

A. Définition / objectifs

La tendance actuelle est à la multiplication du nombre de déplacements s'effectuant à l'intérieur de bassins de vie qui englobent plusieurs réseaux de transport (urbains / départementaux / régionaux) ou impliquent la succession de plusieurs modes de transport (individuels : vélo, voiture / co-voiturage / auto-partage, marche à pied... / collectifs).

L'intermodalité désigne l'utilisation de plusieurs modes de transport au cours d'un même déplacement. Elle consiste à articuler et mettre en cohérence plusieurs systèmes modaux, individuels / collectifs, publics / privés, mécanisés / non mécanisés. Elle s'appuie sur des interfaces spécifiques entre les différents réseaux / modes. En pratique, elle concerne toujours au moins un mode de transport collectif.

Du point de vue de l'utilisateur, l'intermodalité doit viser à optimiser / faciliter les échanges entre les modes en un minimum de temps et avec le maximum de confort. L'intermodalité vise in fine à diminuer l'usage de l'automobile, et à proposer une offre de transports alternatifs : elle organise des parcours permettant de combiner l'automobile et d'autres moyens de transport.

B. Quelles sont les conditions de réussite ?

L'intermodalité implique une succession ou une chaîne de modes de transport. Cette chaîne de transport, pour être optimisée, repose sur une bonne articulation des différentes offres de transport.

L'intermodalité comporte à cet égard un certain nombre d'outils visant à faciliter la coordination des différentes offres de transport et la complémentarité des modes : pôle d'échanges, parc-relais, système d'information multimodale des voyageurs, tarification intégrée et billettique intermodale / interopérable, système d'exploitation intégrant la gestion des correspondances, etc.

CONSEIL PRATIQUE

Au-delà de ces outils, l'efficacité d'un système intermodal repose sur des choix stratégiques :

- **Choix des modes de transport et de leur articulation pour les rendre complémentaires et non concurrents : identification des besoins des usagers, performance technique et coûts, gestion des correspondances ;**
- **Maillage du réseau ;**
- **Réalisation et optimisation des pôles d'échanges et/ou des parcs-relais ;**
- **Développement de la communication / information voyageurs pour optimiser la lisibilité de l'offre ;**
- **Mise en place d'une tarification intégrée ;**
- **Prise en compte du stationnement ;**
- **Mise en œuvre d'une politique de mobilité durable incitative en faveur des transports collectifs : élaboration de plans de déplacements d'entreprise (PDE), de plans de déplacements domicile - école, développement des modes doux, incitation à la réduction / rationalisation de l'usage de la voiture (centrales de mobilité, co-voiturage, auto-partage...), etc.**
- **Montage institutionnel spécifique : coopération durable entre les différents intervenants. À cet égard, la loi SRU prévoit le regroupement des AOT en syndicat mixte.**

C. Quels sont les freins ?

Le développement de l'intermodalité peut se heurter à plusieurs types d'obstacles :

- **Institutionnels**, du fait de la multiplicité des acteurs : public / privé, urbain / interurbain.
- **Techniques et financiers** : la complexité des technologies mises en œuvre a un coût élevé, qu'il faut répartir entre les acteurs.

V. Les pôles d'échanges

A. Qu'est-ce qu'un pôle d'échanges ?

L'intermodalité est une notion qui renvoie de manière claire à l'utilisation de plusieurs modes de transport au cours d'un même déplacement.

Le pôle d'échanges constitue l'ensemble des aménagements et des lieux qui permettent aux voyageurs d'accéder à un mode de transports. Un pôle d'échanges favorise les correspondances entre plusieurs types/modes de transports : train, métro, tramway, bus, cars, voiture, vélo.

Il propose au sein de son réseau de fonctionnement plusieurs types de services :

- directs : ventes de titres de transport ;
- connexes : horaires, tarifs, plans des réseaux... ;
- annexes au transport : animations, commerces...

Le pôle d'échanges peut donc prendre plusieurs formes, allant de la simple association d'arrêts de bus agrémentée de services de proximité, au dispositif de grande taille associant de multiples modes de transports et des opérations urbaines d'envergure (grands ensembles, centres commerciaux, etc.). Actuellement, la plupart des gares ferroviaires se transforment en pôles d'échanges.

Enfin, le pôle d'échanges constitue aujourd'hui un véritable maillage au sein d'un territoire. Il constitue à cet égard un maillon essentiel de la chaîne de déplacements.

B. Les fonctions d'un pôle d'échanges

■ Objectifs

Le pôle d'échanges est créé afin de limiter les ruptures de charge qui peuvent exister d'un mode de transport à un autre.

Il doit faciliter l'accessibilité aux différents modes de déplacements, ce qui repose notamment sur la qualité des correspondances, la lisibilité de l'offre pour l'utilisateur.

Un pôle multimodal doit également prendre en compte les déplacements des piétons et (en particulier) faciliter l'accès aux quais pour les personnes à mobilité réduite par la qualité et la sécurité des cheminements d'accès. Enfin, il doit aussi s'appliquer à mettre en place une organisation et une gestion cohérentes du stationnement, permettant

aux automobilistes, aux deux-roues et aux taxis de cohabiter sur un même territoire.

Le pôle d'échanges doit être la connexion entre les différents points d'un territoire. Il se veut convivial et fonctionnel au point de vue technique, tant pour les usagers que pour les modes de transports qui le composent.

■ Rôle dans le développement urbain

Le pôle d'échanges tient un rôle important en matière d'intermodalité et constitue un modèle structurant dans l'aménagement du territoire. Il permet une organisation de l'espace sur de nouvelles échelles urbaines, basées sur l'articulation des réseaux de transport.

Le pôle d'échanges est plus qu'un outil technique, puisqu'il est un facteur de mobilité durable et doit permettre une meilleure maîtrise de l'usage de la voiture.

C. Les modes de gestion du pôle d'échanges

■ Gestion technique et opérationnelle

La gestion d'un pôle d'échanges repose sur la mise en place d'un service de qualité incluant la sécurité et le confort, mais également un bon service d'accueil et d'information des voyageurs. Les pôles d'échanges doivent constituer des lieux de passage agréables, avec un personnel à l'écoute et des voyages en toute sécurité.



FOCUS

Précautions à prendre

D'un point de vue plus technique, pour qu'un pôle d'échanges soit fiable et fonctionnel, il faut tenir compte des soins apportés à l'aménagement et à la mise en œuvre de l'intermodalité. Cela nécessite des raccordements de qualité au réseau routier, de bonnes correspondances entre les différents modes de transports, afin de minimiser les ruptures de charges et les éventuelles concurrences ; des aménagements internes performants qui constitueront des points de repères pour les usagers (signalétique adaptée, services d'accueil, services marchands...), ainsi qu'une hiérarchisation des services de transports voyageurs.

■ Gestion institutionnelle

La multiplicité et la diversité des acteurs impliqués dans la mise en place du projet peuvent constituer un frein institutionnel important. Cependant, une multitude d'agglomérations, y compris de taille modeste, ont mis en place des pôles d'échanges opérationnels, sans qu'ils reposent nécessairement sur des montages institutionnels et juridiques complexes.

Pour qu'un pôle d'échanges soit cohérent il faut qu'il y ait une coopération de l'ensemble des acteurs (professionnels du transport et de l'aménagement) concernés par le projet.

À ce titre, il est souvent plus simple pour les autorités organisatrices de créer un syndicat mixte, qui sera chargé de coordonner les différents acteurs et de gérer les équipements. Cette coordination passera par une concertation sur les tarifs, les horaires et les informations à destination des voyageurs.

VI. Les parcs-relais

A. Définition

Un arrêté ministériel du 21 septembre 1993, relatif à la terminologie des transports, officialise l'expression française « parc relais » en la définissant comme un « lieu aménagé à proximité d'un arrêt de transport public, destiné à inciter un automobiliste à garer son véhicule pour emprunter ensuite un moyen de transport en commun ».

Cette définition souffre d'un manque de précision quant à la localisation de ce parc dans la trame urbaine. C'est pourquoi nous lui ajoutons les précisions suivantes : Un parc-relais (P+R) est un parc de stationnement pour automobiles, situé en périphérie d'une ville et destiné à inciter les automobilistes à accéder au centre-ville et ses commerces en utilisant les transports en commun.

Il peut s'apparenter à une forme particulière de pôle d'échanges, puisqu'il a pour fonction de faciliter le passage d'un mode de transport individuel à un mode de transport collectif, favorisant ainsi l'intermodalité.

Le site retenu pour accueillir un parc relais doit être sur un espace très accessible, proche des grands axes de

communication (autoroutes, rocades, voies rapides, etc.) Tous ne sont pas exclusivement réservés à la voiture, et peuvent disposer également de places de stationnement réservées aux vélos, aux deux-roues motorisés ou encore aux personnes faisant du co-voiturage.

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

B. Pourquoi réaliser un parc relais ?

Les raisons qui conduisent une collectivité à réaliser un parc relais sont nombreuses :

- Encourager l'utilisation des transports collectifs par les automobilistes (complémentarité des modes / report modal)
- Aménager un pôle d'échanges et mettre en valeur les quartiers environnants
- Renforcer les activités d'un quartier
- Limiter la congestion des axes de communication à proximité du centre-ville
- Utiliser un terrain faisant partie d'une requalification de quartier.

C. Quelles sont les conditions de « réussite » d'un parc relais ?

La construction d'un parc relais doit répondre à un vrai besoin et être motivée par des contraintes fortes d'incitation à un report modal. L'ouvrage doit être dimensionné pour permettre le rabattement sur les transports collectifs. Cela signifie qu'une étude de marché préalable est indispensable, pour mesurer l'attractivité du site et définir le volume de clientèle potentielle.

- Proximité des axes structurants
Elle constitue un avantage indéniable : le parc relais doit être accessible depuis les principaux axes d'accès à la ville. Le site doit être desservi par un réseau de voirie bien maillé présentant de bonnes conditions de circulation. Il doit également disposer d'un aménagement spécifique pour l'entrée et la sortie des

automobiles (feux tricolores, giratoire, etc.)
Le terrain doit être situé si possible en bordure d'un axe très connu et facilement repérable. Une signalétique adaptée doit être mise en place.

- Temps de parcours :

Le temps de parcours jusqu'au centre-ville doit être attractif. Ainsi, l'offre de transport en commun à proximité doit être importante. À titre d'exemple un tronçon commun de lignes de bus offrant une bonne fréquence est nécessaire (10 minutes en heures de pointe minimum). Le temps de parcours doit être faible et au moins équivalent à celui qui aurait pu être réalisé en voiture particulière pour pallier les désagréments liés à la rupture de charge. Dans ce cas, un itinéraire direct avec peu de points d'arrêts ou un site propre bus sont les meilleurs alliés pour gagner du temps de parcours.

