

# doubler la fréquentation des transports en commun par autobus et autocar



## Solutions pratiques Première édition

[www.busandcoach.travel](http://www.busandcoach.travel)



sûr



accueillant



écologique



efficace



abordable





# doubler la fréquentation des transports en commun par autobus et autocar

Solutions pratiques  
Première édition



sûr



accueillant



écologique



efficace



abordable

# doubler la fréquentation des transports en commun par autobus et autocar

Solutions pratiques  
Première édition

## Table des matières

<b>Table des matières</b> .....	<b>2</b>
<b>1 Introduction</b> .....	<b>4</b>
<b>2 De meilleures infrastructures pour une intermodalité rapide et commode</b> .....	<b>6</b>
2.1 Stations et arrêts.....	6
2.1.1 Une situation centrale et facile d'accès .....	7
2.1.2 Des stations facilement et rapidement accessibles.....	8
2.1.3 Informations sur la station d'autocars et les services offerts .....	9
2.1.4 Confort et facilité pour les passagers.....	10
2.1.5 Droit d'accès aux stations .....	10
2.1.6 Gestion indépendante des stations d'autocars .....	11
2.1.7 Centres de billetterie indépendants.....	11
2.2 Sites propres .....	12
2.2.1 Couloirs réservés aux autocars et autobus.....	12
2.2.2 Couloirs autobus / autocar.....	14
2.2.3 Rues réservées aux autobus et autocars .....	14
2.3 Priorité aux autobus et autocars aux carrefours .....	15
2.4 Construction de parkings de délestage.....	15
2.5 Stationnement des autocars de tourisme .....	16
2.6 Création de systèmes de guidage pour les autocars de tourisme .....	17
2.7 Equipements pour les conducteurs d'autocars .....	18
2.8 Aires de service pour autocars ouvertes 24h/24.....	18
<b>3 Information et nouvelles technologies</b> .....	<b>19</b>
3.1 Information en temps réel pour les clients .....	19
3.2 Planification en ligne .....	19
3.3 Technologies de localisation et services de bus à la demande .....	20

<b>4</b>	<b>Accessibilité .....</b>	<b>22</b>
4.1	Des autocars et autobus accessibles pour les personnes à mobilité réduite.....	22
4.2	Informations sur les horaires des bus à plancher surbaissé ou autocars accessibles aux personnes a mobilité réduite .....	22
<b>5</b>	<b>Billetterie efficace et rapide .....</b>	<b>23</b>
5.1	Création d'un système intégré de billetterie .....	23
5.2	Païement électronique et tickets électroniques.....	24
5.3	Distributeurs de billets en rue .....	24
5.4	Développement des cartes à puce.....	25
<b>6</b>	<b>Marketing .....</b>	<b>26</b>
6.1	Focus groupes de passagers.....	26
6.2	Enquêtes de satisfaction.....	26
6.3	Campagnes de marketing direct.....	27
6.4	Segmentation du marché et personnalisation.....	28
6.5	Gestion de la mobilité.....	28
6.6	Incitations financières par le biais de partenariats avec d'autres secteurs.....	29
6.7	Fidélisation des voyageurs.....	30
<b>7</b>	<b>Qualité du service et satisfaction des clients .....</b>	<b>31</b>
7.1	Formation des conducteurs.....	31
7.2	Recrutement de conducteurs serviables.....	31
7.3	Rendre le transport en autobus et autocar plus vivant et plus attractif.....	32
7.4	Mise en place de services de bus nocturnes.....	33
7.5	Inclusion des taxis dans le réseau de transports collectifs.....	33
7.6	Promotion du transport scolaire en autobus et en autocar.....	34
7.7	Coopération entre autorités municipales et industrie locale touristiques.....	35
7.8	Stratégie de marque et amélioration de la transparence de l'autocar en tant que produit .....	35
<b>8</b>	<b>Sécurité.....</b>	<b>37</b>
8.1	Assurer sécurité et protection.....	37
8.2	Caméras de sécurité.....	38
8.3	Programmes conjoints et initiatives de la police.....	38
8.4	Eclairage des arrêts.....	38
<b>9</b>	<b>Cadre proactif de promotion de l'utilisation des transports collectifs .....</b>	<b>39</b>
9.1	Zones sans voitures.....	39
9.2	Gestion du stationnement .....	40
9.3	Redevance pour congestion et péages routiers.....	40
9.4	Mise en oeuvre des zones d'accès réglementé et création de zones environnementales .....	41
<b>10</b>	<b>Sensibilisation : pour des transports plus verts .....</b>	<b>43</b>
10.1	Conduite économe en carburant .....	43
10.2	Véhicules à faibles émissions en CO <sub>2</sub> .....	43
10.3	Utilisation d'énergies renouvelables et de carburants alternatifs .....	44
10.4	Sensibilisation au changement climatique.....	45
10.5	Enseigner le transport durable dans les écoles.....	45
<b>11</b>	<b>Contrats de service public et valeur ajoutée des opérateurs .....</b>	<b>47</b>
11.1	Des contrats de service public laissant davantage de risques et de compétences aux opérateurs afin de leur permettre d'innover et de développer l'entrepreneuriat .....	47
11.2	Création d'accords de partenariat .....	49
<b>12</b>	<b>//Bibliographie.....</b>	<b>52</b>

# 1 // Introduction

La politique des transports se trouve à un carrefour. Les défis sur le plan écologique, socio-économique et de la sécurité sont tels qu'ils exigent des approches commerciales et politiques courageuses et innovantes.

En lançant la campagne mondiale de promotion de l'utilisation des autobus et autocars Smart Move, le secteur a fixé un objectif qui permettra aux entreprises, aux décideurs politiques et à ses partenaires de relever bon nombre de ces défis : doubler l'utilisation du transport en autobus et autocar au cours des 10 à 15 prochaines années.

Doubler l'utilisation de l'autobus et de l'autocar n'est pas seulement un objectif réaliste à la fois sur le plan politique et commercial, c'est aussi une approche plus que louable d'un point de vue de l'intérêt public, étant donné que l'autobus et l'autocar sont, avec le taxi, le seul mode de transport capable de concurrencer la voiture privée et d'offrir aux citoyens une alternative flexible pour leur mobilité porte à porte. Investir le débat politique et fournir les bonnes incitations pour améliorer l'utilisation de l'autobus, de l'autocar et du taxi représente dès lors la voie la plus judicieuse vers la mobilité durable pour tous.

Le but de cette étude pilote est de dresser une liste de solutions pratiques à l'intention des entreprises et des décideurs politiques, tous niveaux de pouvoir confondus, afin de les aider à réaliser l'objectif de doubler l'utilisation du transport collectif en autobus et autocar.

La nouveauté de l'approche réside dans le fait que la large majorité des exemples cités dans l'étude ont déjà été mis en pratique et produit des résultats. Ensemble, ils constituent une panoplie de solutions et de mesures prêtes à l'emploi que les entreprises et les décideurs politiques peuvent soit appliquer, soit adapter dans l'immédiat. Nous souhaitons garder cette liste ouverte de façon à ce qu'elle puisse être développée et constamment enrichie par les contributions émanant d'acteurs publics et privés.

Un élément fait cependant cruellement défaut dès le début, à savoir un cadre sociétal et politique favorable au sein duquel les services d'autobus et d'autocar peuvent prospérer et offrir à tous les citoyens un mode de déplacement et de voyage sûr et durable.

Ce cadre n'existe pas pour le moment.

Au contraire, les autobus et les autocars sont souvent associés, à tort, à des problèmes communément attribués au transport routier, et singulièrement aux voitures particulières, comme la pollution, la congestion ou le manque de sécurité.



Ce décalage a engendré une situation dans laquelle les autobus et les autocars sont loin de connaître le succès qu'ils méritent eu égard à leur contribution à la société et à leur part de marché et de surcroît, sont victimes de négligence politique et souvent de mesures législatives ou réglementaires inappropriées et inadaptées, voire restrictives.

### Quelle erreur, et quelle perte pour la société et les citoyens !

La première étape consiste donc à changer la manière dont les autobus et des autocars sont perçus dans notre société, en commençant par les décideurs politiques.

Dès que les mentalités auront changé, la législation suivra. Relever ce défi ne sera pas facile, car tous les aspects des services d'autobus et d'autocars sont concernés, y compris leur capacité à répondre aux exigences des clients.

Cela concerne la réglementation internationale et européenne, notamment en matière d'obligations de service public, d'accès à la profession et d'accès au marché, y compris le cabotage sur les lignes internationales régulières, ou encore, les règles en matière de temps de conduite et de repos.

Nous devons aussi intervenir au niveau national (transposition et mise en œuvre de la législation communautaire pour les Etats membres de l'UE, réglementations nationales, infrastructures, etc.) et local (plans d'urbanisme durable, règlements de circulation, zones à faibles émissions, disponibilité et accessibilité de terminaux multimodaux d'autobus et d'autocars).

### Doubler l'utilisation des autobus et autocars signifie donc :

- doubler l'attention politique et les ressources affectées aux autobus et autocars par les décideurs politiques de tous les niveaux de pouvoir, afin d'offrir un cadre législatif et administratif approprié qui permette au transport collectif en autobus et autocar de prospérer ;
- doubler les investissements publics en faveur des services d'autobus et d'autocar, des infrastructures multimodales, des stations et arrêts, afin d'offrir une interface qui « convertisse » réellement les automobilistes en passagers ;
- doubler le service client et les efforts déployés par les exploitants et leurs conducteurs afin d'offrir aux automobilistes une solution de remplacement de leur voiture privée crédible et durable, et surtout ;
- doubler notre désir et notre volonté de travailler main dans la main – décideurs politiques, entreprises, partenaires – afin de réaliser cet objectif louable, à savoir doubler l'utilisation du transport collectif de personnes.

Ensemble, relevons ce défi et commençons dès maintenant à bouger malin.

*L'équipe Smart Move*

## 2 // De meilleures infrastructures pour une intermodalité rapide et commode

### 2.1 Stations et arrêts

Les stations et les arrêts d'autobus et d'autocar sont les véritables « ateliers » où les automobilistes deviennent des passagers. La disponibilité de terminaux/stations d'autobus et d'autocars appropriés (c.-à-d. dans toutes les villes de plus de 50 000 habitants) et leur intégration dans un réseau couvrant toute l'Europe (faisant lui-même partie des réseaux transeuropéens) peuvent les transformer en véritables interfaces de mobilité pour les voyageurs réguliers comme pour les touristes. Les gares d'autocars avec capacité d'échange intermodal permettent à un plus grand nombre de passagers de bénéficier d'un service de haute qualité et apportent une valeur ajoutée au voyage par autobus et autocar. L'existence d'un réseau dense de stations encourage un nombre élevé de voyageurs potentiels à opter pour un

transport en commun durable et sûr. En règle générale, une gare routière de métropole européenne accueille en moyenne 3 à 5 millions de voyageurs par an, contribuant ainsi de façon significative à la facilitation de la mobilité et à l'optimisation du réseau de transport.

Exemple : fin 2008, la principale station d'autobus de Stockholm, Cityterminalen, a été rouverte après une transformation visant à optimiser la capacité et les services offerts aux voyageurs et aux transporteurs. La gare est construite sur deux niveaux et compte un total de 19 portes. Près de 100 000 autobus et autocars de 500 destinations en Suède et dans le reste de l'Europe y transitent chaque année. La plupart sont affectés à des services réguliers longue distance, mais un nombre considérable sont des autocars de tourisme.



### Pour de plus amples informations :

*Candidature de Stockholm au City Trophy 2009*

[http://www.iru.org/index/cms-file-system-action?file=event\\_2009\\_citytrophy/IRU-CT2009-Stockholm-Application.pdf](http://www.iru.org/index/cms-file-system-action?file=event_2009_citytrophy/IRU-CT2009-Stockholm-Application.pdf) (en anglais uniquement)

*Study of passenger transport by coach, Final Report* [Étude sur le transport de personnes par autocar, Rapport final], *Commission européenne*, pp. 64-74

[http://ec.europa.eu/transport/road/studies/doc/2009\\_06\\_passenger\\_transport\\_by\\_coach.pdf](http://ec.europa.eu/transport/road/studies/doc/2009_06_passenger_transport_by_coach.pdf)

*Study of passenger transport by coach, Appendix C: Study of coach terminals* [Étude sur le transport de personnes par autocar, Annexe C : évaluation des stations d'autocars], *Commission européenne*

[http://ec.europa.eu/transport/road/studies/doc/2009\\_06\\_passenger\\_transport\\_by\\_coach\\_annexe\\_c.pdf](http://ec.europa.eu/transport/road/studies/doc/2009_06_passenger_transport_by_coach_annexe_c.pdf)

### 2.1.1 Une situation centrale et facile d'accès

La situation des stations d'autobus et d'autocars revêt une importance capitale et contribue grandement à leur rôle de pôle logistique du transport de personnes. Une situation en plein cœur administratif, commercial, culturel et éducatif des villes, proche, voire intégrée dans un pôle multimodal (gare ferroviaire, port maritime, aéroport), avec un accès facile des transports en commun/publics, est un avantage substantiel. En outre, un espace suffisant pour des agrandissements ultérieurs doit être prévu. Un accès facile et rapide aux grandes autoroutes et aux axes principaux, desservant toutes les destinations des itinéraires d'autocars, est essentiel. Le choix du site pour la construction d'une station d'autocars doit

être fondé sur les prévisions à court et à long terme concernant l'évolution de la demande.