- Tarification attractive

L'automobiliste doit bénéficier d'un avantage tarifaire pour être incité à laisser son véhicule au parc relais. L'accès au mode de transport doit être très proche (au maximum 200 mètres). Un cheminement piéton identifiable doit être mis en place. Il est aussi important de prévoir une information dynamique actualisée en temps réel qui rassurera le client quant à son déplacement sur le réseau de transport en commun.

- Sécurité du stationnement

Celle-ci est appréciée par les automobilistes qui laissent leur véhicule, c'est la raison pour laquelle il est préconisé de prévoir un système de gardiennage du parc par un agent qui pourra également informer et renseigner la clientèle.

- Lien et cohérence avec les politiques globales de stationnement, intégration au pôle d'échanges, communication / promotion

Une démarche globale de politique de déplacements doit être menée parallèlement à la mise en place du parc relais. En effet, il faut davantage informer les utilisateurs sur cette alternative au stationnement que sur les capacités des parcs de stationnement du centre-ville. Par ailleurs, une bonne communication doit être assurée pour promouvoir les avantages de l'utilisation du parc

relais, tant sur l'aspect financier (moins cher ou gratuit) qu'écologique pour les utilisateurs (moins de CO₂ dans l'air).

VII. Les modes doux

A. Définition

La prise en compte des modes doux dans les politiques de déplacements date de la loi sur l'air et l'utilisation rationnelle de l'énergie du 30 décembre 1996, dont l'article 14, insérant un article 28-1 dans la loi n° 82-1153 du 30 décembre 1982 d'orientation des transports intérieurs, précise :

« Les orientations du plan de déplacements urbains portent sur :

1. La diminution du trafic automobile ;
2. Le développement des transports collectifs et des moyens de déplacement économes et les moins polluants, notamment l'usage de la bicyclette et la marche à pied ;
[...]
5. L'encouragement pour les entreprises et les collectivités publiques à favoriser le transport de leur personnel, notamment par l'utilisation des transports en commun et du covoiturage. »

Les modes doux de transports sont des moyens de transports qui ne polluent pas l'environnement, comme la marche à pied et le vélo. La trottinette et les rollers sont aussi concernés.

Aujourd'hui, les données concernant la mobilité en vélo ou à pied sont peu nombreuses : seules les « enquêtes transport » (enquêtes nationales sur la mobilité des ménages) conduites par l'INSEE donnent des indications. La dernière enquête est en cours de traitement. Le CERTU a toutefois estimé en 2007 que le vélo représenterait moins de 5 % des déplacements urbains en France.

■ La marche à pied

Moyen de transport le moins coûteux et le plus sûr, la marche à pied reste un mode de transport ponctuel et sur de courtes distances.

Elle est souvent couplée à un autre mode de transport (transports en commun, vélo, etc.).

De nombreuses municipalités font maintenant l'effort de limiter l'accès des voitures en centre-ville en aménageant des zones piétonnières, parfois doublées par un système efficace de transports en commun pour éviter les marches

de longue durée et faciliter ainsi l'intermodalité. Cela permet à la marche de redevenir un moyen de locomotion agréable et efficace.

Dans le cadre du transport scolaire, des municipalités développent l'autobus pédestre ou pédibus. Il s'agit d'un mode de ramassage scolaire qui consiste à convoyer à pied les enfants sur le trajet domicile-école. Il peut découler de la réalisation d'un plan de déplacements d'établissements scolaires (PDES), élaboré en concertation entre la collectivité locale, la communauté éducative (enseignants, parents...), reposant sur un diagnostic de la mobilité et de l'accessibilité. Les conditions de sécurité routière et les questions des responsabilités y sont examinées.

■ Le vélo

Le vélo permet de se déplacer en ville rapidement, sans être confronté aux difficultés de circulation et de stationnement auxquelles sont soumises les voitures. À l'instar de la marche à pied, le vélo est également une bonne alternative au transport motorisé sur de courtes distances. Il est souvent envisagé comme un lien entre la voiture particulière et le transport ferroviaire qui consisterait à garer sa voiture sur le parking de la gare, embarquer gratuitement son vélo dans le train, puis l'utiliser pour se rendre à la destination finale.

Les politiques de mobilité favorables au vélo prennent de plus en plus d'ampleur. En effet, au travers de son article 20, la loi sur l'air et l'utilisation rationnelle de l'énergie de décembre 1996 a rendu obligatoire la prise en compte des vélos dans les aménagements de voirie :

« A l'occasion des réalisations ou des rénovations des voies urbaines, à l'exception des autoroutes et voies rapides, doivent être mis au point des itinéraires cyclables pourvus d'aménagements sous forme de pistes, marquages au sol ou couloirs indépendants, en fonction des besoins et contraintes de la circulation. »

(cf. Cour administrative d'appel de Lyon, le 28 juillet 2007, n°99LY169 - M. DOMINIQUE A. et l'association « Roulons en ville à vélo »). De nombreuses AOT mettent désormais l'accent sur la complémentarité vélo-transport en commun à travers divers dispositifs : couloirs bus-vélos, stationnement pour les vélos à proximité des transports collectifs, autorisation de l'embarquement dans les véhicules de transports en commun, vélos en libre-service, etc.

B. Comment développer les modes doux ?

Pour intégrer le vélo dans les politiques de déplacement, et mettre en place des conditions favorables au développement d'une complémentarité entre le vélo et les transports collectifs, plusieurs axes doivent être privilégiés, et ce le plus en amont possible, afin d'assurer la cohérence du dispositif :

- Favoriser et sécuriser l'accès des vélos aux pôles de transports collectifs (gares et stations)
- Implanter des abris éclairés, attractifs et sécurisés, pour les vélos aux abords immédiats des pôles de transports collectifs (gares, stations)
- Favoriser le développement de l'information multimodale, en intégrant les données sur le vélo (aires de stationnement, réseau ou aménagements cyclables, etc.) dans les différents supports d'information voyageur.
- Offrir des services complémentaires pour les cyclistes utilisant les transports collectifs (réparation, dépannage, vente d'accessoires, etc.)

En ce qui concerne les piétons, pourtant acteurs importants de la mobilité urbaine, on en est aujourd'hui davantage au stade de la mise en place d'aménagements ponctuels en liaison avec la législation sur l'accessibilité (avancées de trottoirs, rétrécissements de chaussée, création d'îlots centraux et de traversées en deux temps, etc.) qu'à celui du développement de politiques globales en faveur de la marche à pied, en lien étroit avec les politiques de transport collectif et la réflexion globale sur l'accessibilité.

Le développement d'un réseau de transport cohérent intégrant les modes doux nécessite l'aménagement d'un réseau efficace et attractif, répondant à des critères bien définis :

- Des itinéraires directs et peu contraints,
- La continuité des aménagements afin de constituer un réseau maillé permettant de joindre les principaux pôles générateurs de déplacements,
- La lisibilité du réseau par le jalonnement des principaux itinéraires et la mise en place d'aménagements cohérents et visibles par tous,
- La sécurisation et l'accessibilité des traversées, des réseaux et des espaces de stationnement.

Matériel roulant, accessibilité

I. Le choix du matériel roulant

A. Panorama du parc de véhicules

Composé à 93 % de bus, le parc de véhicules français comprend deux grandes gammes :

- Gamme des autobus : standard, articulé, midibus (de 30 à 80 places), minibus (de 10 à 29 places), trolleybus, bus guidé
- Gamme des modes guidés : métros, tramways et autres systèmes guidés de surface.

La répartition entre bus et modes lourds dépend de la taille du réseau.

Ainsi, les bus représentent

- 100 % du parc des réseaux de moins de 100 000 habitants,
- 99 % du parc des réseaux de 100 000 à 250 000 habitants,
- 89 % du parc des réseaux de plus de 250 000 habitants.

Sur les 15 réseaux disposant de systèmes lourds (de type métro, tramway ou équivalent), 14 comptent plus de 250 000 habitants.

Les types de matériel diffèrent d'un réseau à l'autre, même si le bus standard domine largement (67 %) dans la composition du parc total.

La diversité des gabarits s'explique par un souhait d'adéquation entre le niveau de service à offrir et le matériel. Dès lors, il est normal de retrouver dans les grands réseaux urbains de province une proportion importante (17 % du parc total) de bus articulés alors qu'ils ne représentent que 4 % du parc des réseaux de moins de 100 000 habitants, contre 24 % pour les minibus et midibus (2 % du parc des réseaux de plus de 250 000 habitants).

Répartition des gabarits au 1^{er} janvier 2006

Type de véhicules	Part dans l'ensemble
Bus standard	67 %
Bus articulé	15 %
Midibus	6 %
Minibus	3 %
Trolleybus / bus guidé	2 %
Métro, tramway et systèmes intermédiaires	7 %

Source : UTP, enquête parc 2006 – Hors RATP.

Parc de véhicules roulants en France au 1^{er} janvier 2006

	Bus et trolleybus		Métro, tramway et systèmes guidés sur pneus		Total
	Nombre de réseaux	Nombre de véhicules	Nombre de réseaux	Nombre de rames	Nombre de véhicules
> 250 000 hab.	22	6 456	14	782	7 238
100 000 à 250 000 hab.	36	3 359	1	24	3 383
< 100 000 hab.	68	1 559	0	-	1 559
Total	126	11 374	15	806	12 180

Source : UTP, enquête parc 2006 – Hors RATP.



B. Quels facteurs de choix ?

Le choix des véhicules et des modes résulte de la combinaison de plusieurs facteurs :

- Volume du trafic / capacité de la ligne, Contraintes financières des AOT,
- Coûts d'exploitation, Vitesse commerciale / fréquence,
- Impact environnemental,
- Impact urbain,
- Configuration urbaine (largeur de la voirie, rayons de courbure...),
- Effet d'image,
- Report modal, etc.

C. Voirie classique, voirie aménagée ou site propre intégral ?

Un site propre caractérise l'aménagement d'une voirie ou d'un espace urbain dès lors qu'il devient réservé à un « système de transports collectifs ».

La mise en site propre séparant les véhicules de transport public des autres flux peut apporter des améliorations à la régularité / ponctualité, la vitesse commerciale, la capacité, le confort, etc.

Toutefois, il faut souligner que si la vocation première des sites propres est de recevoir des « systèmes de transports collectifs », ils peuvent aussi être ouverts aux modes doux : dans ce contexte, on considère que le site propre s'intègre dans la politique de la ville en matière d'aménagement du territoire, et de partage de la voirie. Le site propre est à distinguer du simple couloir de bus, qui reste accessible aux autres modes motorisés notamment les taxis et services de secours, et n'est pas obligatoirement distinct physiquement du reste de la voirie.

Souvent, la création d'une ligne utilisant un site propre est complétée par une priorité du système de transport aux carrefours sur les autres voies de circulation. L'objectif d'un tel dispositif est essentiellement de s'affranchir des perturbations du trafic urbain, afin d'améliorer sensiblement la fréquence et la ponctualité du système de transports.



FOCUS

Les aménagements de voirie et hors voirie

- **site propre intégral : aucun franchissement de carrefours routiers : elle concerne les modes lourds (métros).**
- **voirie aménagée : aménagements spécifiques et prise en compte des autobus dans le plan de circulation, amélioration de la qualité de la chaussée, etc.**
- **rues mixtes : réservées aux piétons, vélos et véhicules de transport en commun.**
- **couloirs réservés pour les bus : couloirs matérialisés par un marquage au sol ou des bordures franchissables, pouvant être ouverts à d'autres véhicules comme les taxis ou les vélos.**
- **site propre partiel : couloirs réservés infranchissables et séparés du reste de la chaussée, pouvant accueillir des bus, des transports guidés ou des tramways.**

D. TCSP mode lourd, systèmes intermédiaires ou BHNS ?

En France, le nombre de kilomètres dédiés au transport en commun en site propre (TCSP) a plus que doublé depuis cinq ans. Fréquence, régularité, vitesse commerciale élevée, bonne image environnementale ont accru leur notoriété et incité de plus en plus d'agglomérations à choisir notamment le tramway. À ce jour, à l'exception de Metz et Toulon toutes les agglomérations de plus de 400 000 habitants disposent d'un mode lourd de transport en commun.

Les « systèmes de transports collectifs » utilisés sur les sites propres peuvent être :

- des autobus et bus à haut niveau de service (BHNS) ;
- des trolleybus et les autres modes de propulsion ;
- des tramways ;
- des trams train ;
- des métros.

Pourtant, le financement des infrastructures lourdes est devenu problématique et impose aux agglomérations des solutions alternatives.



FOCUS

Quelques ordres de grandeur de coût d'investissement au km des infrastructures (HT)

- Site propre bus : 1 M€ à 7 M€ / km
- Tramway : 12 M€ à 30 M€ / km
- Système intermédiaire : 12 M€ à 15 M€ / km
- Métro léger : 65 M€ / km
- Métro à grand gabarit : > 90 M€ / km

Source : CETE Lyon

■ Les autobus et BHNS

Le site propre est généralement une partie de la voirie réservée aux lignes de bus.

Le concept de « bus à haut niveau de service » (BHNS) apporte un niveau de service supérieur à celui offert par une ligne de bus urbain traditionnelle. Par exemple, les arrêts font l'objet d'aménagements spécifiques pour faciliter l'accès aux véhicules, l'emplacement des portes est matérialisé au sol, l'information voyageur est renforcée, les fréquences sont élevées et régulières au cours de la journée, etc.

Le traitement marketing spécifique de la ligne permet à la clientèle de mieux identifier et reconnaître le service. Ce traitement marketing peut se décliner sous les différentes formes suivantes :

- Visualisation facilitée de la ligne sur le plan du réseau : ligne plus épaisse ou d'une couleur différente sur le plan urbain (à Nantes et à Lyon les lignes de type BHNS sont représentées comme une ligne de tramway)
- Numérotation particulière de la ligne ou du service facilement identifiable par le client (Liane n°x à Dijon, Métronome à Châtellerauld, Cx à Lyon...)
- Système d'Information voyageur dynamique aux arrêts et embarqué dans le véhicule dans le cas où un SAE existe
- Valorisation des types de services destinés aux personnes à mobilité réduite (liste des arrêts accessibles, plateformes UFR à bord des véhicules, etc.)
- Signalisation routière spécifique : à Nantes la signalisation du BusWay est identique à celle du tramway

Le concept du BHNS créé il y a une quinzaine d'années en Amérique du sud s'est désormais internationalisé : San Francisco, Bogota, Toronto, Nantes, etc.

Dans tous les cas, le mode de propulsion retenu est le mode thermique.

Ces véhicules peuvent être guidés lors de l'arrivée à proximité des stations, comme à Rouen sur les lignes Téo. Les villes initiatrices des BHNS ne disposent pas encore de données statistiques, les systèmes étant en exploitation depuis très récemment. Toutefois, il est certain que les coûts de conception et de mise en œuvre sont bien moindres qu'un mode lourd, même si les aménagements de voirie peuvent avoir un coût élevé (entre 2 et 10 M€ HT / km selon le CERTU).

■ Le trolleybus et les autres modes de propulsion (systèmes intermédiaires)

Ce système est identique au BHNS : toutefois les véhicules utilisés emploient d'autres modes d'alimentation énergétique et n'ont de ce fait pas l'appellation bus.

À Lyon, la ligne C1 est exploitée exclusivement avec des trolleybus articulés de 18 mètres.

À Douai, le mode de traction retenu pour les véhicules de la ligne T1, Eveole, est un mode hybride : électrique + thermique. Un système de guidage optique est utilisé à l'approche des stations de manière à réaliser un accostage au plus près des quais.

■ Le tramway

Le tramway est considéré comme un mode lourd de transport en commun. Ce mode de transports est revenu en force dans les principales agglomérations françaises depuis quelques années. On compte près de 200 km de ligne de tramway en exploitation en France en 2007. Nantes, Grenoble et Strasbourg ont joué un rôle précurseur dans le retour des trams en ville. Saint-Étienne, Marseille et Lille n'ont jamais interrompu l'exploitation de leurs lignes depuis le début du xx^e siècle.

Pour limiter la pollution visuelle dans les sites historiques, la solution de l'alimentation par le sol ou par batteries peut être retenue.

■ Le tram-train

Le tram-train est un système de transport en commun qui permet à un même véhicule de circuler sur des voies



de tramway en centre-ville et de relier des stations situées dans un périmètre plus éloigné sur des voies ferrées traditionnelles.

Deux exemples existent en France :

- Ligne T4 de Paris entre Bondy et Aulnay, exploitée avec du matériel type ferroviaire (Siemens Avanto) mise en service en 2006
- Tramway de Sarreguemines qui assure la liaison avec Sarrebourg en Allemagne

Un projet est en cours de réalisation :

- Desserte de la vallée de la Thur à Mulhouse.



FOCUS

Quelques ordres de grandeur de prix d'achat des véhicules (HT)

- Un minibus : inférieur à 180 K€
- Un midibus : entre 190 K€ et 290 K€
- Un autobus standard : entre 200 K€ et 300 K€
- Un autobus articulé : entre 310 K€ et 400 K€
- Un bus guidé : de 700 K€ à 1,5 M€
- Un transport intermédiaire : de 1,5 M€ à 1,9 M€
- Un tramway : de 1,5 M€ à 2,5 M€
- Un tram-train : de 2,5 M€ à 3,5 M€
- Un métro : de 6 M€ à 15 M€.

Source : AGIR

II. Les navettes de centre-ville

A. Définition

Dans une démarche de développement durable, afin de désengorger les centres-villes et d'inciter les habitants à utiliser les transports en commun, les autorités organisatrices ont développé un concept de transport en commun différencié du reste du réseau.

Les navettes sont des modes complémentaires du réseau principal de transports urbains, généralement équipées de motorisations propres ou hybrides, souvent gratuites ou soumises à une tarification spéciale, et accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Ces navettes desservent la plupart du temps les parkings extérieurs ainsi que le centre-ville.

À noter qu'il existe aussi des navettes dans des zones interurbaines, qui desservent, hors des centres-villes, des zones d'activités ou des zones commerciales.

Il existe également des navettes express qui servent surtout à relier les grandes infrastructures de transports entre elles et sont donc dédiées à l'intermodalité, comme les aéroports ou les gares TGV.

Enfin, les navettes fluviales font un retour en force, après être tombées en désuétude. À vocation initialement touristique, elles sont considérées aujourd'hui comme un complément intéressant au réseau de transports en commun.

B. Pourquoi des navettes ?

Les transports en navette font partie intégrante des réseaux de transports et sont considérés comme des services de proximité, contribuant ainsi à diversifier l'offre de transports collectifs en améliorant la qualité de vie en ville.

Les navettes favorisent la mobilité durable. Ce sont des services qui s'adaptent à la mobilité des habitants et s'inscrivent dans une politique globale d'aménagement du territoire, en contribuant au développement de l'intermodalité, avec une prise en charge et dépose des voyageurs à un arrêt de bus, de tram, de métro ou même dans un parking.

Les navettes sont une réponse aux déséquilibres qui subsistent souvent entre les commerces de centre-ville et les zones d'activités commerciales en périphérie. Elles contribuent également au désenclavement de certaines zones urbaines.

C. Mise en place d'un réseau de transport en navette

■ Une adaptation aux besoins des usagers

Le choix de proposer des services à la demande (avec des plateformes téléphoniques qui centralisent les appels et enregistrent les demandes), ou des services quotidiens, suivant des itinéraires prédéfinis doit être fait en amont du projet.

À l'intérieur de périmètres limités (aéroports, centres-villes, zones d'activités, parkings, etc.) des kiosques sont

mis en place pour l'accueil et l'information des usagers, mais aussi pour la gestion et la régulation des flottes. L'intégration d'un système de transport en commun en navette nécessite des tracés bien définis en complément des autres modes afin de former un réseau cohérent à l'échelle du territoire.

■ La nécessité d'associer les acteurs socio-économiques

L'implantation de navettes de centre-ville est dans la plupart des cas le résultat d'une concertation entre de nombreux acteurs locaux : autorité organisatrice, ville, exploitant du réseau de transport collectif, chambre de commerce et d'industrie, associations de commerçants, office de tourisme, associations et habitants. La concertation et l'intégration des navettes dans un schéma d'intermodalité permettent d'éviter les problèmes de concurrence des modes, et d'empêcher un dédoublement de l'offre.

C'est cette concertation qui permettra de définir les caractéristiques de fonctionnement du service adaptées (amplitude des horaires, fréquences de passage, type de matériel roulant utilisé, positionnement des arrêts, etc.).

■ L'intégration urbaine de la navette : une restructuration en termes d'aménagement

L'implantation de navettes de transport dans le paysage urbain nécessite une nouvelle approche de la ville en termes d'aménagement. L'intégration urbaine constitue l'un des points importants auquel doivent s'attacher les partenaires d'un tel projet pour qu'il aboutisse. Cette prise en compte repose sur la cohabitation des transports en commun sur un même site avec d'autres modes. Avec les navettes qui circulent en zones piétonnières se pose la question du partage de la voirie et de la séparation des flux de circulation. La reconfiguration de la voirie apparaît alors comme le volet primordial de la mise en place de navettes de transports. Cela peut passer par des suppressions de places de stationnement sur voirie, la séparation distincte entre modes doux et transports par navettes, etc.