Exemple : la gare routière internationale de Riga bénéficie d'une situation centrale et offre actuellement une capacité suffisante. Le terminal dessert les lignes régionales, longue distance et internationales. En moyenne, il propose chaque jour des services vers 510 destinations locales et 60 internationales. Chaque année, 5 à 6 millions de voyageurs y transitent. Néanmoins, face à une demande en hausse et à un manque d'espace pour agrandir le terminal actuel – deux facteurs qui mettent en péril son fonctionnement futur, une nouvelle gare routière est actuellement en construction à Riga.

### Pour de plus amples informations :

*Riga International Coach Terminal*

<http://www.autoosta.lv/main.php?lng=eng>

*Coach terminal as important element of transport infrastructure* [La station d'autocars, élément important de l'infrastructure de transport], *Vaira Gromule, Irina Yatskiv, p. 203*

[http://www.tede.vgtu.lt/upload/tif\\_zur/2007-3-gromule\\_yatskiv.pdf](http://www.tede.vgtu.lt/upload/tif_zur/2007-3-gromule_yatskiv.pdf)

[http://www.tsi.lv/Transport&Telecommunication/v8\\_en2/6.pdf](http://www.tsi.lv/Transport&Telecommunication/v8_en2/6.pdf)

*Study of passenger transport by coach, Appendix C: Study of coach terminals* [Étude sur le transport de personnes par autocar, Annexe C : évaluation des stations d'autocars], *Commission européenne*

[http://ec.europa.eu/transport/road/studies/doc/2009\\_06\\_passenger\\_transport\\_by\\_coach\\_annexe\\_c.pdf](http://ec.europa.eu/transport/road/studies/doc/2009_06_passenger_transport_by_coach_annexe_c.pdf)

*Study of passenger transport by coach, Final Report* [Étude sur le transport de personnes par autocar, Rapport final], *Commission européenne*,

[http://ec.europa.eu/transport/road/studies/doc/2009\\_06\\_passenger\\_transport\\_by\\_coach.pdf](http://ec.europa.eu/transport/road/studies/doc/2009_06_passenger_transport_by_coach.pdf)

*Commission européenne*

[http://ec.europa.eu/transport/road/studies/doc/2009\\_06\\_passenger\\_transport\\_by\\_coach\\_annexe\\_c.pdf](http://ec.europa.eu/transport/road/studies/doc/2009_06_passenger_transport_by_coach_annexe_c.pdf)

*Study of passenger transport by coach, Final Report* [Étude sur le transport de personnes par autocar, Rapport final], *Commission européenne*,

[http://ec.europa.eu/transport/road/studies/doc/2009\\_06\\_passenger\\_transport\\_by\\_coach.pdf](http://ec.europa.eu/transport/road/studies/doc/2009_06_passenger_transport_by_coach.pdf)

## 2.1.2 Des stations facilement et rapidement accessibles

Les passagers des services d'autocar et d'autobus qui utilisent les stations d'autocars pour prendre leur bus/car aussi facilement et rapidement que possible. Les stations d'autocars doivent dès lors être planifiées de façon à garantir aux clients une utilisation rapide et sans heurts des services qu'elles leur offrent.

Cette accessibilité doit être assurée par des routes, des quais d'embarquement et de

débarquement bien situés, des possibilités de stationnement entre les itinéraires et de l'espace pour les manœuvres. En outre, il convient également de faciliter l'accès aux stations pour les piétons, les cyclistes, les taxis, les automobilistes et les passagers des transports en commun/public grâce à des voies d'accès, des trottoirs, des passages cloutés, des places de stationnement et une organisation



rationnelle des procédures et des aires d'embarquement et de débarquement. Les voyageurs qui se rendent à la station ou qui la quittent doivent pouvoir le faire librement, sans obstacle, au même titre que les autocars et les autres usagers de la route. Il est à cet égard essentiel de prévoir un nombre suffisant d'entrées et de sorties, une gestion du flux de passagers vers, sur

et à la sortie des quais, ainsi qu'un accès libre aux autocars pour l'embarquement et le débarquement. Par ailleurs, il est impératif d'aménager un espace suffisant pour le chargement des bagages et d'offrir des services d'aide aux personnes à mobilité réduite.

### 2.1.3 Informations sur la station d'autocars et les services offerts

Des informations concernant la station d'autocars et les services offerts sur place doivent être mises à la disposition des utilisateurs actuels et potentiels. Un service dont personne ne connaît l'existence ou le fonctionnement ne sert à rien. C'est pourquoi divers types de plates-formes d'information sont nécessaires pour que les utilisateurs actuels et potentiels de la station d'autocars soient au courant de l'existence de services de transport et autres.

Cette sensibilisation peut se faire par le biais de la publication des plans de la station, des sites Web, des comptoirs d'information et des stands. Le public y trouverait des informations sur les possibilités de réservation de billets, des renseignements généraux sur la disponibilité des services, les lignes, les destinations, les éventuelles solutions de rechange, les horaires, les temps de parcours, les tarifs et les réductions

possibles. En outre, la station doit également fournir des informations sur les différents modes de paiement disponibles et sur les indemnités financières en cas d'annulation. De même, les utilisateurs doivent être informés des autres services offerts par la station, tels que les consignes à bagages, les salles d'attente et les toilettes, l'assistance physique aux personnes à mobilité réduite. Enfin, des informations sur les droits et les obligations des passagers doivent être mises à la disposition des utilisateurs de la station.

Exemple : les écrans LCD d'information aux voyageurs du Cityterminalen de Stockholm annoncent les retards, les quais de départ et d'arrivée, les services et installations disponibles dans la station. Les conducteurs des autobus avertissent le poste de contrôle du terminal au départ et à l'arrivée. Celui-ci veille à ce que les numéros des bus et des quais soient

corrects et conformes aux informations affichées dans la station. Grâce à ce contact étroit avec les transporteurs et les

conducteurs, le poste de contrôle est en mesure de garantir un trafic sans heurt et sans danger aux abords du terminal.

#### 2.1.4 Confort et facilité pour les passagers

Les passagers des autocars et autobus qui utilisent les stations d'autocars attendent un certain niveau de qualité des infrastructures sur place. Des équipements confortables et un environnement agréable augmentent la satisfaction du client.

La qualité de l'air dans la station doit être bonne, et la température agréable. Un système de climatisation et/ou de chauffage doit donc être installé. En outre, des entretiens réguliers doivent avoir lieu afin de garantir un environnement propre. L'isolation lumineuse et acoustique joue également un rôle important. Par ailleurs, les salles d'attente doivent être équipées de sièges confortables et des possibilités de restauration doivent être présentes. Les

installations d'hygiène, telles que les toilettes et les douches, sont absolument indispensables. De même, pour être efficace, une station doit proposer également des possibilités de communication et de restauration, tout comme des magasins et des boutiques. D'autres services et installations, comme des hot spots et terminaux Web, un distributeur automatique de billets, des consignes à bagages, un service objets trouvés ou un bureau de poste, peuvent aussi accroître l'attractivité de la station. Enfin, les conducteurs des différents exploitants doivent pouvoir disposer d'installations qui leur sont réservées, comme des douches, des toilettes, des salons et un local de repos.

**Pour de plus amples informations :**

Page web du Cityterminalen : <http://www.cityterminalen.com/sv/Start-eng/>

#### 2.1.5 Droit d'accès aux stations

Les exploitants d'autocars qui tentent d'accéder aux services offerts par les stations doivent bénéficier d'un soutien accru et de droits égaux en termes de réglementations. Les exploitants doivent

pouvoir introduire des demandes de créneaux horaires à intervalles réguliers afin d'avoir une chance d'accéder aux marchés et de bénéficier de flux de trafic accrus aux heures de pointe.



De plus grandes installations, y compris des services de billetterie, doivent être prévues pour les autobus et les autocars, ainsi que pour leurs passagers et leurs

conducteurs, dans les gares ferroviaires et les aéroports, afin de convertir ceux-ci en véritables interfaces multimodales.

### 2.1.6 Gestion indépendante des stations d'autocars

Dans les stations d'autocars où une intégration verticale existe entre les gestionnaires et les exploitants d'autocars, des systèmes et des règles garantissant à chacun les mêmes droits d'opérer au départ de la station se traduiraient par des avantages supplémentaires pour les exploitants et leurs clients.

Exemple : la gare routière de Brasov en Roumanie est gérée et organisée par un partenariat public-privé. La municipalité de Brasov a financé la construction d'une station d'autocars pour un investissement

total de 2,5 millions d'euros. Relié aux services de transport locaux, le nouveau terminal abrite un commissariat, un parking surveillé de 140 voitures, une salle d'attente pour les voyageurs, des billetteries, un bureau d'information, un médecin de garde et 30 espaces commerciaux répartis sur deux étages (pour une surface totale de 2 200 m<sup>2</sup>). Les nouveaux clients du terminal sont apparemment enthousiastes, vu que le gestionnaire leur garantit à chacun l'indépendance et des droits égaux.

### 2.1.7 Centres de billetterie indépendants

Les centres de billetterie indépendants qui vendent des billets pour les exploitants des différentes lignes offrent des avantages non négligeables aux clients. Il est essentiel que ces centres appliquent les mêmes commissions de réservation pour tous les exploitants, de façon à ne privilégier aucun opérateur.

Exemple : le Cityterminalen de Stockholm est parvenu à un accord avec les principaux exploitants en vue de créer un

centre de billetterie et de service client indépendant qui vend des billets tous itinéraires et tous opérateurs confondus.

### Pour de plus amples informations :

*Study of Passenger Transport by Coach* [Etude sur le transport de personnes par autocar], *Steer Davies Gleave*, pp. 64-72

*Study of passenger transport by coach, Appendix C: Study of coach terminals* [Étude sur le transport de personnes par autocar, Annexe C : évaluation des stations d'autocars], *Commission européenne*

[http://ec.europa.eu/transport/road/studies/doc/2009\\_06\\_passenger\\_transport\\_by\\_coach\\_annexe\\_c.pdf](http://ec.europa.eu/transport/road/studies/doc/2009_06_passenger_transport_by_coach_annexe_c.pdf)

*Study of passenger transport by coach, Final Report* [Étude sur le transport de personnes par autocar, Rapport final], *Commission européenne*,

[http://ec.europa.eu/transport/road/studies/doc/2009\\_06\\_passenger\\_transport\\_by\\_coach.pdf](http://ec.europa.eu/transport/road/studies/doc/2009_06_passenger_transport_by_coach.pdf)

## 2.2 Sites propres

### 2.2.1 Couloirs réservés aux autocars et autobus

Des couloirs sont réservés en permanence aux autobus et autocars pendant toute la journée. Ces voies réservées peuvent être combinées à une signalisation routière spécifique qui donne la priorité absolue aux autobus et autocars et, partant, en font un mode aussi efficace et rapide que le tram circulant en site propre. D'autres véhicules, tels que les taxis, peuvent également être autorisés à emprunter ces couloirs réservés.

Exemple : la ville française de Lille a introduit un service d'autobus de haute qualité qui a accru la popularité des transports en commun/publics auprès des navetteurs et a réduit le trafic dans le centre-ville. Le succès de l'initiative s'explique par la combinaison de couloirs bus/car, de passages prioritaires aux carrefours et de parcs relais.

Exemple : la ville de Stockholm autorise les autocars de tourisme à emprunter les sites propres des transports publics et leur a réservé quelque 40 aires de stationnement à proximité des sites touristiques.

Dans la ville britannique de Coventry, un projet de partenariat de grande envergure baptisé Primelines fournit des infrastructures et des services de haute qualité afin d'accroître la popularité de l'autobus auprès des citoyens. Au total, il s'agit de 5,3 km de couloirs bus, 4,9 km d'axes rouges, 13 nouveaux sites propres et voies de dépassement permettant aux autobus de dépasser le trafic à l'arrêt, 70 nouvelles aubettes avec sièges et informations en temps réel, 19 nouveaux poteaux d'arrêt équipés d'écrans diffusant des informations en temps réel, 80 nouveaux feux équipés d'une priorité « bus



», le tout soutenu par un marketing intelligent comprenant un moteur de calcul de trajet personnalisé. Chaque corridor Primelines est analysé en vue d'améliorer la fiabilité des autobus et des temps de parcours. Cette étude porte sur l'application des mesures suivantes : couloirs et voies de dépassement ;

- priorités « bus » (p.ex. sites propres) ;
- nouveaux arrêts/aubettes/bordures quai bus
- nouveaux parkings et restrictions de stationnement (p.ex. axes rouges) ;

- signalisation/ronds-points améliorés ;
- nouveaux espaces paysagés ;
- aménagements cyclables améliorés ;
- aménagements piétons améliorés ;
- diffusion d'informations en temps réel et caméras de surveillance en circuit fermé.

Les premiers résultats sont impressionnants : 47% des ménages disent avoir changé leur façon de se déplacer, 39% ont réduit leur kilométrage parcouru et 24% prennent plus souvent l'autobus.

#### **Pour de plus amples informations :**

*Sustainable Urban Transport, Final report from the European project Trendsetter* [Transports urbains durables, Rapport final du projet européen Trendsetter], pp. 16-17

[http://www.civitas-initiative.org/docs1/CIVITAS\\_TRENDSSETTER\\_Final\\_Policy\\_Report.pdf](http://www.civitas-initiative.org/docs1/CIVITAS_TRENDSSETTER_Final_Policy_Report.pdf)

*Lille Métropole, France – Mini-Case study, presentation by Kate Theobald, Northumbria University* [Lille Métropole, France – Mini-étude de cas, présentation par Kate Theobald, Université de Northumbria]

[http://ec.europa.eu/regional\\_policy/conferences/urban\\_rural/doc/preslille.pdf](http://ec.europa.eu/regional_policy/conferences/urban_rural/doc/preslille.pdf)

*Stockholm Visitors Board:*

[http://www.stockholmtown.com/templates/page\\_\\_\\_\\_\\_17793.aspx?epslanguage=EN](http://www.stockholmtown.com/templates/page_____17793.aspx?epslanguage=EN)

*Coventry :*

[http://www.ukbusawards.org.uk/content/index.php?option=com\\_content&view=article&id=316&Itemid=88](http://www.ukbusawards.org.uk/content/index.php?option=com_content&view=article&id=316&Itemid=88)

<http://www.coventry.gov.uk/ccm/navigation/transport-and-streets/primelines/more-about-primelines/?sessionid=a6TOiWc5iGH5>

## 2.2.2 Couloirs autobus / autocar

Les couloirs bus/car existent en diverses formes garantissant leur flexibilité. Par exemple, ces couloirs peuvent être réservés aux autobus/autocars uniquement pendant les heures de pointe ou le sens de circulation peut être inversé en fonction de celui du flux de trafic. Les voies peuvent être réservées aux autobus/autocars exclusivement, ou aux taxis et aux véhicules de plus de deux occupants.

Exemple : en 1992, la ville de Madrid a ouvert un couloir bus flexible de 16 km baptisé « BUS VAO » le long d'une autoroute reliant la banlieue à la ville. Le couloir est divisé en deux sections. La première, située en périphérie, est à usage mixte (autobus et véhicules avec plus de deux personnes à bord). La seconde, sur le tronçon final de 3,8 km, est exclusivement réservée aux autobus et autocars. Elle est réversible et fonctionne selon le sens de la plus grande demande. (Matin : Banlieue-Madrid ; après 14h00 : Madrid-Banlieue). Après plus de 15 ans de fonctionnement, le

couloir « BUS VAO » a démontré toute son efficacité. Au total, 21 lignes et 252 autobus empruntent le couloir en heure de pointe. La part de navetteurs qui choisissent l'autobus pour se rendre en ville est passée de 17% en 1991 à 28% en 2007.

### Pour de plus amples informations :

*Lignes Express Inter-villes et nationales, site propre autoroutier pour autobus, l'expérience espagnole*  
[http://www.fntv.fr/IMG/pdf/LIGNES-EXPRESS\\_1\\_experience\\_espagnole.pdf](http://www.fntv.fr/IMG/pdf/LIGNES-EXPRESS_1_experience_espagnole.pdf)

*The intermittent bus lane system, demonstration in Lisbon [Des couloirs de bus en alternance : Démonstration à Lisbonne]*  
[http://www.bhls.eu/IMG/pdf/intermittent\\_bus\\_lane\\_portugal-3.pdf](http://www.bhls.eu/IMG/pdf/intermittent_bus_lane_portugal-3.pdf)

*BHLS, Buses with High Level of Service [Bus à haut niveau de service]*  
<http://www.bhls.eu/>

*Le Bus à Haut Niveau de Service, une opportunité pour la mobilité en ville*  
<http://bhns.fr/IMG/pdf/PlaqueBHN2006.pdf>

## 2.2.3 Rues réservées aux autobus et autocars

La ville de Rouen, en Normandie, a mis en service un système de Bus à Haut Niveau de Service (BHNS). Trois lignes empruntent des rues exclusivement réservées aux

autobus. Ce système permet aux clients de bénéficier d'une qualité de service et d'une ponctualité accrues.





## 2.3 Priorité aux autobus et autocars aux carrefours

Les nouveaux systèmes dynamiques qui donnent la priorité aux autobus et aux autocars aux carrefours permettent de réduire les temps de parcours. Ces systèmes commandés par ordinateur réduisent les délais d'attente aux feux et augmentent la vitesse moyenne de déplacement des autocars et autobus.

Exemple : dans le cadre du projet Trendsetter (projet environnemental

européen), les villes de Prague et de Stockholm se sont dotées de ce type de système. L'expérience a montré que le contrôle de la signalisation routière doit faire partie intégrante de la gestion du trafic. La ville de Manchester a enregistré une hausse de 28% de fréquentation d'une de ses lignes après avoir doublé sa capacité et introduit des mesures de priorisation des bus, y compris aux carrefours.

### Pour de plus amples informations:

*Sustainable Urban Transport, Final report from the European project Trendsetter* [Transports urbains durables, Rapport final du projet européen Trendsetter], pp. 16-17

[http://www.civitas-initiative.org/docs1/CIVITAS\\_TRENDSETTER\\_Final\\_Policy\\_Report.pdf](http://www.civitas-initiative.org/docs1/CIVITAS_TRENDSETTER_Final_Policy_Report.pdf)

*The way ahead, bus priority, Department for Transport UK* [La marche à suivre: priorité aux bus, ministère britannique des Transports]

<http://www.dft.gov.uk/pgr/regional/buses/bpf/busprioritythewayahead12/prioritythewayah eadpdfversion.pdf>

*Moving forward, New opportunities, new passengers, CPT* [Aller de l'avant, nouvelles possibilités, nouveaux passagers, CPT], pp.16-17

[www.cpt-uk.org/\\_uploads/attachment/255.pdf](http://www.cpt-uk.org/_uploads/attachment/255.pdf)

## 2.4 Construction de parkings de délestage

Les parcs relais qui jouxtent les principales lignes d'autobus et d'autocar dans les banlieues incitent les personnes résidant à la campagne à laisser leur voiture aux abords de la ville et à prendre les transports collectifs pour atteindre leur destination finale.

Une tarification plus avantageuse par rapport aux parkings en ville rend ces parcs relais encore plus attractifs.

Exemple : en 2001, les autorités du Cambridgeshire ont mis en œuvre, en coopération avec Stagecoach, une nouvelle stratégie fondée sur des parcs relais, une nouvelle flotte, des mesures de priorisation des bus, une nouvelle structure

tarifaire et des campagnes de marketing. Grâce à ces différentes mesures, le comté a vu son volume de passagers augmenter de 77% de 2001 à 2006.

**Pour de plus amples informations:**

*CIVITAS 1 Cross site evaluation, METEOR deliverable 6 [évaluation croisée CIVITAS 1, document METEOR], p.129*

[http://www.civitas.eu/docs1/CIVITAS\\_METEOR\\_Final\\_Cross\\_Site\\_Evaluation\\_Report.pdf](http://www.civitas.eu/docs1/CIVITAS_METEOR_Final_Cross_Site_Evaluation_Report.pdf)

*Moving forward, New opportunities, new passengers, CPT [Aller de l'avant, nouvelles possibilités, nouveaux passagers, CPT], pp.10-11*

[http://www.cpt-uk.org/\\_uploads/attachment/255.pdf](http://www.cpt-uk.org/_uploads/attachment/255.pdf)

*Park & Ride, Cambridgeshire County Council [Les parcs relais, Conseil du comté de Cambridgeshire]*

<http://www.cambridgeshire.gov.uk/transport/around/parkandride/>

## 2.5 Stationnement des autocars de tourisme

Les villes doivent prévoir des aires de stationnement, d'arrêt et d'attente pour les autocars de tourisme afin d'offrir aux groupes de touristes un accès facile aux hôtels, sites touristiques, magasins et autres installations touristiques.

Exemple : la ville de Stockholm, lauréate du City Trophy de l'IRU 2009, a aménagé des parkings à proximité de chacune de ses entrées ainsi que quelque 40 aires de stationnement réservées aux autocars à proximité des sites touristiques.

Le port de Leith, près d'Edimbourg, est devenu une attraction touristique extrêmement populaire en raison de la présence du yacht royal, le Britannia. Les groupes sont les bienvenus. Après une visite du bateau, ils peuvent se rendre au centre d'accueil ou dans les boutiques du centre commercial Ocean Terminal adjacent. Pour rendre cette visite plus facile, un point d'embarquement/de débarquement et un parking gratuit pour autocars ont été aménagés à proximité.

#### **Pour de plus amples informations :**

*The Coach Parking and Guidance System of the City of Dresden* [Le système de stationnement et de guidage des autocars de la ville de Dresde]  
[http://www.iru.org/index/en\\_events\\_2005\\_city\\_trophy\\_dresden\\_tasks](http://www.iru.org/index/en_events_2005_city_trophy_dresden_tasks) (en anglais uniquement)

*Candidature de Brême au City Trophy de l'IRU 2009*  
[http://www.iru.org/index/cms-filesystem-action?file=event\\_2009\\_citytrophy/Bremen.pdf](http://www.iru.org/index/cms-filesystem-action?file=event_2009_citytrophy/Bremen.pdf) (en anglais uniquement)

*Candidature de Stockholm au City Trophy de l'IRU 2009*  
[http://www.iru.org/index/cms-filesystem-action?file=event\\_2009\\_citytrophy/IRU-CT2009-Stockholm-Application.pdf](http://www.iru.org/index/cms-filesystem-action?file=event_2009_citytrophy/IRU-CT2009-Stockholm-Application.pdf) (en anglais uniquement)

*Stockholm Visitors Board*  
[http://www.stockholmtown.com/templates/page\\_17793.aspx?epslanguage=EN](http://www.stockholmtown.com/templates/page_17793.aspx?epslanguage=EN)

*Royal Yacht Britannia*  
[http://www.ukcoachawards.co.uk/content/index.php?option=com\\_content&view=article&id=112&Itemid=94](http://www.ukcoachawards.co.uk/content/index.php?option=com_content&view=article&id=112&Itemid=94)

## **2.6 Création de systèmes de guidage pour les autocars de tourisme**

Les systèmes de guidage, comme on en trouve dans les villes allemandes de Dresde, Brême ou Leipzig, aident les conducteurs des autocars de touristes à s'orienter en ville grâce à des panneaux de couleurs différentes pour les hôtels, les

attractions touristiques et les équipements publics. Par ailleurs, des brochures et sites Internet indiquant les axes d'entrée et l'emplacement des aires de stationnement pour autocars facilitent la tâche du conducteur.