III. L'accessibilité en bref

La loi du 11 février 2005 sur l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées permet de définir le principe général

de l'accessibilité pour toute personne handicapée. Cette loi intègre le traitement de l'intégralité de la « chaîne de déplacement » en liant dans une même approche l'urbanisme, la voirie, le transport et l'intermodalité.

Elle prévoit que les services de transport collectif devront être accessibles aux personnes handicapées ou à mobilité réduite dans un délai de 10 ans à compter de sa publication (JO du 12 février 2005), soit au plus tard le 12 février 2015.

Pour parvenir à la mise en accessibilité des services, les autorités organisatrices de transport ont théoriquement dû réaliser avant le 8 février 2008 un schéma directeur d'accessibilité faisant état du recueil en s'appuyant particulièrement sur :

- une phase de concertation préalable avec les associations de personnes handicapées au sein de la commission d'accessibilité prévue par la loi ;
- un diagnostic de l'existant des infrastructures et équipements existants ;
- une programmation et planification financière des actions à mettre en œuvre d'ici 2015 pour rendre le réseau entièrement accessible.

A. Quelles obligations pour les autorités organisatrices ?

Pour répondre aux critères de la loi de 2005, tous les véhicules neufs doivent être « accessibles » à partir :

- du 3 août 2007 pour les véhicules de classe I ;
- du 3 novembre 2008 pour les véhicules de classe II, III, A et B.

Au sens des définitions communautaires, un autocar est un véhicule de classe II ou III, un autobus est un véhicule de classe I, un autocar de faible capacité est un véhicule de classe B et un autobus de faible capacité est un véhicule de classe A.

Les nouveaux réseaux devront donc être accessibles dès leur mise en service. Le matériel roulant acquis lors d'un renouvellement de matériel ou à l'occasion d'une extension de réseau devra être accessible dans des conditions qui ont été définies par les décrets et arrêtés. Pour les réseaux existants, et dans le respect des conditions définies dans les décrets et arrêtés, la loi

prévoit deux exceptions à cette règle : le cas des réseaux souterrains de transport ferroviaires et de transports guidés (arrêté du 18 janvier 2008), et pour les autres réseaux, le cas de l'impossibilité technique avérée.

La circulaire du 3 mai 2007 apporte un peu de souplesse aux véhicules de transports scolaires puisqu'il est possible d'acquérir des véhicules non accessibles dans la mesure où ils sont équipés de ceintures de sécurité et ne remettent pas en cause le service de transports des élèves handicapés existant. Les véhicules de transports scolaires bénéficient d'une dérogation jusqu'en 2015.

B. Quels impacts pour les véhicules ?

Depuis la loi de 2005, de nouveaux décrets sont venus compléter les critères de l'accessibilité des véhicules. À titre d'exemples voici quelques points spécifiques : Le décret n° 2006-136 du 9 février 2006 prévoit que les personnes en situation de handicap et les personnes à mobilité réduite peuvent monter seules à bord et descendre seules et bénéficier de « *l'information nécessaire à l'accomplissement du voyage* ». De plus, le décret prévoit également que les véhicules soient équipés d'un dispositif de comble-lacune et disposent d'une porte accessible aux fauteuils roulants.

Selon l'arrêté du 3 mai 2007 et l'annexe 7 de la directive 2001/85 /CE du 20 novembre 2001, les véhicules de plus de 8 places dédiés au transport de personnes doivent être équipés :

- d'un dispositif d'accès des fauteuils roulants,
- d'un dispositif de sécurisation des fauteuils roulants,
- de sièges prioritaires,
- de marches respectant la profondeur définie,
- d'un sol antidérapant non réfléchissant,

Selon l'arrêté du 3 mai 2007 et l'annexe 11 de la directive 2001/85 /CE du 20 novembre 2001 (concernant les dispositifs d'exploitation), les véhicules de plus de 8 places dédiés au transport de personnes doivent être équipés :

- d'un dispositif d'identification de ligne et de sa destination : contraste, taille des caractères, sonorisation audible depuis l'extérieur,
- d'un dispositif d'annonce des arrêts en embarqué visuel et sonore,
- d'un dispositif de demande d'arrêt sonore, visuel, avec bouton-poussoir en relief,
- d'un dispositif de diffusion de messages de service sonores et visuels,
- de valideurs de titres : zone accessible en autonomie, signalisation du fonctionnement (flèches et croix rouge).

Qualité du service public et tarification

I. La qualité de service

A. Définition / principes

De nombreuses conventions d'exploitation contiennent des engagements sur la qualité de service, qui peuvent aboutir à la mise en œuvre de démarches de certification de lignes ou de services (agence commerciale, dépôt...) ou à la mise en œuvre de la norme spécifique NF Transports.

Des critères sont ainsi définis sur la base d'un accord entre l'AOT et l'entreprise : les critères habituellement retenus sont principalement la propreté, la ponctualité, l'information. Des critères supplémentaires tels que le nombre de pannes, les relations avec la clientèle / le traitement des réclamations, le taux de contrôle, etc. sont aussi utilisés.

Les engagements contractuels ainsi définis entre l'AOT et le délégataire donnent lieu au versement de bonus/ malus selon le niveau de qualité produite.

Généralement, l'intéressement versé au délégataire (ou perçu auprès de lui en cas de pénalité) est plafonné annuellement. En cas de bonus, le délégataire peut éventuellement s'engager à en reverser une partie sous forme de prime annuelle d'intéressement à ses salariés.

B. Comment contrôler que le délégataire remplit ses objectifs de qualité de service ?

Les contrôles qualité, qui permettent d'apprécier le niveau réel de l'indicateur par rapport à un niveau de référence ou attendu, sont effectués soit par l'AOT avec ses moyens propres, dans le cadre d'un contrôle contradictoire, ou par un expert externe.

Le niveau de référence est défini pour chaque indicateur.

C. Pourquoi une démarche de certification ?

La certification est une démarche de qualité par laquelle un organisme tiers, dénommé organisme certificateur, assure par divers procédés qu'un système d'organisation, que la production d'un bien ou d'un service sont conformes à des exigences obligatoires et clairement spécifiées. Ces organismes certificateurs peuvent être des entreprises indépendantes ou les pouvoirs publics.

La certification est un outil de compétitivité qui se doit d'être le garant de la confiance établie entre l'entreprise et ses clients. Elle est l'occasion d'une réorganisation du système de production par une meilleure maîtrise de l'organisation du travail, de la formation, en vue d'une satisfaction du client et d'une transparence du réseau. C'est aussi un outil de management important.

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

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

Aucune certification n'est acquise de façon définitive et représente ainsi pour les réseaux un outil de gestion et de surveillance constante de la qualité et de la production du service rendu, menant si nécessaire à des réajustements.

Les démarches de certification peuvent être encadrées par des normes, qui répondent à des cahiers des charges très précis.

Il existe pour les transports urbains une norme, la NF EN 13816, qui couvre de façon exhaustive les principales dimensions des attentes des clients.

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

La norme NF EN 13816 repose sur huit familles de critères, mesurés annuellement :

- l'offre de service
- l'accessibilité
- l'information
- le temps/la durée (l'attente des trains)
- l'attention portée aux clients
- le confort
- la sécurité
- l'impact environnemental

Il existe également une norme NF pour la certification des services de transport à la demande, la norme NF371, qui repose sur 6 familles de critères :

- Accueil
- Information
- Réservation du service
- Confort
- Netteté/propreté des véhicules
- Régularité/ponctualité

La certification peut être réalisée dans le cadre de la norme ISO 9001.

La certification peut également être réalisée dans le cadre de la norme ISO 9001. La certification ISO 9001 d'une entreprise garantit que son système de management de la qualité est fondé sur des principes normés. Il s'agit d'une norme qui s'attache avant tout au système de production d'un bien ou d'un service (exemple de la certification de la maintenance des véhicules de transport). La certification ISO 9001 est valable trois ans.

II. La loi du 21 août 2007 sur la continuité du service public de transport

La loi du 21 août 2007 (n° 2007-1224) est une loi-cadre qui vise à définir les obligations des différents acteurs, pour assurer, in fine, un service garanti et connu en cas de perturbation prévisible (grève ou autre) affectant le fonctionnement normal du réseau.

► Références :

- Article 2 de la LOTI : droit au transport et droit d'information du voyageur.
- Commission pour la continuité des services publics dans les transports terrestres de voyageurs : rapport de la commission Mandelkern, rendu en février 2004, qui préconisait de légiférer sur la prévention des conflits et le dialogue social.
- Charte pour une prévisibilité du service public de transport en période de perturbations de juillet 2006.
- Loi n° 2007-1224 du 21 août 2007 sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs.

A. Les conséquences pratiques de la loi du 21 août 2007

Le champ d'application de la loi recouvre à la fois l'alarme sociale dans les entreprises (dispositif complété par un accord de branche dans les transports urbains, signé le 3 décembre 2007) et la prévisibilité du service de transport.

Sont concernées les perturbations réputées prévisibles, qui résultent (art. 4.I) :

- de grèves ;
- de plans de travaux ;
- d'incidents techniques, au-delà d'un délai de 36 heures après leur survenance ;
- d'aléas climatiques, au-delà d'un délai de 36 heures après déclenchement d'une alerte météorologique ;
- de tout événement dont l'existence a été portée à la connaissance de l'exploitant par le préfet ou l'autorité organisatrice depuis au moins 36 heures.



FOCUS

La loi pose les principes suivants :

- **L'entreprise doit informer l'autorité organisatrice de toute perturbation ou tout risque de perturbation à partir du moment où un préavis de grève a été déposé.**
- **Les usagers doivent disposer de manière « gratuite, précise et fiable » et suffisamment à l'avance, des informations sur les services prévus, puis en temps réel sur l'état du trafic, en cas de perturbation prévisible et en cas de situation perturbée imprévue.**

D'après l'article 8 de la loi, le PIU, comme le PTA, doit faire l'objet d'un suivi : l'entreprise de transport est tenue de fournir à l'AOT un bilan de l'exécution du PIU.

Ce bilan est complété par « une évaluation annuelle des incidences financières de l'exécution de ces plans et [...] la liste des investissements nécessaires à l'amélioration de leur mise en œuvre. Cette évaluation est rendue publique ».

L'autorité organisatrice de transports doit, en sa qualité d'organisateur, définir les dessertes prioritaires qu'elle communiquera ensuite à l'entreprise de transport pour qu'elle élabore le plan de transport adapté (PTA) qui en découle.