#### **Pour de plus amples informations :**

*Leipzig, City Trophy de l'IRU 2005*  
[http://www.iru.org/index/cms-filesystem-action?file=en\\_events\\_2005/2005\\_IRUCityTrophyAward-Bewerbung-englisch.pdf](http://www.iru.org/index/cms-filesystem-action?file=en_events_2005/2005_IRUCityTrophyAward-Bewerbung-englisch.pdf) (en anglais uniquement)

*Dresde, City Trophy de l'IRU 2005*  
[http://www.iru.org/index/en\\_events\\_2005\\_city\\_trophy\\_dresden](http://www.iru.org/index/en_events_2005_city_trophy_dresden)

*Brême, City Trophy de l'IRU 2009*  
[http://www.iru.org/index/cms-filesystem-action?file=event\\_2009\\_citytrophy/Bremen.pdf](http://www.iru.org/index/cms-filesystem-action?file=event_2009_citytrophy/Bremen.pdf)

## 2.7 Equipements pour les conducteurs d'autocars

L'aménagement d'installations réservées aux conducteurs d'autobus et d'autocars, telles que des salons, des cuisines et des douches, constitue un pas important dans l'amélioration du service et la promotion du tourisme en autocar. Ce genre d'installations permettent aux conducteurs de se reposer et de se faire à manger pendant que les touristes visitent la ville.

Exemple : la ville britannique de Southport a déjà aménagé ce genre d'équipements avec succès. En les combinant avec des mesures similaires pour l'accueil des groupes de touristes, la ville a réussi à enregistrer une croissance record du nombre de visiteurs, y compris en basse saison : de zéro car en janvier et février 1995 à plus de 300 en 2008.

### Pour de plus amples informations :

*Candidature de Southport au City Trophy de l'IRU 2009*

[http://www.iru.org/index/cms-filesystem-action?file=event\\_2009\\_citytrophy/Southport.pdf](http://www.iru.org/index/cms-filesystem-action?file=event_2009_citytrophy/Southport.pdf)

*IRU – Stockholm remporte le prix de la ville la plus favorable aux autocars*

[http://www.iru.org/index/fr\\_media\\_press\\_pr/code.998/lang.fr](http://www.iru.org/index/fr_media_press_pr/code.998/lang.fr)

## 2.8 Aires de service pour autocars ouvertes 24h/24

Afin de garantir une bonne qualité de service et d'attirer davantage de clients, des services de maintenance ouverts 24 heures sur 24 doivent être mis à la disposition des autocars. Ces aires de services doivent également comprendre des installations de nettoyage et de lavage, d'enlèvement des déchets et de vidange des WC, des ateliers de réparation et des équipements de ravitaillement.

Exemple : en collaboration avec Bremer Strassenbahn AG (BSAG), la ville de Brême propose un service de maintenance 24h/24 pour les autocars. L'aire de services comprend des installations pour le lavage extérieur et le nettoyage intérieur, l'enlèvement des déchets et la vidange des toilettes, le ravitaillement et d'autres travaux de réparation.

### Pour de plus amples informations :

*Candidature de Brême au City Trophy de l'IRU 2009*

[http://www.iru.org/index/cms-filesystem-action?file=event\\_2009\\_citytrophy/Bremen.pdf](http://www.iru.org/index/cms-filesystem-action?file=event_2009_citytrophy/Bremen.pdf)



## 3 / Information et nouvelles technologies

### 3.1 Information en temps réel pour les clients

La diffusion d'informations en temps réel dans les stations permet aux voyageurs de comparer les options disponibles et d'opérer le bon choix afin d'atteindre leur destination le plus rapidement possible. La diffusion peut se faire via des tableaux d'affichage électroniques, des écrans d'information et des annonces radio. Les mêmes canaux peuvent servir à avertir les voyageurs en cas de retard.

Des techniques de diffusion d'informations en temps réel ont déjà été introduites par de nombreuses villes européennes (Rome, Graz, Rotterdam, Berlin, etc.), avec un niveau d'acceptation et d'appréciation moyen de 77%.

Exemple : la ville autrichienne de Graz a mis au point un système d'information en ligne permettant de visualiser les conditions de circulation en temps réel. Les données provenant des compteurs automatiques, des taxis et des optimiseurs de trafic sont combinées au sein d'un nouveau modèle d'exploitation des données qui relie entre elles les données de plusieurs sources. Ces données fournissent des informations essentielles aux exploitants et permettent à la fois une meilleure planification à court terme et des interventions plus rapides.

#### Pour de plus amples informations :

*Sustainable Urban Transport, Final report from the European project Trendsetter* [Transports urbains durables, Rapport final du projet européen Trendsetter], pp. 26-28  
[http://www.civitas-initiative.org/docs1/CIVITAS\\_TRENDSETTER\\_Final\\_Policy\\_Report.pdf](http://www.civitas-initiative.org/docs1/CIVITAS_TRENDSETTER_Final_Policy_Report.pdf)

*Traffic management, Workshop Graz, Trendsetter* [Gestion du trafic, atelier de Graz, Trendsetter]  
<http://www.trendsetter-europe.org/index.php?ID=3683>

*Mobitrans, l'information sur les bus et trams de Nantes en temps réel sur son mobile*  
<http://www.altivis.fr/Mobitrans-l-information-sur-les.html>

### 3.2 Planification en ligne

Les outils de planification en ligne aident les voyageurs à choisir le bon mode de transport. Ils leur permettent de consulter, sur Internet, les itinéraires, les meilleures

correspondances ainsi que les solutions de rechange. Ces sites affichent également des informations sur les conditions de circulation en temps réel, et en tiennent

compte dans le choix du mode de transport proposé.

Exemple : les villes de Graz et de Stockholm ont toutes deux créé un site Web offrant ce type de services à leurs clients. A Graz, près de 20% des clients du

Centre de mobilité ont modifié leur façon de se déplacer en faveur des transports collectifs. Le site Web de BusBahnBim a donc contribué de façon significative à l'augmentation de la fréquentation des autobus et autocars dans la ville.

**Pour de plus amples informations :**

*BusBahnBim-Auskunft, Graz AG Verkehrsbetriebe*  
<http://www.gvb.at/>

*Sustainable Urban Transport, Final report from the European project Trendsetter*  
[Transports urbains durables, Rapport final du projet européen Trendsetter], p. 24  
[http://www.civitas-initiative.org/docs1/CIVITAS\\_TRENDSSETTER\\_Final\\_Policy\\_Report.pdf](http://www.civitas-initiative.org/docs1/CIVITAS_TRENDSSETTER_Final_Policy_Report.pdf)

### 3.3 Technologies de localisation et services de bus à la demande

Les technologies de localisation telles que le GPS permettent non seulement le développement de systèmes d'alerte et de sécurité, mais fournissent aussi d'importantes informations aux passagers des autobus et autocars ainsi qu'aux conducteurs.

Dans les zones rurales et à faible densité de population, les systèmes de navigation par satellite peuvent se révéler particulièrement utiles lorsqu'il s'agit de services d'autobus et d'autocar à la demande.

Ces systèmes se montrent également efficaces en agglomération. L'intégration des technologies de localisation dans les téléphones mobiles constitue une nouvelle

étape vers la simplification des services d'autobus et d'autocar.

Exemple : la société autrichienne POSTBUS a créé un « service de bus à la demande » en zone rurale baptisé « points BEHA ». Un service de haute qualité parfaitement adapté à la demande est offert aux voyageurs. Les clients peuvent demander un passage en appuyant sur un bouton aux bornes BEHA, par SMS, sur Internet, par téléphone ou en le réservant directement auprès du conducteur. Largement accepté par les clients, le système BEHA a également vu sa rentabilité s'améliorer notablement.

Grâce au système MOBITrans, les voyageurs nantais peuvent recevoir, sur



leur portable, des informations en temps réel sur les deux prochains passages de bus ou de tram à l'arrêt de leur choix. Ceci

leur permet de mieux planifier leur temps lorsqu'ils empruntent les transports collectifs.

**Pour de plus amples informations :**

*BEHA-Points: The flexible future for bus-stops, Postbus, IRU* [Points BEHA : les arrêts de bus flexibles du futur, Postbus, IRU]

[http://www.iru.org/index/en\\_events\\_2005\\_eurochallenge\\_award\\_project](http://www.iru.org/index/en_events_2005_eurochallenge_award_project)

*Localisation par satellite et transports collectifs, Rapport de synthèse, ATEC-ITS France, pp.4-5*

[http://www.atec-tec.net/dossier/rencontrescongres/Rapport\\_Forum\\_100304.pdf](http://www.atec-tec.net/dossier/rencontrescongres/Rapport_Forum_100304.pdf)

*Mobitrans : l'information sur les bus et trams de Nantes en temps réel sur son mobile, ALTIVIS*

<http://www.altivis.fr/Mobitrans-l-information-sur-les.html>

*MOBITrans, un service innovant et gratuit d'information trafic en temps réel sur téléphone portable, Transdev*

<http://www.transdev.eu/Images/UploadPresse/Mobitrans.pdf>

*Livre vert sur les applications de navigation par satellite, Commission européenne, pp. 4-6*

[http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/fr/com/2006/com2006\\_0769fr01.pdf](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/fr/com/2006/com2006_0769fr01.pdf)

## 4 // Accessibilité

### 4.1 Des autocars et autobus facilement accessibles pour les personnes à mobilité réduite

Autobus à plancher surbaissé, distributeur de billets surbaissés, escalators, ascenseurs, assistance et personnel formé sont autant de facteurs qui encouragent les personnes à mobilité réduite à privilégier l'autobus et l'autocar comme mode de transport. Le vieillissement démographique dans les pays développés ne cesse d'accroître la popularité de l'autobus et de l'autocar.

Exemple : l'opérateur Stagecoach North East a mis en œuvre un programme d'assistance qui permet aux personnes à mobilité réduite ou souffrant d'autres troubles de devenir indépendantes et de surmonter leur peur de voyager seules. La société Stagecoach Oxfordshire dispose quant à elle de 170 autobus à plancher surbaissé accessibles aux fauteuils roulants et aux poussettes.

#### Pour de plus amples informations :

*City of Hamilton, Introducing Accessible Low Floor buses* [Ville de Hamilton, Présentation des autobus accessible à plancher surbaissé]

<http://www.myhamilton.ca/myhamilton/CityandGovernment/CityServices/Transit/AccessibleTransportationServices/introducingalf.htm>

### 4.2 Informations sur les horaires des bus à plancher surbaissé ou autocars accessibles aux personnes à mobilité réduite

Des informations sur les lignes de bus desservies par des autobus à plancher surbaissé et des autobus ordinaires doivent être disponibles aux arrêts, en ligne, dans les aires de services, etc. Concrètement, les horaires des autobus à plancher surbaissé doivent être affichés. Ceci permet aux personnes à mobilité réduite de planifier leurs déplacements de manière efficace

Exemple : la mairie de Hamilton, en Ontario, publie les horaires de toutes ses lignes de bus en précisant, pour chaque heure de départ, s'il s'agit d'un bus ordinaire ou à plancher surbaissé.





#### **Pour de plus amples informations :**

*Public transport, the green and smart solution, UITP* [Les transports publics : la solution verte et intelligente, UITP]

[http://www.uitp.org/advocacy/pdf/new\\_pt\\_strategy.pdf](http://www.uitp.org/advocacy/pdf/new_pt_strategy.pdf)

*Un avenir durable pour les transports, DG Energie et transports, Commission européenne*

[http://ec.europa.eu/transport/publications/doc/2009\\_future\\_of\\_transport\\_fr.pdf](http://ec.europa.eu/transport/publications/doc/2009_future_of_transport_fr.pdf)

*Greener Smarter Together, Corporate Social Responsibility Report 2009, Stagecoach group* [Bougeons vert, bougeons malin, bougeons ensemble, Rapport de responsabilité sociétale, groupe Stagecoach], p.11

<http://www.stagecoachgroup.com/scg/media/publications/policydocs/csr2009.pdf>

## **5 // Billetterie efficace et rapide**

### **5.1 Création d'un système intégré de billetterie**

L'intégration de différents opérateurs et modes de transport dans un même système de tarification peut faciliter notablement le transport collectif en autobus et autocar.

Exemple : un système national de billetterie intégré bus/chemin de fer a récemment vu le jour au Royaume-Uni

sous le nom de PLUSBUS. Le système permet à un voyageur de s'acquitter en une seule transaction du coût total de son trajet en autobus et en train. Bien que le système n'en soit qu'à ses débuts, les chiffres de l'exercice 2006-2007 font état d'environ 77 000 billets PLUSBUS vendus, ce qui représente une hausse de 55% par rapport à l'année précédente.