L'entreprise élabore également un plan d'information des usagers (PIU), visant à organiser la diffusion en période de perturbation d'une information gratuite, précise et fiable. Ces plans sont soumis à l'approbation de l'AOT.

Théoriquement, l'ensemble de ces documents ont été élaborés avant le 1^{er} janvier 2008.

Pour élaborer la liste de dessertes / services prioritaires, l'autorité organisatrice doit préalablement respecter les 4 étapes suivantes :

Etape 1

Consulter les usagers pour recueillir les attentes des structures représentatives des usagers concernés, lorsqu'elles existent,

Etape 2

Déterminer les besoins essentiels de la population pour identifier les publics ou clients prioritaires. Il est ainsi précisé que : « Le niveau minimal de service doit permettre d'éviter que soit portée une atteinte disproportionnée à la liberté d'aller et venir, à la liberté d'accès aux services publics, à la liberté du travail, à la liberté du commerce et de l'industrie et à l'organisation des transports scolaires. Il correspond à la couverture des besoins essentiels de la population. Il doit également garantir l'accès au service public de l'enseignement les jours d'examens nationaux. Il prend en compte les besoins particuliers des personnes à mobilité réduite ».

Une collaboration dès ce stade de la réflexion avec la ou les entreprises de transport est nécessaire pour identifier précisément la volumétrie, la typologie et la localisation des principaux flux de déplacement du réseau de transports collectifs.

C'est l'analyse préalable des données de fréquentation par ligne qui permet d'identifier précisément :

- La typologie des clients par ligne (étudiants et scolaires, abonnés, salariés, abonnés multimodaux, etc.),
- La localisation des flux (principales zones d'habitats collectifs, établissements scolaires, établissements d'enseignement spécialisé, pôles d'échange, zones d'activités commerciales et industrielles, établissements sanitaires et sociaux, etc.)
- La volumétrie des flux selon les tranches horaires.
- Les besoins essentiels sont exprimés par l'AOT sur la base de principes et non sur la base d'une définition technique et commerciale de fonctionnement du réseau, qui revient aux opérateurs.

Etape 3

Déterminer les niveaux de service : les AOT doivent proposer des niveaux de desserte gradués entre un niveau de service minimal et un niveau de service optimal qui permettront de satisfaire plus ou moins les besoins essentiels de la population en fonction de l'importance de la perturbation prévue, c'est-à-dire de la praticabilité du réseau (travaux, conditions climatiques, etc.) et des moyens humains et matériels disponibles. Cette phase

a lieu en partenariat avec les opérateurs de transport qui peuvent apporter leur expertise sur le fonctionnement commercial du réseau (localisation géographique et temporelle des flux, identification précise des contraintes de correspondances, services spécifiques) pour hiérarchiser les niveaux de desserte selon les secteurs.

La loi ne précise donc pas le nombre de niveaux ni les modalités précises d'expression du niveau de service (la notion de « fréquence » pouvant être interprétée de façon assez large) laissant aux AOT leur autonomie de gestion et d'organisation locale des transports.

Etape 4

Formaliser et publier les priorités de desserte et les différents niveaux de service : le dernier alinéa du § 1 de l'article 4 de la loi prévoit que : « *les priorités de desserte et les différents niveaux de service sont rendus publics* ».

Ce formalisme peut se traduire par un arrêté du président de l'AOT pris dans les conditions qu'il jugera utiles (ou possibles).

Ce formalisme apparaît d'autant plus nécessaire que le dernier alinéa de l'article 4 de la loi avise que « *en cas de carence de l'autorité organisatrice de transport et après mise en demeure, le représentant de l'État arrête les priorités de desserte ...* ».

Les documents doivent être ensuite transmis impérativement aux opérateurs de transport afin qu'ils puissent élaborer les plans de transport adaptés correspondants.

Ils doivent aussi être pris en compte lors de l'élaboration des schémas directeurs d'accessibilité des services de transport.



FOCUS

Exemples de définition des dessertes prioritaires / PTA en transports urbains :

- **Priorité donnée aux PMR (service TAD) et aux services à vocation scolaire, avec 1 bus par ligne et fonctionnement normal du service PMR Minibus**

En fonction des moyens humains disponibles, 3 niveaux évolutifs, avec affectations de bus supplémentaires sur certaines lignes

- **4 niveaux de service (30 %, 45 %, 65 % et 80 %) pour répondre à l'exigence de l'AOT d'assurer le maximum de déplacements scolaires et domicile-travail.**
- **4 niveaux définis :**
 - Niveau 1 : 0 % (pas de réseau)
 - Niveau 2 : 12% (fonctionnement des lignes structurantes)
 - Niveau 3 : 33% (lignes structurantes+scolaires)
 - Niveau 4 : 66% (lignes structurantes + scolaires + lignes annexes)

B. La question des sanctions financières en cas de non exécution du service

Avant la publication de la charte en 2006 et de la loi du 21 août 2007, la continuité du service de transport était déjà prévue dans de nombreuses conventions d'exploitation signées entre AOTU et entreprises. Ceci se traduisait par des objectifs de réalisation du service, souvent assortis de dispositions financières en cas d'inexécution de services prévus au plan de production contractuel.

L'application de ces sanctions n'est pas automatique dans tous les contrats : cela fait alors l'objet d'un accord entre les parties sur le montant des sanctions.

La loi n'impose nullement aux autorités organisatrices d'appliquer des sanctions financières en cas de non-exécution du service due aux perturbations prévisibles : l'instauration de tels mécanismes dans les contrats reste facultative.

L'AOT peut cependant cumuler les mécanismes de réfaction de la contribution financière en cas de grève

avec les pénalités liées à la non réalisation du PTA ou du PIU : ces deux mécanismes ne relèvent en effet pas de la même logique. De même, les pénalités pour cause de mauvaise exécution du service ne s'appliquent qu'en situation normale en dehors des cas de grève ou de force majeure. La non-réalisation du PTA ou du PIU peut donc donner lieu à pénalités.

La principale démarche à entreprendre consiste à analyser le contrat en vigueur pour voir si un tel mécanisme y est prévu et s'il y a lieu de l'adapter le cas échéant.



FOCUS

Exemples de clauses prévoyant des sanctions financières :

- « En dehors des cas de force majeure ou de grève, et en cas de défaillance du délégataire, ce dernier supporte toutes les dépenses engagées par l'autorité organisatrice pour faire assurer provisoirement le service »
- « En cas d'interruption des services, la contribution financière forfaitaire de l'autorité organisatrice est suspendue sur la période correspondante »
- « L'interruption de service peut donner lieu à pénalité sous forme de réfaction de la contribution financière, correspondant aux kilomètres contractuels non réalisés »
- « L'incidence financière éventuelle sur le montant de la contribution financière forfaitaire est arrêtée d'un commun accord entre les parties »
- « Le montant des dépenses contractualisées est réduit d'un montant représentant la baisse d'activité de l'exploitant sur la période considérée. Ce montant est égal à la différence entre les charges constatées sur la période précédant la rupture du service public et celles constatées au cours de la dite rupture, à durée identique »

C. Mécanismes de remboursement des usagers

C'est l'article 9 de la loi qui définit les principes de remboursement des usagers, et qui instaure :

- le droit des usagers au remboursement des titres de transport en cas de défaut d'exécution du PTA ou du PIU,
- le droit des usagers à la prolongation à l'échange ou au remboursement de leur abonnement ou de leur titre de transport en cas d'impossibilité d'utiliser le moyen de transport correspondant.

Il est prévu à l'article 9 : « En cas de défaut d'exécution dans la mise en œuvre du plan de transport adapté ou du plan d'information des usagers prévus à l'article 4, l'autorité organisatrice de transport impose à l'entreprise de transport, quand celle-ci est directement responsable du défaut d'exécution, un remboursement total des titres de transport aux usagers en fonction de la durée d'inexécution de ces plans. La charge de ce remboursement ne peut être supportée directement par l'autorité organisatrice de transport ».

Cela ne signifie pas que l'utilisateur doit être remboursé systématiquement en cas de grève ou de perturbation du trafic, mais uniquement en cas de défaut d'exécution de l'un ou l'autre plan et quand l'entreprise est directement responsable de ce défaut d'exécution. Ce remboursement se limite exclusivement à ce qui concerne le déplacement (pas de dédommagement ou de réparation du préjudice subi).

L'article 9 prévoit en outre que : « l'utilisateur qui n'a pu utiliser le moyen de transport pour lequel il a contracté un abonnement ou acheté un titre de transport a droit à la prolongation de la validité de cet abonnement pour une durée équivalente à la période d'utilisation dont il a été privé, ou à l'échange ou au remboursement du titre de transport non utilisé ou de l'abonnement ».

Pour éviter un système de « double peine », il est stipulé que « lorsque les pénalités pour non réalisation du plan de transport adapté sont prévues, l'autorité organisatrice de transport peut décider de les affecter au financement du remboursement des usagers ».

Plusieurs modalités de remboursement sont envisageables :

- la prolongation de la période de validité du titre, qui ne paraît aisément envisageable que pour des titres de courte durée et peut poser des difficultés techniques importantes. De plus, elle n'est pas forcément visible pour l'abonné.
- l'échange, envisageable également pour des titres de courte durée (titre jour, voire titre hebdomadaire

selon la durée de la perturbation).

- le remboursement des abonnements ou des titres de transport, au prorata du nombre de jours de perturbation.
- la ristourne, par exemple pour des abonnements mensuels. Celle-ci pourra être mise en place avec un ou deux mois de décalage, au prorata du nombre de jours de perturbation.
- des « gestes commerciaux », avec par exemple des bons de réduction ou d'achat offerts.

Exemple de niveau de référence Qualité

Propreté et confort	50 contrôles annuels	
	Seuil acceptable	Seuil inacceptable
Niveau d'exigence	100 % de conformité des véhicules à la sortie du dépôt. 80 % des véhicules conformes au cours du service commercial	97 % et moins des véhicules 75 % et moins des véhicules conformes au cours du service commercial
Montant du bonus / malus	Bonus : +1 000 €	Malus : -1 000 €

III. La tarification et le marketing client

A. La tarification

■ Objectifs de la tarification

Principe de la tarification d'un service : faire payer aux utilisateurs une contrepartie financière en échange du service qui leur est rendu. Cette contribution financière permet de couvrir en tout ou partie les coûts d'exploitation, mais aussi le développement du service. Ce principe est valable pour les services de transports publics : la tarification des transports publics doit viser l'optimum socio-économique, en maximisant les recettes, ainsi que l'utilité sociale du service.