#### **Pour de plus amples informations:**

*Eurochallenge de l'IRU 2007 – PLUSBUS*

[http://www.iru.org/index/cms-file-system-action?file=events\\_2007\\_eurochallenge/IRUEurochallenge07.pdf](http://www.iru.org/index/cms-file-system-action?file=events_2007_eurochallenge/IRUEurochallenge07.pdf)

*Un avenir durable pour les transports, DG Energie et transports, Commission européenne, p. 20*

[http://ec.europa.eu/transport/publications/doc/2009\\_future\\_of\\_transport\\_fr.pdf](http://ec.europa.eu/transport/publications/doc/2009_future_of_transport_fr.pdf)

*Plusbus*

<http://www.plusbus.info/>

## 5.2 Paiement électronique et tickets électroniques

Les modes de paiement électroniques vont des paiements par carte de débit ou de crédit aux paiements par téléphone portable, en passant par l'utilisation de cartes à puce (« smart cards »). Ils offrent davantage de flexibilité et de possibilités aux voyageurs pour payer leurs billets, tout en s'inscrivant dans le style de vie « portefeuille électronique » moderne.

Exemple : à Vienne, les voyageurs peuvent commander et payer leurs billets au

moyen de leur téléphone portable. Il leur suffit d'envoyer un SMS à un certain numéro et le numéro de billet leur est immédiatement renvoyé. Le prix du billet est ensuite ajouté à leur facture mensuelle de téléphonie mobile.

Au Royaume-Uni, l'opérateur Stagecoach a introduit la technologie dite du « tap and go », qui permet aux passagers d'acheter leurs billets à bord du véhicule au moyen de leur carte de banque.

### Pour de plus amples informations :

*Handy Fahrschein, Wien*

[http://www.kaufenmitdemhandy.at/pdf/info\\_Wien\(1\).pdf](http://www.kaufenmitdemhandy.at/pdf/info_Wien(1).pdf)

*Greener Smarter Together, Corporate Social Responsibility Report 2009, Stagecoach group* [Bougeons vert, bougeons malin, bougeons ensemble, Rapport de responsabilité sociétale, groupe Stagecoach],

<http://www.stagecoachgroup.com/scg/media/publications/policydocs/csr2009.pdf>

*UK first as Liverpoolians pay the "Tap and Go" way* [Une première britannique : introduction du système "Tap and Go" à Liverpool], *Groupe Stagecoach*

<http://www.stagecoachgroup.com/scg/media/press/pr2009/2009-10-26/?t=print>

*Sustainable Urban Transport, Final report from the European project Trendsetter* [Transports urbains durables, Rapport final du projet européen Trendsetter], pp. 23-24

[http://www.civitas-initiative.org/docs1/CIVITAS\\_TRENDSETTER\\_Final\\_Policy\\_Report.pdf](http://www.civitas-initiative.org/docs1/CIVITAS_TRENDSETTER_Final_Policy_Report.pdf)

## 5.3 Distributeurs de billets en rue

Les distributeurs de billets situés en rue permettent aux voyageurs d'acheter leurs billets à l'avance, ce qui réduit le temps d'embarquement et, partant, le temps de trajet.

Exemple : dans la ville de Manchester, de nouvelles bornes solaires ont été installées

par Stagecoach en collaboration avec la direction Transports de personnes du Grand Manchester. De même, plus de 70 distributeurs de billets sont dispersés dans les rues de Bruxelles.



**Pour de plus amples informations :**

*Greener Smarter Together, Corporate Social Responsibility Report 2009, Stagecoach group* [Bougeons vert, bougeons malin, bougeons ensemble, Rapport de responsabilité sociétale, groupe Stagecoach],

<http://www.stagecoachgroup.com/scg/media/publications/policydocs/csr2009.pdf>

Points de vente, STIB, <http://www.stib.be/go.html?l=fr>

## 5.4 Développement des cartes à puce

Les cartes à puce offrent davantage de facilité aux passagers pour le paiement de leurs billets et aident les opérateurs dans la gestion de leurs recettes. En outre, les cartes à puce fournissent des informations exactes concernant les habitudes des voyageurs, ce qui permet une personnalisation des services de transport public. Les cartes à puce permettent également l'application de modèles de tarification évolués où le voyageur paie le prix le plus bas en fonction de la longueur, de l'heure ou du nombre de trajets.

Exemple : à Stockholm, l'utilisation de cartes à puce accélère les contrôles dans les bus, facilite l'introduction de nouveaux tarifs et types de billets et, partant, attire de nouveaux voyageurs. A Bruxelles et à Brême, les voyageurs peuvent également charger des entrées au musée ou au théâtre sur leur carte à puce.

**Pour de plus amples informations :**

*Sustainable Urban Transport, Final report from the European project Trendsetter* [Transports urbains durables, Rapport final du projet européen Trendsetter], pp. 15-16  
[http://www.civitas-initiative.org/docs1/CIVITAS\\_TRENDSETTER\\_Final\\_Policy\\_Report.pdf](http://www.civitas-initiative.org/docs1/CIVITAS_TRENDSETTER_Final_Policy_Report.pdf)

*CIVITAS-METEOR: Final Cross Site Evaluation Report* [CIVITAS-METEOR: rapport final d'évaluation croisée], pp.225-236  
[http://www.civitas.eu/docs1/CIVITAS\\_METEOR\\_Final\\_Cross\\_Site\\_Evaluation\\_Report.pdf](http://www.civitas.eu/docs1/CIVITAS_METEOR_Final_Cross_Site_Evaluation_Report.pdf)

*Votre pass MOBIB en pratique, STIB*  
[http://www.stib.be/enpratique\\_indepraktijk.html?l=fr](http://www.stib.be/enpratique_indepraktijk.html?l=fr)

*BOB-Ticket, Ihre Vorteile mit BOB*  
<http://www.bob-ticket.de/vorteile.php?page=2&code=0>

## 6 // Marketing

### 6.1 Focus groupes de passagers

Une étude de marché approfondie permet de déterminer les souhaits des clients et d'utiliser ces informations pour personnaliser les services de transport. Une des manières de procéder consiste à constituer des « focus groupes » de voyageurs.

Ces groupes, également appelés « réunions de consommateurs », se composent de clients représentatifs et de modérateurs. Au cours de ces réunions, les participants discutent, partagent leurs impressions, échangent des idées, présentent des solutions et, après les avoir

examinées en groupe, se mettent d'accord sur les mesures les plus importantes à mettre en œuvre.

Exemple : la ville de Berlin fait appel à des focus groupes pour connaître les réactions des consommateurs au sujet de nouvelles mesures en matière de mobilité et de transport récemment introduites. Lors de plusieurs réunions, les parties prenantes ont l'occasion d'exprimer leurs vues sur les initiatives que la ville envisage de mettre en œuvre pour améliorer les transports et rendre ceux-ci plus respectueux de l'environnement.

#### **Pour de plus amples informations :**

*CIVITAS in Europe, A proven framework for progress in urban mobility* [CIVITAS en Europe, un cadre éprouvé pour les initiatives de mobilité urbaine], p.20

[http://civitas.eu/docs1/CIVITAS\\_D8\\_Final.pdf](http://civitas.eu/docs1/CIVITAS_D8_Final.pdf)

### 6.2 Enquêtes de satisfaction

Les enquêtes de satisfaction sont une autre façon de connaître les souhaits des clients.

Exemple : en organisant plus de 20 000 entretiens individuels par an, la société Arriva est au courant des desiderata de ses clients et priorise en conséquence les domaines dans lesquels elle doit améliorer ses performances. Cette politique a permis la mise en œuvre de mesures centrées sur

la ponctualité, la fréquence et, singulièrement, la propreté et le confort. Arriva a également introduit des mesures portant sur un nouveau design intérieur des autobus, une nouvelle signalétique à bord et des investissements importants pour sa flotte. Cette nouvelle approche orientée client s'est traduite par un chiffre de satisfaction globale de 91%.



**Pour de plus amples informations :**

*Arriva: Customer Service, Feedback is important* [Arriva : de l'importance du feed-back pour le service client]  
[www.route-one.net](http://www.route-one.net)

### 6.3 Campagnes de marketing direct

L'organisation de campagnes de marketing ciblant un segment en particulier peut se traduire par une hausse de la fréquentation. Ce type de campagnes vise principalement les nouveaux résidents ou les nouveaux quartiers résidentiels.

Exemple : à travers une campagne de marketing direct, la ville de Stockholm s'est adressée aux nouveaux habitants de plusieurs quartiers voisins. Ceux-ci ont reçu des informations sur papier directement dans leur boîte aux lettres, notamment sur les possibilités de transport, ainsi que des billets gratuits et un numéro de téléphone VIP leur permettant d'obtenir de l'aide dans la planification de leurs déplacements. Etant donné le succès de la campagne en termes

de fréquentation et de recettes, la ville a décidé de l'étendre aux plus de 180 000 personnes venues s'installer dans la région.

Metrobus, qui exploite des services locaux d'autobus dans le Grand Londres et les comtés de Surrey, Kent, East et West Sussex, a été l'une des premières entreprises à créer sa propre page sur Facebook et à utiliser ce réseau social à des fins publicitaires et de communication avec ses voyageurs et ses clients potentiels. Metrobus vise et interagit avec des personnes que la publicité traditionnelle utilisée par les compagnies d'autobus n'atteindrait normalement pas, et ce, tout en communiquant avec ses propres clients aussi efficacement qu'en utilisant des formes traditionnelles.

**Pour de plus amples informations :**

*Sustainable Urban Transport, Final report from the European project Trendsetter* [Transports urbains durables, Rapport final du projet européen Trendsetter], p. 39  
[http://www.civitas-initiative.org/docs1/CIVITAS\\_TRENDSSETTER\\_Final\\_Policy\\_Report.pdf](http://www.civitas-initiative.org/docs1/CIVITAS_TRENDSSETTER_Final_Policy_Report.pdf)

*Evaluation Report, Public Transport, Trendsetter* [Rapport d'évaluation, Transports publics, Trendsetter], p.29  
<http://213.131.156.10/xpo/bilagor/20060119170218.pdf>

<http://www.metrobus.co.uk/>

[http://www.ukbusawards.org.uk/content/index.php?option=com\\_content&view=article&id=319&Itemid=76](http://www.ukbusawards.org.uk/content/index.php?option=com_content&view=article&id=319&Itemid=76)

## 6.4 Segmentation du marché et personnalisation

La segmentation du marché vise des groupes de personnes en fonction de facteurs démographiques, comportementaux, etc. Souvent, elle constitue une réponse optimale aux besoins des clients. La segmentation s'opère par la personnalisation des lignes de bus, des horaires, des types de véhicules, etc.

Par exemple, l'augmentation de la fréquence des bus et la modification de certains trajets aux heures de pointe attireront davantage de navetteurs qui se rendent dans les quartiers d'affaires le

matin, tandis que les retraités empruntant le même bus en journée nécessiteront davantage d'arrêts et des trajets différents.

Exemple : au Royaume-Uni, le parcours de la ligne Spondon-Derby a été adapté en fonction des besoins de la majorité des voyageurs. Grâce à cette mesure, combinée à une augmentation de la fréquence à 6 bus par heure, le nombre de voyageurs par semaine est de 6 000 à 13 500.

### Pour de plus amples informations :

*Knowledge base about your (potential) customers, PROCEED, Austrian Mobility Research*  
[Base de connaissances sur vos clients (potentiels), PROCEED, Austrian Mobility Research]  
<http://www.fgm.at/proceed/index.phtml?id=43>

*Busfacts, Institut für Angewandte Wirtschaftsforschung und Regionalanalyse, p.14*

## 6.5 Gestion de la mobilité

La gestion de la mobilité aide à convaincre le public de modifier son modèle de déplacement par le biais de la mise en œuvre de stratégies et d'actions visant à couvrir les besoins en transport des entreprises, des institutions et des particuliers. Souvent perçues comme des « mesures douces », les activités de gestion de la mobilité comprennent notamment de nouvelles possibilités en matière de

gestion de la demande, telles que des plans de mobilité et des campagnes de sensibilisation.

Exemple : actuellement, la ville de Nantes promeut l'utilisation des transports collectifs par le biais de plans de mobilité d'entreprise. Au total, près de 2 200 employés municipaux et 11 000 salariés du secteur privé, ainsi que le milieu des



affaires, participent au projet. Les nouveaux plans de mobilité visent une réduction de 50% du prix du trajet pour les employés en

possession d'un abonnement annuel et la suppression de places de parking.