La fixation du prix des transports publics répond à plusieurs objectifs :

- économique et financier, avec la détermination du niveau du « tarif d'équilibre » permettant de couvrir les coûts d'exploitation du service. L'ensemble des coûts ne pouvant être couvert par les seules recettes tarifaires, il s'agit de faire en sorte que les coûts marginaux le soient.

Cela signifie qu'un voyageur supplémentaire ne doit pas être un coût pour la collectivité, mais doit au contraire pouvoir générer un surplus de recettes :

- commercial avec la conquête et la fidélisation de la clientèle,
- social, afin de garantir la mise en application du « droit au transport », dont le champ d'application est large.

■ Fixation ou homologation par l'autorité organisatrice

La tarification des transports relève de la compétence des autorités organisatrices. L'article 7-III de la loi d'orientation des transports intérieurs (LOTI) du 30 décembre 1982 précise en effet que « la politique tarifaire est définie par l'autorité compétente de manière à pouvoir obtenir l'utilisation la meilleure, sur le plan économique et social, du système de transport correspondant. Sous réserve des pouvoirs généraux des autorités de l'État en matière de prix, l'autorité compétente fixe ou homologue les tarifs ».

L'article 43 du décret n° 85-891 du 16 août 1985 relatif aux transports urbains de personnes et aux transports routiers non urbains de personnes dispose que :

« Les tarifs des transports urbains, des services publics réguliers et des services publics à la demande de transport routier non urbains de personnes sont fixés ou homologués par l'autorité compétente conformément à la procédure définie par la convention passée entre celle-ci et l'entreprise (...) »



FOCUS

Tarifification commerciale / tarification sociale

- **Tarifification commerciale : vise l'augmentation des recettes, via la conquête et la fidélisation de la clientèle. Les titres commerciaux s'adressent spécifiquement à des catégories de clientèle, sans condition de ressource : scolaires, jeunes, étudiants, salariés, familles nombreuses.**
- **Tarifification sociale : doit permettre la mise en œuvre du « droit au transport ». Vise les catégories sociales les plus modestes : demandeurs d'emploi, RMIstes, bénéficiaires de la CMU, et sous conditions de revenus pour d'autres, telles que les invalides, personnes âgées, etc. Elle fait généralement l'objet d'une compensation financière, appelée « compensation tarifaire » au titre des tarifs sociaux, versée par l'AO à l'exploitant pour combler la perte de recette qu'il subit.**

La tarification sociale relève de la politique sociale de la collectivité.

En pratique, l'entreprise exploitante apporte généralement son expertise pour la conception, la mise en œuvre et l'évolution de la tarification.

■ Quelle place pour la gratuité ?

Quelques AOTU (Châteauroux, Gap, Vitry) ont pris la décision de rendre la totalité de leur réseau gratuit. Constatant un niveau de recettes dérisoire comparé au niveau des coûts (y compris des coûts de lutte contre la fraude), les élus ont ainsi décidé de passer à la gratuité totale.

Le passage à la gratuité totale est une décision aux conséquences très importantes pour un réseau de transport, et qui ne peut s'envisager sans une prise en compte préalable des aspects :

- **économiques et financiers** : analyse du taux de couverture des dépenses par les recettes commerciales, décomposition des recettes commerciales (recettes du trafic, poids des autres recettes), poids du versement transport dans les ressources totales, arbitrage entre fiscalité et versement transport, analyse du tissu économique local pour détecter d'éventuels départs/installations à moyen terme d'entreprises du PTU susceptibles de peser fortement sur le montant du VT, analyse des marges de manœuvre pour la réalisation des investissements, en particulier pour développer le réseau.
- **sociaux** : reclassement des personnels affectés au contrôle et/ou à la vente des titres ; les agences commerciales ont un coût non négligeable mais permettent souvent une rotation des équipes en interne (affectation aux activités de vente des conducteurs en seconde partie de carrière, lieu de formation commerciale pour les nouveaux arrivants, etc.).
- **fiscaux** : en matière de TVA notamment, la gratuité du service impliquant la substitution d'un financement externe de nature fiscale aux recettes tarifaires perçues auprès des usagers.

ATTENTION !

- **Une régie non personnalisée qui appliquerait une gratuité totale n'aurait que des recettes hors du champ d'application de la TVA et ne pourrait donc pas déduire la TVA grevant ses achats de biens et de services. L'option de la gratuité pour les régies non personnalisées peut ainsi s'avérer très pénalisante lorsque l'entreprise est dans une phase d'investissements soutenus.**
- **De plus, la réflexion préalable à la mise en place de la gratuité doit inclure l'analyse des relations avec les autres collectivités ou réseaux de transport : il est difficile d'envisager la mise en place de titres combinés ou intermodaux, ou d'affrêter des lignes départementales à l'intérieur du PTU.**
- **Enfin, comment évaluer une fois la gratuité mise en place la fréquentation et comment analyser la clientèle pour améliorer l'offre (services spécifiques, amélioration des horaires, nouvelles dessertes, etc.) ?**

La mise en place de la gratuité est un phénomène qui paraît irréversible : il est en effet délicat de revenir en arrière vis-à-vis de l'utilisateur. Elle peut aussi entraîner une dévalorisation du service : vandalisme, abus, demandes de services de transport à la demande (TAD) non déclenchées. Tout ceci a un coût non négligeable pour la collectivité.

■ Enjeux / Évolutions

Les transports collectifs sont ainsi confrontés à deux enjeux majeurs en matière tarifaire :

- Faire en sorte que la tarification (le niveau de prix et le mode de paiement du titre de transport) ne constitue pas un frein à l'accès aux services de transport collectif.
- Favoriser les déplacements à l'intérieur de bassins de vie qui englobent plusieurs réseaux de transport. Les interconnexions entre les différents réseaux de transports urbains, interurbains départementaux et régionaux doivent être facilitées.

Les pistes à explorer : la plupart des études de clientèle menées dans les réseaux démontrent notamment que l'offre de services n'est pas nécessairement adaptée aux navettes domicile-travail, qui s'effectuent par conséquent encore majoritairement en automobile.

Certains déplacements, comme ceux du week-end ou en soirée ne peuvent être assurés par les transports collectifs.

Idem pour les déplacements multimodaux ou intermodaux, pour lesquels la concurrence de la voiture particulière est forte, et la part de marché des transports collectifs encore faible.

Quelle est la situation en matière de tarification intermodale ?

Pour favoriser les déplacements sur des échelles géographiques plus importantes que le PTU, à l'intérieur d'un département, entre deux départements ou à l'intérieur d'une région, la tarification est un levier fondamental.

La réponse en matière tarifaire se traduit par plusieurs types de dispositifs :

- La tarification juxtaposée, qui correspond à la vente simultanée de deux types de titres valables sur deux réseaux différents, ou d'un titre commun, mais sans avantage financier.
- La tarification combinée, qui permet de réaliser un déplacement sur plusieurs réseaux / modes, en bénéficiant d'un avantage tarifaire. La tarification combinée concerne plusieurs réseaux / modes de transports collectifs, ainsi que le stationnement d'un véhicule dans un parc-relais (voir le chapitre sur ce sujet) visant ainsi des voyageurs occasionnels pour les inciter à laisser leur voiture en périphérie pour emprunter le réseau de transports collectifs.
- La tarification intégrée, qui comporte une notion de libre circulation, sur plusieurs réseaux.

Théoriquement, c'est le dernier échelon, celui de la tarification intégrée, qui est le plus attractif, du point de vue de l'utilisateur.

Les tarifications combinées (cars départementaux + réseau urbain ou TER + transports urbains) existent aujourd'hui principalement sur des abonnements de type salariés, scolaires et étudiants.

Pour ce qui est de l'intégration tarifaire, de type Carte orange – ou maintenant Pass Navigo en Ile-de-France, sa mise en œuvre reste très limitée, du fait d'obstacles institutionnels et techniques :

- Obstacles institutionnels : cohérence des politiques et des objectifs tarifaires des collectivités, définition des tarifs, enchevêtrement des compétences ;
- Obstacles techniques : mise en commun des données sur les recettes tarifaires, déploiement des systèmes billettique, compatibilité des supports.

En matière de tarification sociale, la tendance est à l'application de réductions sur des usagers ciblés, en se basant de plus en plus sur des critères de revenus, au détriment de critères de statut. Les gratuités à caractère social sont de moins en moins pratiquées, alors que le champ des réductions est étendu.



FOCUS

Les gammes tarifaires

Dans les transports urbains, les évolutions les plus notables concernent les gammes tarifaires, marquées par une forte simplification, ainsi que par la montée en puissance des abonnements annuels, des titres intermodaux.

Les titres spécifiques, liés à un service particulier (parc-relais, navettes, etc.) sont de plus en plus nombreux.

B. Le marketing client

■ Le marketing et la fidélisation

Les actions de marketing et de promotion des ventes des titres de transport relèvent des prérogatives de l'entreprise de transport. Elles peuvent être orientées vers la conquête de nouveaux clients pour le réseau, ou vers la fidélisation de la clientèle : incitation à la reconduction de l'abonnement, promotion des abonnements auprès des voyageurs occasionnels, promotion des titres à destination de voyageurs spécifiques : jeunes, seniors, touristes, etc.

Le transport public est, en matière de marketing, très spécifique pour deux raisons :

La fixation du prix, élément essentiel du « marketing-mix » (c'est-à-dire de l'ensemble cohérent de décisions relatives aux politiques de produit, de prix, de distribution et de communication d'un service / produit), est une prérogative de l'AO. L'entreprise perd alors un levier essentiel dans sa politique commerciale.

Une part importante de la clientèle est captive, totalement ou partiellement, et aspire à ne plus l'être (scolaires, jeunes, personnes à faibles ressources). L'obtention du permis de conduire ou l'acquisition d'un véhicule (automobile ou autre) remettent instantanément en cause la « fidélité obligée » de cette clientèle. Retenir un client coûterait jusqu'à 5 fois moins cher que d'en conquérir un nouveau. Les nouveaux clients de type « captifs » garantissent une fidélité à plus ou moins long terme (les scolaires par exemple). Le vrai enjeu pour les entreprises est la conquête durable de la clientèle non captive ou qui se rend volontairement captive en abandonnant son véhicule personnel par exemple. Il s'agit du transfert modal souhaité dans le cadre des politiques environnementales.

C'est pourquoi l'entreprise vise à créer une fidélité volontaire et durable, qui se caractérise par la stabilité (non remise en cause de l'achat régulier), la loyauté (civisme vis-à-vis de l'entreprise, bouche à oreille positif, défense de l'entreprise), la coopération (souhait de participation au service et d'enrichissement de la relation), l'identification (association de la personne à l'entreprise).

■ Le marketing-mix du transport public

• Prix

Il relève de l'AOT pour la tarification de base et la tarification sociale, dans le cadre de la politique sociale de la collectivité. La gamme tarifaire se doit d'être simple et complète :

- une segmentation par catégorie de clientèle, différenciant titre occasionnel et abonnements.
- un abonnement annuel favorise la fidélisation.

Ex : pour promouvoir la Carte Intégrale en Ile-de-France, la communication a mis avec succès l'accent sur la fin des files d'attente mensuelles, le support sans contact et les avantages offerts (site Internet dédié).

• **Produit / service**

La satisfaction du client est évidemment un élément déterminant de la fidélité. C'est pourquoi il est utile de réaliser des enquêtes de satisfaction menées selon une méthodologie rigoureuse.

Confronté à la concurrence des véhicules individuels, le transport public se trouve mis en difficulté. En termes de valeur apportée au client, le transport public est concurrencé par des véhicules plus rapides, plus souples, souvent plus confortables, mais aussi et surtout plus coûteux, plus dangereux (2 roues pour les jeunes) et souvent plus polluants. Longtemps, les désavantages du véhicule individuel sont restés méconnus par rapport aux avantages.

Mais désormais, le grand public a largement pris conscience de la pollution engendrée par l'automobile et à son coût réel d'usage lié au prix du carburant. Le transport public est en capacité d'offrir les mêmes qualités de rapidité, de confort et facilité d'usage, grâce à des véhicules récents accessibles et peu polluants, une tarification simple à appréhender, une information facile d'accès, la priorité sur la voirie, le cadencement, etc.

• **Distribution**

Pour favoriser l'achat de titres, les réseaux développent un réseau de distribution interne mais aussi externe dans des commerces de proximité : tabac-journaux, boulangeries, etc. Ces réseaux doivent pouvoir bénéficier d'outils marketing : signalétique, publicité sur le lieu de vente (PLV) sur les opérations promotionnelles du réseau. L'abonnement et le rechargement à distance tendent à se développer dans différents secteurs. Par conséquent, le transport public doit, à terme, pouvoir proposer ce mode d'achat à la clientèle. Plus simplement, l'usage d'Internet et du téléphone portable doivent permettre à la clientèle de ne plus se déplacer pour toute procédure liée à l'acte d'achat (formulaires d'abonnement à télécharger et paiement).

• **Promotion**

La conquête de nouveaux clients, autres que les captifs, relève d'une démarche globale de communication : l'entreprise fait la promotion du réseau, l'AO et les pouvoirs publics valorisent l'usage des transports publics. Pour les entreprises, les occasions de promouvoir le réseau sont nombreuses : fêtes et animations locales, anniversaire du réseau, semaine de la mobilité.

■ **Un outil au service de la relation client : le CRM (gestion de la relation clients)**

Les entreprises peuvent intégrer à leur démarche de fidélisation des outils de CRM.

Elles peuvent proposer des avantages aux abonnés qui sont ainsi récompensés de leur fidélité :

- services spécifiques relatifs au réseau (infos SMS, rechargement des cartes d'abonnements à distance ou envoi des abonnements à domicile),
- instance de coopération : groupe d'utilisateurs, réunion d'information pour les scolaires et leurs parents.
- autres services (infos sur les sorties et événements), site Internet dédié,
- réductions sur des services complémentaires (libre-service vélo ou auto, location vélo, stationnement),
- réductions dans le cadre de partenariats avec des commerçants ou services (cinémas, restauration, etc.),
- cadeaux aux clients fidèles à l'occasion d'un anniversaire du réseau, d'un lancement,
- invitations lors d'événements de l'entreprise (journée portes ouvertes) ou de partenaires (rencontres sportives, spectacles),

• **Les moyens de la CRM**

Disposer d'un bon fichier des abonnés : adresses à jour, infos sur l'usage habituel de l'abonné, situation familiale (a-t-il des enfants abonnés ? En voie d'être scolarisés ?) Disposer d'un fichier des occasionnels constitué à l'occasion d'un jeu (la perspective d'un gain favorise l'inscription des coordonnées).

IV. La billettique

A. Définition

La billettique est la substitution des traditionnels tickets papier ou cartes d'abonnement par un support électronique, comme les cartes à puce. Avec ce type d'équipement, l'ensemble des transactions (achats de titres, validation, contrôle) peuvent être réalisées sans contact.

La gestion des utilisateurs et des clients est assurée par un système informatique centralisé et les informations relatives à l'utilisation des systèmes de transports sont ainsi partagées entre les différents opérateurs de transport et les Autorités Organisatrices.

B. Avantages

- Un système billettique constitue un outil d'aide à la décision, en particulier lors des études de réorganisation ou de restructuration des réseaux car il offre une meilleure connaissance de la fréquentation.
- La billettique apporte plus de souplesse dans les gammes tarifaires et permet de répondre au plus près de la demande (exemple du paiement à l'acte).
- La billettique renforce le caractère intermodal du déplacement dans la mesure où plusieurs opérateurs de réseaux différents peuvent utiliser ce support : le client n'a plus qu'un seul titre de transport.

C. Perspectives

D'autres supports sont en cours de développement, en particulier l'utilisation des téléphones portables comme support billettique. Des études sont actuellement en cours pour utiliser dans les prochaines années la technologie NFC (Near Field Communication) comme support de communication pour les titres de transport.

ANNEXE 1 : les acteurs institutionnels - les partenaires

I - AGIR, le transport public indépendant

Association loi 1901, AGIR a été fondée en 1987 pour répondre aux besoins des autorités organisatrices et des entreprises de transport souhaitant bénéficier d'une expertise et d'un accompagnement indépendants des groupes de transport.

AGIR est devenu le porte-parole des réseaux indépendants auprès des pouvoirs publics français et européens en défendant notamment le principe de libre administration des collectivités territoriales.

Les adhérents d'AGIR :

- Les autorités organisatrices de transport urbain ou interurbain (toutes peuvent adhérer)
- Les entreprises de transports indépendantes, c'est-à-dire sans lien significatif avec un grand groupe de transport.

Une plate-forme dédiée aux adhérents :

AGIR a constitué une plate-forme de services capable de proposer des ressources dans tous les domaines d'activité opérationnels. AGIR s'appuie sur des moyens internes et externes qui lui assurent réactivité et efficacité :

- Une équipe permanente spécialisée
- Des experts reconnus

L'adhésion à AGIR ouvre l'accès à un panel de services dédiés aux professionnels pour :

- Répondre aux questions, de tous types, dans un délai réduit
- Réaliser des études, être accompagnés dans les projets
- Échanger entre professionnels du même métier, comparer les expériences
- S'informer de l'actualité et opérer des veilles thématiques
- Se former, développer les compétences

Les services d'AGIR : expertise, échanges, assistance

- Un service « question / réponse » réactif : par téléphone ou par mail, l'équipe d'AGIR répond à vos questions dans tous les domaines.
- Une assistance personnalisée grâce à la mise à disposition d'experts, cinq jours d'assistance par an prévus dans le cadre de la cotisation : juridique, fiscal, technique, etc.
- Des nombreux groupes de travail et d'échanges entre professionnels
 - Autorités organisatrices
 - Comptabilité - finance
 - Direction
 - Entretien - maintenance
 - Marchés publics
 - Marketing - communication
 - Méthodes - exploitation
 - Social - ressources humaines
 - Groupes utilisateurs produits et logiciels : Apisoft, ERG, Heurès-Lumiplan, Perinfo-Gescar

Des formations :

Organisme de formation agréé, AGIR propose des formations adaptées aux besoins des autorités organisatrices et des entreprises.

- Des événements
- Les Journées AGIR sont un lieu d'échanges et d'expertise auquel participent les principales entreprises de la filière transport.
- Des publications
- ÉTUDE sur la performance des réseaux indépendants (annuelle), etc. et d'échanges.

Les domaines de compétences d'AGIR :

- Appels d'offres et contrats : assistance juridique et technique dans le cadre de la rédaction des dossiers et de l'analyse des offres, suivi des contrats, etc.
- Économie - comptabilité : comptabilité publique et privée, T.V.A., tarification, fiscalité, études statistiques et comparatives : coûts, absentéisme, etc.
- Exploitation - matériel : référentiel matériel, assistance à la rédaction des cahiers des charges et d'analyse des offres, réorganisation de lignes, études de faisabilité, accessibilité, intermodalité, etc.
- Marketing - Communication : assistance aux campagnes de communication et de promotion, stratégie marketing, aide au choix de prestataires, etc.
- Ressources humaines : questions sociales, conventions collectives, assistance lors de contentieux, gestion des carrières, etc.

Contact AGIR :

62, rue Brancion - 75015 Paris - 01 53 68 04 24 - Secrétaire Général Arnaud Rabier

II - L'Association des maires de France

Fondée en 1907, reconnue d'utilité publique en 1933, l'AMF réunit aujourd'hui près de 36 000 adhérents, communes et communautés comprises. L'histoire de l'AMF est celle de la recherche permanente d'un équilibre entre le pouvoir central et le pouvoir local. Elle montre comment, à force de persuasion, les maires sont parvenus à faire progresser la décentralisation, dans le pluralisme et la tolérance.

L'association est administrée par un bureau composé de 36 membres adhérents. Élu par l'assemblée générale pour trois ans, le bureau, politiquement paritaire, est composé notamment d'un président, Jacques Pélassard, d'un secrétaire général, André Laignel, d'un premier vice-président, Jacqueline Gourault, et d'un trésorier général Jean Launay. Il est assisté des avis d'un comité directeur composé de cent membres.

Un réseau de 100 associations départementales de maires contribue à l'exercice des missions de l'AMF.

Dans le cadre de la Maison européenne des pouvoirs locaux à Bruxelles, l'AMF relaie désormais les préoccupations et défend les intérêts des maires sur les dossiers européens.

• Deux grandes missions au service des adhérents

- Être une force de proposition et de représentation auprès des élus :

L'AMF intervient comme interlocuteur privilégié des pouvoirs publics partout où se jouent l'avenir des communes, de leurs groupements et les conditions de leur développement.

- Assurer une fonction de conseil, d'information permanente et d'aide à la décision :

Les services de l'AMF exercent un suivi et une analyse de l'actualité législative et réglementaire. Ils effectuent un travail d'expertise permettant de délivrer des conseils personnalisés aux maires et aux présidents de communautés.

• Des moyens d'informations performants et diversifiés

- Maires de France, la revue :

Ce magazine, qui compte près de 17 500 abonnés, propose des analyses sur des dossiers d'actualité, présente des initiatives locales à partager, des expériences et des idées nouvelles.