**Pour de plus amples informations :**

*Sustainable Urban Transport, Final report from the European project Trendsetter* [Transports urbains durables, Rapport final du projet européen Trendsetter], pp. 38-40  
[http://www.civitas-initiative.org/docs1/CIVITAS\\_TRENDESETTER\\_Final\\_Policy\\_Report.pdf](http://www.civitas-initiative.org/docs1/CIVITAS_TRENDESETTER_Final_Policy_Report.pdf)

*CIVITAS in Europe, A proven framework for progress in urban mobility* [CIVITAS en Europe, un cadre éprouvé pour les initiatives de mobilité urbaine], p.17-19  
[http://civitas.eu/docs1/CIVITAS\\_D8\\_Final.pdf](http://civitas.eu/docs1/CIVITAS_D8_Final.pdf)

*Greener Journeys, Make the switch to bus and coach* [Pour une mobilité plus verte : optez pour l'autobus et l'autocar], p.2  
<http://www.arrivabus.co.uk/uploadedFiles/Resources/Global/Greener%20Journeys%20pamphlet.pdf>

## 6.6 Incitations financières par le biais de partenariats avec d'autres secteurs

Certaines compagnies d'assurances offrent des primes d'assurance auto réduites aux conducteurs titulaires d'un abonnement annuel auprès d'une société de transports collectifs.

Exemple : grâce à un partenariat entre Veolia Transport et GMF Assurances, le conducteur principal bénéficie d'une réduction de 10% sur sa prime d'assurance s'il détient un abonnement annuel de transport public.

**Pour de plus amples informations :**

*GMF et Véolia sont partenaires autour du thème de l'écoresponsabilité.*  
<http://nouvellesrives.blogspot.com/2009/10/gmf-et-veolia-sont-partenaires-autour.html>

## 6.7 Fidélisation des voyageurs

La gestion de l'image et la stratégie de marque sont deux des outils de marketing les plus puissants employés dans des secteurs aussi divers que les biens de consommation, les articles de luxe, ou la promotion touristique de pays ou de villes. Les opérateurs de transports en collectifs auraient donc tort de ne pas s'en servir.

Selon « Greener Journeys », 89% des personnes qui prennent le bus ou le car en sont satisfaites. Ce taux élevé est la preuve que dès qu'une personne commence à utiliser les services d'autobus et d'autocar, elle ne s'en détourne plus.

Exemple : à Vienne, le principal opérateur, « Wiener Linien », a mis en œuvre une stratégie de marketing visant à inciter le public à « vouloir » prendre les transports collectifs, et à ne plus se contenter de « pouvoir » le faire. A travers le slogan « La ville vous appartient », « Wiener Linien » a même réussi à ce que le public « aime » voyager en bus ou en car.

### Pour de plus amples informations :

*Greener Smarter Together, Corporate Social Responsibility Report 2009, Stagecoach group* [Bougeons vert, bougeons malin, bougeons ensemble, Rapport de responsabilité sociétale, groupe Stagecoach],

<http://www.stagecoachgroup.com/scg/media/publications/policydocs/csr2009.pdf>





## 7 // Qualité du service et satisfaction des clients

### 7.1 Formation des conducteurs

Etant donné la place de plus en plus importante occupée de nos jours par le service client, les entreprises d'autobus et d'autocars et leurs conducteurs doivent disposer des connaissances et des compétences pour s'adapter aux besoins du client et anticiper les technologies qui amélioreront son expérience. Face à ces défis, le secteur de la formation a besoin d'un cadre exemplaire de développement des capacités afin d'améliorer la sécurité routière mais également son professionnalisme, son efficacité, son efficacité et sa responsabilité.

Exemple : l'Académie de l'IRU, dont le comité consultatif de haut niveau se compose de représentants de la

Commission européenne, de la Banque mondiale, de la CEE-ONU, du Forum international des transports, de la Fédération européenne des travailleurs des transports et de la Fondation européenne pour la formation, est le bras « formation » de l'Union internationale des transports routiers (IRU). L'Académie de l'IRU travaille sur le plan mondial avec ses partenaires et panels d'experts dans le but d'offrir un cadre de formation professionnelle en transport routier bénéficiant tout autant à l'industrie des transports routiers qu'à l'ensemble de la société.

#### **Pour de plus amples informations :**

*Driver programme and training, IRU Academy*  
[Programme et formation du conducteur,  
Académie de l'IRU]

[http://www.iru.org/index/en\\_academy\\_index](http://www.iru.org/index/en_academy_index)

### 7.2 Recrutement de conducteurs serviables

Trent Baron, un opérateur britannique, sélectionne ses conducteurs sur la base de critères comme la serviabilité. La société privilégie les personnes provenant du

secteur des services et de la vente parce qu'elle est persuadée qu'il est plus facile d'enseigner les aspects techniques du métier que l'orientation client.

#### **Pour de plus amples informations :**

*The Bus Buddies project, Making Best Practice Stick, Commission for Rural Communities*  
[Le projet "amis des bus", Ancrer les meilleures pratiques, Commission des communautés rurales]

<http://www.ruralcommunities.gov.uk/files/ST11.pdf>

*Busfacts, Institut für Angewandte Wirtschaftsforschung und Regionalanalyse, p.13*

### **7.3 Rendre le transport en autobus et autocar plus vivant et plus attractif**

Les musiciens qui jouent dans les autobus et autocars ou aux arrêts bonifient l'« expérience » de prendre les transports collectifs et augmentent la valeur ajoutée pour les navetteurs et les voyageurs.

Exemple : à Graz, plusieurs groupes locaux de musique folk jouent dans les trams, les bus et les trains ainsi qu'aux arrêts. Un programme informe les voyageurs des horaires et emplacements des différents mini-concerts.

Des écrans télé diffusant les dernières nouvelles, les prévisions météo et des petits conseils pour la vie de tous les jours divertissent les voyageurs pendant le trajet

et le temps d'attente dans les stations.

Exemple : à Vienne, les entrées pour les grands événements sportifs comprennent le billet aller-retour.

Décorer ou repeindre les autobus en fonction des saisons, créer une certaine ambiance à bord du véhicule, etc., tout cela augmente le confort et rend les trajets plus agréables.

Exemple : Bus Océane, l'opérateur de transports publics de la ville française du Havre, commande des œuvres aux artistes locaux pour décorer les autobus et illustrer les billets.

#### **Pour de plus amples informations :**

Sustainable Urban Transport, Final report from the European project Trendsetter  
[Transports urbains durables, Rapport final du projet européen Trendsetter], p. 39  
[http://www.civitas-initiative.org/docs1/CIVITAS\\_TRENDSSETTER\\_Final\\_Policy\\_Report.pdf](http://www.civitas-initiative.org/docs1/CIVITAS_TRENDSSETTER_Final_Policy_Report.pdf)

*Dell Arte, Bus Océane*

[http://www.bus-oceane.com/presentation/index.asp?rub\\_code=52&thm\\_id=284&gpl\\_id](http://www.bus-oceane.com/presentation/index.asp?rub_code=52&thm_id=284&gpl_id)

*"With Wiener Linien to sports", Wiener Linien* [Wiener Linien, votre partenaire sport, Wiener Linien]

<http://www.wienerlinien.at/wl/ep/contentView.do?contentType=1001&channelId=-25929&programId=11054&pageType=9424&contentId=15463>



## 7.4 Mise en place de services de bus nocturnes

Les services de bus nocturnes permettent aux voyageurs de sortir le soir en laissant leur voiture à la maison et de rentrer chez eux en toute sécurité la nuit. En outre, les travailleurs qui travaillent tôt le matin ou tard le soir peuvent également en bénéficier.

Exemple : en 2003, la ville belge de Gand a introduit des services nocturnes sur six lignes de bus avec un passage toutes les 45 minutes entre 23h30 et 2h30 le vendredi et le samedi. Le service a connu deux fois plus de succès que prévu.

### Pour de plus amples informations :

*Le Prix Eurochallenge de l'IRU décerné pour des services d'autobus nocturnes à Gand*

[http://www.iru.org/index/fr\\_media\\_press\\_pr/code.719/lang.fr](http://www.iru.org/index/fr_media_press_pr/code.719/lang.fr)

## 7.5 Inclusion des taxis dans le réseau de transports collectifs

L'intégration des taxis dans la chaîne de transports collectifs, y compris dans les petites agglomérations et la périphérie, peut augmenter le nombre total de voyageurs empruntant les transports collectifs, en particulier le soir. C'est pourquoi l'introduction de taxis partagés « à la demande », que l'on paie à moindre prix grâce au billet normal de transport collectif, peut motiver davantage de personnes à emprunter les transports collectifs.

Exemple : l'Autriche a introduit des taxis partagés dans plusieurs villes et agglomérations. A Vienne, l'on retrouve ces taxis sur une ou deux lignes de bus. Les taxis desservent les stations de bus marquées par un autocollant spécial. Les

taxis à la demande roulent principalement le soir et la nuit, mais aussi le jour sur certaines lignes. Les utilisateurs paient leur course avec leur billet de transport public et les opérateurs de taxis sont rémunérés au kilomètre par l'opérateur viennois « Wiener Linien » suivant un tarif convenu. Le nombre de voyageurs utilisant les taxis partagés se situe entre 800 et 13 000 par an et par ligne, en fonction du trajet. Ce nouveau système offre à davantage de Viennois un accès direct aux transports collectifs et améliore la rentabilité des opérateurs.

Le contrat multimodal de la province néerlandaise du Limbourg (Veolia Transport Nederland) englobe à la fois des services urbains à Maastricht et Heerlen,

des trains, des bus et des taxis, des lignes fixes et des services à la demande. Au total, 240 autobus, 24 trains appartenant à l'opérateur et 300 taxis, appartenant à l'opérateur ou affrétés, transportent quelque 53 millions de voyageurs par an. Le taxi occupe une place importante au sein du système. Trois types de services sont proposés : des taxis à itinéraire fixe ou

« VKB » (max. 8 passagers), des « Regiotaxis » assurant un service de porte à porte pour les personnes qui n'ont pas accès aux transports publics (tous types de consommateurs) et des « Bellbus », qui offrent des services à la demande entre deux arrêts de bus le long de lignes virtuelles et d'itinéraires préétablis.

**Pour de plus amples informations :**

*Das Taxi im ÖPNV. Richtig eingesetzt. Rund gelöst, Wirtschaftskammer Österreich*  
<http://wko.at/taxi/Broschuere.pdf>

*Veolia Transport Nederland*

<http://www.veolia-transport.nl/veolia-transport-netherlands/limburg/>

## 7.6 Promotion du transport scolaire en autobus et en autocar

Le nombre d'écoliers transportés chaque jour de la semaine est en constante augmentation. Selon une étude menée au Royaume-Uni, un automobiliste sur cinq circulant à l'heure de pointe du matin emmène ses enfants dans un établissement scolaire. Quand on sait que les accidents de la route sont la première cause de mortalité chez les moins de 15 ans, l'on comprend la nécessité de convaincre le public, et en particulier les enseignants, les écoliers et leurs parents, de la flexibilité, la sécurité et la sûreté supérieures de l'autobus et de l'autocar.

Les associations d'écoles, les gouvernements et les autorités scolaires

peuvent par exemple mettre en place des circuits de ramassage scolaire afin de diminuer le transport en voiture privée aux heures de pointe. Le transport scolaire doit également être accessible aux enfants qui habitent loin de l'école, ou en cas de besoins/circonstances spécifiques.

Exemple : au Danemark, le transport scolaire est assuré dans un certain rayon maximal. Celui aussi augmente progressivement de 2,5 km pour les premiers degrés d'enseignement à 9 km pour les élèves plus âgés.



**Pour de plus amples informations :**

*Road safety in school transport, Final report, DG Energy and Transport, EC [La sécurité routière dans le transport scolaire, Rapport final], DG Energie et transports, Commission européenne*

[http://ec.europa.eu/transport/roadsafety\\_library/publications/rsst\\_final\\_report\\_v1.3.pdf](http://ec.europa.eu/transport/roadsafety_library/publications/rsst_final_report_v1.3.pdf)

*La campagne BUSSTOP du bdo*

<http://www.busstop.de/>

## 7.7 Coopération entre les autorités touristiques municipales et l'industrie locale du tourisme

La coopération entre les offices de tourisme et l'industrie locale du tourisme (hôtels, sites touristiques, équipements de restauration et publics) permet la mise en œuvre d'activités de marketing de plus grande envergure, amplitude et intensité. La participation des autorités touristiques

aux côtés de leurs partenaires locaux lors de grands salons des vacances, conférences et ateliers, constitue non seulement un moyen privilégié d'attirer de nouveaux opérateurs, mais aussi de promouvoir des partenariats existants.