- Maires de France, le supplément

- Le site www.amf.asso.fr

L'AMF a également développé des accès réservés à ses seuls adhérents : maires, présidents d'EPCI et associations départementales

• La newsletter. www.maire-info.com

Avec 22 800 abonnés, ce quotidien d'information gratuit en ligne, propose l'actualité marquante des collectivités locales.

• Des guides téléchargeables

L'AMF met à disposition sur son site internet des guides téléchargeables gratuitement. Elle édite aussi les « Cahiers du Réseau » dans une collection nationale avec les associations départementales de maires.

• Des services spécifiques

- MAIRIE 2000 : un outil de formation des maires

Mairie 2000 a été conçue, en 1985, par l'AMF, la CDC et la CAECL (devenue Dexia Crédit Local) avec, pour mission, de développer l'information et la formation des élus locaux, en apportant une assistance technique et financière aux associations départementales de maires.

- FONPEL : un fond de pension spécifiquement créé pour les élus locaux. Fondé en 1992, il connaît un succès croissant et regroupe aujourd'hui plus de 10 000 affiliés.

• Un temps fort : le Congrès annuel et le salon des Maires et des Collectivités Locales

Organisé en novembre à la Porte de Versailles, le congrès rassemble plus de 12 000 participants ; et le salon accueille près de 900 exposants et 50 000 visiteurs.

Contact AMF :

41, quai d'Orsay - 75343 Paris Cedex 07 - Site web : www.amf.asso.fr - Tél. : 01 44 18 14 14 - Fax : 01 44 18 15 15.

III - le ministère de l'Écologie, de l'Énergie, du Développement durable et de la Mer et les autres structures publiques

Le MEEDM dispose d'un réseau scientifique et technique, animé notamment par les centres d'études techniques de l'Équipement (CETE), qui sont prestataires de services études, contrôle, essais, assistance, conseil.

Deux établissements compétents en matière de transport sont également sous tutelle du MEEDM :

- **L'ADEME** (Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie), en tant que co-financeur des programmes de recherche (PREDIT) et soutien à la recherche et au développement. L'ADEME propose également des méthodes pour optimiser les déplacements de personnes (aide à la mise en œuvre de plans de déplacements entreprise notamment) et de marchandises.
- **L'INRETS** (Institut national de la recherche sur les transports et leur sécurité), établissement public sous double tutelle recherche / transports, est chargé de faire effectuer ou d'évaluer toute recherche et tout développement technologique consacré à l'amélioration des systèmes et moyens de transports et de circulation du point de vue technique, économique et social.

• La direction générale de la Mer et des Transports (DGMT)

Au sein du MEEDM, elle définit et met en œuvre la politique nationale des transports terrestres et maritimes, sous l'autorité du ministre des transports, de l'équipement, du tourisme et de la mer.

La DGMT oriente également l'activité du Centre d'études sur les réseaux, les transports, l'urbanisme et les constructions publiques (CERTU) dans son champ de compétences.

La DGMT comprend notamment la direction des Transports ferroviaires et collectifs (DTFC), chargée d'élaborer la réglementation et de définir les orientations relatives à la régulation économique et à la sécurité des transports ferroviaires et collectifs.

• Le GART (Groupement des autorités responsables de transport)

Association loi 1901, créée en 1980, le GART représente les autorités organisatrices de transport, urbaines, départementales et régionales auprès des pouvoirs publics. Au 1^{er} janvier 2009, le GART rassemblait 264 collectivités adhérentes : 185 collectivités urbaines, 60 départements et 19 régions.

• L'UTP (Union des transports publics et ferroviaires)

L'Union des transports publics et ferroviaires (UTP) est la fédération professionnelle, affilié au MEDEF, regroupant les entreprises de transport public urbain de voyageurs et de transport ferroviaire.

L'UTP comptait 168 entreprises adhérentes au 1^{er} janvier 2009. La RATP et la SNCF y adhèrent également.

L'UTP gère les conventions collectives dont elle a la responsabilité : transports urbains de voyageurs et VFIL.

ANNEXE 2 : lexique des principales notions et abréviations

- Accessibilité** : possibilité pour toutes les personnes à mobilité réduite d'accéder au réseau (cf. chapitre 6 - III)
- Amplitude** : plage horaire de fonctionnement du réseau
- AOT** : autorité organisatrice de transport
- Autopartage** : système dans lequel une entité publique ou privée met à la disposition des membres du service une flotte de véhicules
- BHNS** : bus à haut niveau de service (cf. chapitre 6 - I)
- Billettique** : application de l'informatique à toutes les opérations relatives aux titres de transport (cf. chapitre 7 - IV)
- Cadencement** : horaire dans lequel les bus passent à la même minute chaque heure
- Correspondance** : changement de ligne ou de mode au cours d'un déplacement
- Covoiturage** : mutualisation d'un véhicule par plusieurs personnes pour réaliser leur trajet
- Clé de mobilité** : nombre de voyages mensuels effectués par un client avec un abonnement au réseau de transport
- Déplacement** : trajet pouvant inclure plusieurs voyages en correspondance
- DSP** : délégation de service public
- EMD** : enquête ménages-déplacements (cf. chapitre 5 - II)
- Enquête O/D** : enquête origine-destination (cf. chapitre 5 - II)
- EPCI** : établissement public de coopération intercommunale
- Fréquence** : intervalle de temps entre deux véhicules
- Fréquentation** : nombre de voyages réalisés par habitant desservi
- Géo-marketing** : étude et connaissance d'un territoire à partir des données démographiques et de l'implantation des pôles générateurs de déplacements
- Graphicage** : fait d'associer un horaire théorique de passage à une course programmée dans la journée d'un autobus (cf. chapitre 5 - III)
- Groupe** : Entreprise de transport de dimension nationale ou internationale, née de fusions et de concentrations successives de plusieurs sociétés de transport. Elle exploite les réseaux au niveau local au travers d'établissements, de filiales ou de SAEM, pour lesquels elle constitue la « maison-mère ». Les 3 grands groupes dépendent eux-mêmes de grands opérateurs industriels ou de prestataires de services aux collectivités locales.
- Intermodalité** : utilisation de plusieurs modes de transport au cours d'un même déplacement (cf. chapitre 5 - IV)
- Kilomètres produits** : kilomètres effectués sur tout le réseau, incluant les kilomètres commerciaux et le haut-le-pied (véhicules roulant sans clientèle, entre le dépôt et le terminus par exemple)
- LOTI** : Loi d'orientation des transports intérieurs du 30 décembre 1982
- Maillage** : interconnexion des lignes entre elles
- Mobilité durable** : mobilité tendant à réduire l'impact environnemental du transport, à permettre l'accessibilité du plus grand nombre et à devenir économiquement viable
- Navette** : mode de transport complémentaire du réseau principal de transports urbains, généralement de motorisation propre ou hybride, gratuite ou soumise à une tarification spéciale, et accessible aux personnes à mobilité réduite (cf. chapitre 6 - II)
- Offre kilométrique** : kilomètres produits par habitant desservi
- Opérateur** : Société publique ou privée en charge de l'exploitation d'un réseau de transport
- Parc-relais** : parking aménagé à proximité d'un arrêt de transport public (cf. chapitre 5 - VI)
- Pédibus** : ou autobus pédestre. Ramassage scolaire à pied.
- PDE** : plan de déplacement des entreprises
- PDU** : plan de déplacements urbains
- PLU** : plan local d'urbanisme
- PMR** : personne à mobilité réduite
- Pôle d'échanges** : aménagement où a lieu l'intermodalité (cf. chapitre 5 - IV)

ANNEXE 2 : lexique des principales notions et abréviations

Population desservie : population des communes desservies par le réseau, pouvant être inférieure à la population totale du PTU

PTU : périmètre de transports urbains

Recettes commerciales : inclut à la fois les recettes tarifaires, les recettes annexes (publicité notamment), les autres produits de gestion courante et les produits financiers

Recettes tarifaires : recettes issues de la vente des titres aux usagers

Report modal : changement d'un mode de déplacement vers un autre

Réseau : Terme qui désigne l'offre de transports sur un territoire, structurée par l'autorité organisatrice et regroupée sous une même marque. Le réseau est exploité par une société publique ou privée.

ROSP : Règlement Européen sur les Obligations de Service public

SAEIV : Système d'Aide à l'Exploitation et l'Information Voyageurs

SCOT : Schéma de cohérence territoriale

Site propre : une voie réservée une ligne de transport en commun

TAD : Transport à la Demande

Taux de couverture : rapport entre les recettes commerciales et les dépenses d'exploitation

TCSP : transport collectif en site propre

Trafic : nombre de voyages réalisés sur le réseau

UFR : Utilisateur de Fauteuil Roulant

TCSP : Transport en Commun en Site Propre (cf. chapitre 6 - I)

Vitesse commerciale : vitesse moyenne utile à l'usager. Se différencie de la vitesse d'exploitation, qui intègre les divers temps annexes comme les battements et coupures

Voyage : trajet effectué par un voyageur sans changement / correspondance

VT : Versement Transport

Association des Maires de France
& Associations départementales de Maires
LES CAHIERS DU RÉSEAU

Dans la même collection :

N° 1 Les chemins ruraux - 2006

N° 2 Guide des communautés - 2006

N° 3 Le maire et les voies communales - 2006

N° 4 La commune et les associations - 2007

N° 5 Le maire et les lotissements - 2007

N° 6 Le guide du maire - 2008

N° 7 Le guide du président de communauté - 2008

N° 8 Les collectivités et l'éco-responsabilité - 2008

Remerciements à :

AMF

Sylvain Bellion

(Responsable du département ville,
urbanisme et habitat de l'AMF)

**Nathalie Fourneau
Geneviève Rumeau**

(Chargées d'étude du département ville,
urbanisme et habitat de l'AMF)

Claire Gekas

(Chargée d'étude du département finances
et fiscalité locales de l'AMF)

AGIR

Arnaud Rabier

(Secrétaire Général)

Anne Bellamy

(Responsable Autorités organisatrices
de transport)

Laurent Boudot

(Responsable Exploitation)

Magalie Dujeancourt

(Responsable de la Communication)

Béatrice Huynh

(Responsable Juridique)

Crédit photo :

phovoir-images.com

© Association des maires de France (éditeur)
Directeur de la collection : Nicolas BASSELIER

Dépôt légal : Juin 2009



AGIR, le transport public indépendant

62, rue Brancion 75015 Paris

Tél. : 01 53 68 04 24

Fax : 01 53 68 04 15

www.agir-transport.org
info@agir-transport.org

Association des maires de France

41, quai d'Orsay 75343 Paris cedex 07

Tél. : 01 44 18 14 14

Fax : 01 44 18 14 15

www.amf.asso.fr
amf@amf.asso.fr