**Pour de plus amples informations :**

*Candidature de la ville de Stockholm au City Trophy de l'IRU 2009*

[http://www.iru.org/index/cms-filesystem-action?file=event\\_2009\\_citytrophy/IRU-CT2009-Stockholm-Application.pdf](http://www.iru.org/index/cms-filesystem-action?file=event_2009_citytrophy/IRU-CT2009-Stockholm-Application.pdf) (en anglais uniquement)

*Leipzig, Lauréate du City Trophy de l'IRU 2005*

[http://www.iru.org/index/cms-filesystem-action?file=en\\_events\\_2005/2005\\_IRUCityTrophyAward-Bewerbung-englisch.pdf](http://www.iru.org/index/cms-filesystem-action?file=en_events_2005/2005_IRUCityTrophyAward-Bewerbung-englisch.pdf) (en anglais uniquement)

## 7.8 Stratégie de marque et amélioration de la transparence de l'autocar en tant que produit

Un système international harmonisé de classification par étoiles fondé sur des normes uniformes bénéficie à toutes les

parties prenantes (voyageurs, agents de voyage et voyagistes, autorités et, bien entendu, opérateurs d'autobus et autocars)

car il améliore la transparence de l'autobus et de l'autocar en tant que produits.

La création d'une marque mondiale qui condense l'offre du secteur dans un produit reconnaissable à tous les niveaux permet d'attirer de nouveaux clients étant donné que ceux-ci tendent à fonder leur choix principalement sur le prix et la marque.

Exemple : l'Union internationale des transports routiers a introduit un système international de classification des autocars

de tourisme allant de une à quatre étoiles. En Belgique, où le système est appliqué depuis 1980, la flotte d'autocars de tourisme s'est considérablement améliorée au fil des ans. Le nombre d'autocars 4 étoiles est passé de 0,5% lors de l'introduction du système à 12-13% aujourd'hui. Le nombre d'autocars 3 étoiles est quant à lui passé de 10% à 55-60%.

**For more information:**

*Système de classification international des autocars de tourisme de l'IRU, Union internationale des transports routiers*

[http://www.iru.org/index/en\\_services\\_coach\\_star](http://www.iru.org/index/en_services_coach_star)



## 8 //Sécurité

Faire en sorte que les passagers se sentent en sécurité dans les autobus, les autocars, les stations et les terminaux est essentiel pour fidéliser les clients actuels et en attirer de nouveaux.

### 8.1 Assurer sécurité et protection

Les stations d'autocars sont souvent des lieux ouverts 24 heures sur 24 où les gens se rassemblent, en particulier aux heures de pointe. C'est pourquoi les gestionnaires de station doivent travailler avec la police locale pour assurer la sécurité et la protection des utilisateurs de la station en luttant contre la violence et la criminalité.

Parmi les mesures permettant d'améliorer la sécurité dans les stations, citons la vidéosurveillance, la présence d'agents de sécurité, l'aménagement d'un local de secourisme, des mesures de prévention des incendies ainsi que d'autres mesures préventives.

#### Pour de plus amples informations :

*Coach terminal as important element of transport infrastructure* [La station d'autocars, élément important de l'infrastructure de transport], *Vaira Gromule, Irina Yatskiv, p. 4*

*Study of passenger transport by coach, Appendix C: Study of coach terminals* [Étude sur le transport de personnes par autocar, Annexe C : évaluation des stations d'autocars], *Commission européenne*

[http://ec.europa.eu/transport/road/studies/doc/2009\\_06\\_passenger\\_transport\\_by\\_coach\\_annexe\\_c.pdf](http://ec.europa.eu/transport/road/studies/doc/2009_06_passenger_transport_by_coach_annexe_c.pdf)

*Study of passenger transport by coach, Final Report* [Étude sur le transport de personnes par autocar, Rapport final], *Commission européenne*,

[http://ec.europa.eu/transport/road/studies/doc/2009\\_06\\_passenger\\_transport\\_by\\_coach.pdf](http://ec.europa.eu/transport/road/studies/doc/2009_06_passenger_transport_by_coach.pdf)

## 8.2 Caméras de sécurité

La vidéosurveillance permanente des autobus, des autocars et des stations permet une intervention rapide en cas d'urgence et augmente le nombre de personnes qui se sentent en sécurité dans les transports collectifs.

## 8.3 Programmes conjoints et initiatives de la police

Une coopération étroite entre les opérateurs et les services de police,

combinée à une présence humaine accrue, entraîne une diminution du vandalisme et de la violence dans les transports collectifs.

## 8.4 Eclairage des arrêts

L'installation d'un éclairage puissant aux arrêts d'autobus et d'autocar et de caméras de surveillance augmente le confort et le sentiment de sécurité des voyageurs.

Exemple : la station d'autobus et d'autocars « Park Lane » de la ville britannique de Sunderland, en service 19 heures sur 24, s'est équipée d'un nouvel éclairage faisant l'objet de contrôles réguliers

### Pour de plus amples informations :

*Sustainable Urban Transport, Final report from the European project Trendsetter*, [Transports urbains durables, Rapport final du projet européen Trendsetter], pp. 16-17  
[http://www.civitas-initiative.org/docs1/CIVITAS\\_TRENDSSETTER\\_Final\\_Policy\\_Report.pdf](http://www.civitas-initiative.org/docs1/CIVITAS_TRENDSSETTER_Final_Policy_Report.pdf)

*Get on Board: An agenda for improving personal security – case studies* [Bienvenue à bord : un agenda pour l'amélioration de la sécurité personnelle – études de cas], ministère britannique des Transports  
<http://www.dft.gov.uk/pgr/crime/personalsecurity/getonboardpscascasestudies?page=4>

*Coach terminal as important element of transport infrastructure* [La station d'autocars, élément important de l'infrastructure de transport], Vaira Gromule, Irina Yatskiv, p. 203

*Quel cadre européen pour un transport urbain durable ?*, Livre vert sur le transport urbain, prise de position, UITP, p.6  
<http://www.uitp.org/mos/positionspapers/31-fr.pdf>





## 9 //Cadre proactif de promotion de l'utilisation des transports collectifs

### 9.1 Zones sans voitures

L'interdiction de certaines zones aux voitures permet de réduire les émissions et le bruit et d'améliorer la sécurité routière dans les villes. L'accès à ces zones est autorisé aux résidents, mais strictement interdit aux non-résidents. En outre, l'instauration de telles zones peut pousser les citoyens qui doivent s'y rendre à emprunter les transports collectifs, qui, eux, ne sont pas soumis à ces restrictions.

Exemple : le 1er janvier 2009, la ville de Brême a instauré une zone à faibles émissions afin de réduire les émissions nocives des véhicules et le smog. L'accès à cette zone, qui couvre 7 km<sup>2</sup> au centre-

ville et dans le quartier de Neustadt, est uniquement autorisé pour les véhicules à faibles émissions arborant un disque rouge, jaune ou vert. Ces conditions seront cependant durcies lors des deux phases suivantes. A partir de la phase 2, qui entrera en vigueur le 1er janvier 2010, seuls les véhicules équipés du disque jaune ou vert seront autorisés à pénétrer dans la zone à faibles émissions. A partir du 1er juillet 2011, date de l'entrée en vigueur de la phase 3, l'accès ne sera plus autorisé qu'aux véhicules portant un disque vert. Les autocars, eux, ne doivent pas avoir de disque et sont donc les bienvenus dans la zone à faibles émissions de Brême.

#### **Pour de plus amples informations :**

*Sustainable Urban Transport, Final report from the European project Trendsetter* [Transports urbains durables, Rapport final du projet européen Trendsetter], pp. 32-33

*Candidature de Brême au City Trophy de l'IRU 2009*

[http://www.iru.org/index/cms-file-system-action?file=event\\_2009\\_citytrophy/Bremen.pdf](http://www.iru.org/index/cms-file-system-action?file=event_2009_citytrophy/Bremen.pdf)

*(en anglais uniquement)*

## 9.2 Gestion du stationnement

Dans certaines villes, la disponibilité de places de parking exerce une forte influence sur l'usage de la voiture privée comme mode de déplacement. La gestion du stationnement y revêt dès lors une importance capitale. Les règlements de circulation peuvent influencer le nombre et le coût des places de parking disponibles en ville et, partant, réduire éventuellement le trafic par une diminution de l'utilisation de la voiture comme mode de déplacement urbain. Ces règlements doivent donner clairement la priorité aux autobus et autocars.

Exemple : afin de décongestionner son centre urbain, la ville d'Utrecht a mis en œuvre plusieurs politiques, notamment la rénovation et la réattribution des places de parking, l'augmentation des tarifs de

stationnement et l'instauration de nouveaux modèles de circulation. Ces politiques se sont traduites par une augmentation de l'utilisation des transports collectifs de 42% à 52% et une réduction de 15% du nombre de voitures circulant dans le centre-ville.

Stockholm a aménagé des parkings à proximité de chacune de ses accès ainsi que quelque 40 aires de stationnement réservées aux autocars à proximité des sites touristiques du centre-ville.

En tant que ville pro-autocar, Brême accueille les autocars de tourisme grâce à un régime de stationnement privilégié bien pensé. La plupart des aires de stationnement sont situées au centre-ville, à proximité directe des principales attractions, et sont normalement gratuites.

### Pour de plus amples informations :

*Transport, Energy and CO<sub>2</sub> – Moving Towards Sustainability* [Transports, énergie et CO<sub>2</sub> – Vers une mobilité durable], *Agence internationale de l'énergie*, pp.250-55  
<http://www.iea.org/w/bookshop/add.aspx?id=365>

*Candidatures de Brême et de Stockholm au City Trophy de l'IRU 2009* -  
[http://www.iru.org/index/en\\_event2009\\_citytrophy](http://www.iru.org/index/en_event2009_citytrophy)

## 9.3 Redevance pour congestion et péages routiers

En février 2003, Londres a introduit une redevance pour congestion dans son centre ville. En juillet 2005, le tarif de base a été augmenté de 5 à 8 GBP par jour. En

février 2007, la zone d'origine a été étendue à l'ouest afin de créer une zone à péage urbain unique élargie. La redevance pour congestion a contribué directement



au financement des améliorations radicales qui ont été apportées aux services d'autobus. Les services d'autobus dans et autour de la zone occidentale de la ville ont été renforcés en anticipation au dernier élargissement de la zone. L'objectif En 2006, la mairie de Stockholm a mis à l'essai un système de péage urbain en 2006. Une des conditions préalables était l'élargissement du réseau de transports collectifs. Grâce à de nouveaux départs, de nouveaux véhicules et davantage de parcs relais, la ville a réussi à rendre les transports collectifs plus attractifs. Les véhicules de transport Des personnes

était d'accueillir les nouveaux usagers de la route qui optent pour les transports collectifs. Des études sur la fréquentation des bus ont indiqué que la capacité supplémentaire avait absorbé la demande additionnelle.

handicapées et de transport social, les véhicules d'urgence, les taxis, etc. ont été exemptés du système. En outre, Stockholm a aménagé des parkings à proximité de chacune de ses accès ainsi que quelque 40 aires de stationnement réservées aux autocars à proximité des sites touristiques du centre-ville.

#### **Pour de plus amples informations:**

*Sustainable Urban Transport, Final report from the European project Trendsetter* [Transports urbains durables, Rapport final du projet européen Trendsetter], p. 36  
[http://www.civitas-initiative.org/docs1/CIVITAS\\_TRENDSSETTER\\_Final\\_Policy\\_Report.pdf](http://www.civitas-initiative.org/docs1/CIVITAS_TRENDSSETTER_Final_Policy_Report.pdf)

*CIVITAS in Europe, A proven framework for progress in urban mobility* [CIVITAS en Europe, un cadre éprouvé pour les initiatives de mobilité urbaine], p.10  
[http://civitas.eu/docs1/CIVITAS\\_D8\\_Final.pdf](http://civitas.eu/docs1/CIVITAS_D8_Final.pdf)

*Quel cadre européen pour un transport urbain durable ?*, Livre vert sur le transport urbain, prise de position, UITP, p.4  
[www.uitp.org/mos/positionspapers/31-fr.pdf](http://www.uitp.org/mos/positionspapers/31-fr.pdf)

*London congestion charging* [Le péage urbain londonien]  
<http://www.tfl.gov.uk/assets/downloads/sixth-annual-impacts-monitoring-report-2008-07.pdf>

## **9.4 Mise en œuvre des zones d'accès réglementé et création de zones environnementales**

Les restrictions d'accès autorisant uniquement à certains véhicules, comme les autobus et les autocars, à pénétrer dans le centre-ville améliorent de manière

substantielle l'utilisation des transports collectifs, en particulier lorsqu'elles sont accompagnées par une gestion réglementée du stationnement et la

promotion des solutions de remplacement des voitures.

Cependant, un cadre communautaire harmonisé est nécessaire pour contribuer à éliminer le patchwork actuel de règles en matière d'accès aux villes en Europe.

Exemple : la plus grande zone d'accès réglementé opérationnelle en Europe se situe à Rome, où plusieurs mesures visent à améliorer les conditions de circulation et la qualité de vie dans la ville. A Stockholm, un règlement interdisant les poids lourds

de plus de huit ans roulant au diesel de pénétrer dans le centre-ville a été adopté en 1996.

En mars 2009, l'administration berlinoise responsable des questions environnementales a décidé qu'à compter du 1er janvier 2010, les autocars EURO III immatriculés en Allemagne et à l'étranger ne devraient plus demander une exemption spéciale pour accéder à la zone à faibles émissions de la ville mais pourraient y pénétrer librement jusqu'en 2012.

**Pour de plus amples informations :**

*CIVITAS in Europe, A proven framework for progress in urban mobility* [CIVITAS en Europe, un cadre éprouvé pour les initiatives de mobilité urbaine], p.20  
[http://civitas.eu/docs1/CIVITAS\\_D8\\_Final.pdf](http://civitas.eu/docs1/CIVITAS_D8_Final.pdf)

*Zones environnementales dans les centres urbains européens, Parlement européen*  
[www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?type=WQ&reference=E-2007-6016&format=XML&language=FR](http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?type=WQ&reference=E-2007-6016&format=XML&language=FR)

*Communiqué de presse de l'IRU*

<http://www.iru.org/index/pr-app/id.2279> (en anglais uniquement)



## 10 // Sensibilisation : pour des transports plus verts

### 10.1 Conduite économe en carburant

La formation à l'écoconduite des conducteurs d'autobus et d'autocars aide les opérateurs à réduire les émissions de leurs véhicules. Néanmoins, l'élément essentiel d'une conduite économe en carburant est une vitesse constante, c'est pourquoi la première chose à faire est

d'introduire des mesures de priorisation des bus.

Exemple : la totalité des 13 500 conducteurs d'autobus et d'autocar de Stagecoach doivent suivre un cours d'écoconduite.

#### Pour de plus amples informations :

*Greener Journeys, Make the switch to bus and coach* [Pour une mobilité plus verte : optez pour l'autobus et l'autocar], p.2

<http://www.arrivabus.co.uk/uploadedFiles/Resources/Global/Greener%20Journeys%20pamphlet.pdf>

*Greener Smarter Together, Corporate Social Responsibility Report 2009, Stagecoach group* [Bougeons vert, bougeons malin, bougeons ensemble, Rapport de responsabilité sociétale, groupe Stagecoach], p.11

<http://www.stagecoachgroup.com/scg/media/publications/policydocs/csr2009.pdf>

### 10.2 Véhicules à faibles émissions en CO<sub>2</sub>

L'introduction de véhicules à faibles émissions de CO<sub>2</sub> contribue à la diminution de la consommation de carburant. Plusieurs technologies existent : autobus hybrides, véhicules plus légers, autobus et autocars électriques ou à hydrogène.

l'achat de nouveaux bus à faibles émissions de CO<sub>2</sub>. Son principal objectif est de soutenir et d'accélérer l'introduction de centaines d'autobus de ce type en Angleterre.

Exemple : au Royaume-Uni, le Green Bus Fund est un nouveau fonds de 30 millions de livres GBP auquel les entreprises d'autobus et d'autocars et les pouvoirs locaux peuvent faire appel pour financer

**Pour de plus amples informations :**

*Greener Journeys, Make the switch to bus and coach* [Pour une mobilité plus verte : optez pour l'autobus et l'autocar], p.2

<http://www.arrivabus.co.uk/uploadedFiles/Resources/Global/Greener%20Journeys%20pamphlet.pdf>

*CIVITAS in Europe, A proven framework for progress in urban mobility* [CIVITAS en Europe, un cadre éprouvé pour les initiatives de mobilité urbaine], p. 6

[http://civitas.eu/docs1/CIVITAS\\_D8\\_Final.pdf](http://civitas.eu/docs1/CIVITAS_D8_Final.pdf)

Green Bus Fund

<http://www.dft.gov.uk/pgr/regional/buses/greenbusfund/>

### 10.3 Utilisation d'énergies renouvelables et de carburants alternatifs

Le biodiesel, l'éthanol et le biogaz sont les principaux biocarburants disponibles actuellement. Ces trois carburants produisent moins d'émissions de CO<sub>2</sub> que les carburants traditionnels.

Exemple : à Graz, la plus grande partie du biodiesel provient de l'huile de colza. Une quantité considérable d'huile de cuisine est également transformée en biodiesel. La ville collecte pour ce faire l'huile de cuisine usagée d'environ 250 restaurants, ce dont ceux-ci profitent également puisqu'ils ne

doivent pas payer la redevance d'élimination. Par ailleurs, l'huile de cuisine des ménages est également collectée. L'huile est filtrée et injectée dans la ligne de production ordinaire du biodiesel. La ville de Graz a ainsi pu récolter 260 tonnes d'huile usagée en 2006 et produire suffisamment de biodiesel pour alimenter 26 bus toute une année.

La ville de Lille produit du biogaz à partir des ordures ménagères et utilise celui-ci pour alimenter 128 autobus de son parc.

**Pour de plus amples informations :**

*Greener Journeys, Make the switch to bus and coach* [Pour une mobilité plus verte : optez pour l'autobus et l'autocar], p.2

<http://www.arrivabus.co.uk/uploadedFiles/Resources/Global/Greener%20Journeys%20pamphlet.pdf>

*Greener Smarter Together, Corporate Social Responsibility Report 2009, Stagecoach group*

[Bougeons vert, bougeons malin, bougeons ensemble, Rapport de responsabilité sociétale, groupe Stagecoach], p.11

<http://www.stagecoachgroup.com/scg/media/publications/policydocs/csr2009.pdf>



## 10.4 Sensibilisation au changement climatique

La sensibilisation du public à l'impact de l'utilisation de la voiture privée sur le changement climatique par le biais de campagnes de publicité, d'événements axés sur le transport vert et l'enseignement, fait comprendre aux citoyens l'importance de délaissé leur voiture au profit de moyens de transport collectifs.

Selon des sondages réalisés par le bureau d'études de marché YouGov, une imposante majorité de personnes se disent favorables à une augmentation des investissements dans les transports collectifs et placeraient l'utilisation de ces derniers en deuxième position des mesures réalistes pour aider l'environnement.

Exemple : au Royaume-Uni, la campagne « Pour une mobilité plus verte » promeut un changement de comportement des Britanniques en leur demandant de préférer le bus pour au moins 1/25e de leurs trajets, ce qui se traduirait par une hausse de 4% de l'usage de l'autobus et par une économie de 2 millions de tonnes d'émissions de CO<sub>2</sub> par an.

L'opérateur européen Eurolines fournit, sur son site Web, un calculateur de CO<sub>2</sub> qui permet de comparer l'empreinte carbone d'un passager d'autocar, de voiture ou d'avion. Par exemple, une personne qui se rend de Paris à Copenhague en autocar émet 7 fois moins de CO<sub>2</sub> que si elle prend la voiture et 6 fois moins qu'en avion.

### Pour de plus amples informations :

*Greener Journeys, Make the switch to bus and coach* [Pour une mobilité plus verte : optez pour l'autobus et l'autocar], p.2

<http://www.arrivabus.co.uk/uploadedFiles/Resources/Global/Greener%20Journeys%20pamphlet.pdf>

*Calculateur de CO<sub>2</sub> d'Eurolines*

<http://www.ecogreen.eurolines.fr/Default.aspx?lang=FR>

## 10.5 Enseigner le transport durable dans les écoles

Etant donné que les leçons apprises durant notre enfance influencent souvent notre comportement d'adulte, il est probable que les enfants à qui l'on enseigne le transport

durable à l'école deviennent, dès leur plus jeune âge, des utilisateurs des transports collectifs.

**Pour de plus amples informations :**

*Sustainable Urban Transport, Final report from the European project Trendsetter*  
[Transports urbains durables, Rapport final du projet européen Trendsetter], pp. 40-41  
[http://www.civitas-initiative.org/docs1/CIVITAS\\_TRENDESETTER\\_Final\\_Policy\\_Report.pdf](http://www.civitas-initiative.org/docs1/CIVITAS_TRENDESETTER_Final_Policy_Report.pdf)

*La campagne BUSSTOP de bdo*  
<http://www.busstop.de/index.php?id=18>



## 11 // Contrats de service public et valeur ajoutée des opérateurs

### 11.1 Des contrats de service public laissant davantage de risques et de compétences aux opérateurs afin de leur permettre d'innover et de développer l'entrepreneuriat

Le nouveau règlement (CE) n° 1370/07, qui est entrée en vigueur le 3 décembre 2009, fait des contrats de service public le principal outil dans l'organisation des transports urbains, suburbains et régionaux (à l'exception de marchés déréglementés qui restent exclus du champ d'application du nouveau règlement). Dans le cadre d'un contrat de service public, les autorités et les opérateurs seront libres de fixer les dispositions relatives à l'affectation des coûts et recettes. Il sera dès lors possible de favoriser les contrats de service public laissant davantage de risques et de compétences aux opérateurs afin de dynamiser la création de solutions innovantes et efficaces et de développer l'entrepreneuriat.

Exemple : en 2003, la ville suédoise de Helsingborg s'est fixé un objectif politique très fort : doubler le nombre de voyageurs qui prennent les transports collectifs à l'horizon 2014 afin de répondre à la nécessité d'un transfert modal de la voiture privée vers les transports publics. En 2004, la ville a organisé, pour son réseau d'autobus, un appel d'offres public qui offrait des possibilités pour l'innovation et

la réflexion commerciale. Arriva a obtenu le marché en proposant, entre autres, des contrats d'incitation à la fréquentation des bus assortis de bonus versés à l'opérateur pour la réalisation d'objectifs en matière de qualité et de croissance du nombre de passagers. Aujourd'hui, 75% du résultat net d'Arriva proviennent de ce contrat. En 2004, Arriva a enregistré 7 703 231 trajets. En 2008, ce chiffre a atteint les 10 900 000, ce qui représente une croissance de plus de 40%.

Un autre exemple de l'influence de la valeur ajoutée de l'opérateur nous vient de Valence (France), où la société CTAV (Veolia Transport Group) a remporté, dans le cadre d'une procédure de mise en concurrence, un contrat de gestion déléguée. Il s'agit d'un contrat à contribution financière forfaitaire assorti d'une subvention fixe :

- Les investissements sont réalisés par l'autorité organisatrice de transports, l'opérateur jouant un rôle consultatif.
- Les tarifs sont fixés par l'autorité.

- Le système incitatif est fondé sur des critères tels que la ponctualité, la propreté, l'attitude du personnel, l'information et la satisfaction de la clientèle.

L'autorité a demandé à l'opérateur sélectionné de redessiner le réseau qui, avant la procédure, n'était adapté ni à l'agglomération, ni aux attentes des clients. Une première phase a été mise en œuvre en 2007, suivie par l'inauguration d'un réseau entièrement restructuré en septembre 2009. Les résultats en termes de nombre de voyageurs sont positifs : +3% en septembre, +4,5% en octobre, +8% en novembre (+5% de recettes en novembre). L'objectif est de dépasser la barre du million de trajets en 2012.

Dans la province néerlandaise du Limbourg, un contrat de service public multimodal attribué à un opérateur unique pour une durée de 10 ans offre à celui-ci (en l'occurrence, Veolia Transport Nederland) une certaine autonomie par le biais d'un partage transparent des responsabilités.

- Veolia Transport est responsable : d'une part, de la production du chiffre d'affaires en assumant la totalité du risque commercial, et

d'autre part, de la conception du réseau, en ce compris du choix des modes de transport exploités.

- La province (PTA) fixe les tarifs, définit les niveaux de service minimums contractuels et approuve les décisions prises par l'opérateur. Le système a été conçu pour évoluer vers une diminution des subsides et une augmentation des recettes provenant des voyageurs :
- 2008: Subsides de PTA : 46 millions d'euros/Recettes provenant des voyageurs : 58 millions d'euros
- 2013 : Subsides de PTA 50millions d'euros/Recettes



Un mécanisme de bonus-pénalités basé sur quatre critères a également été prévu : Ponctualité des services, augmentation annuelle de la satisfaction client, continuité du service et proportion des recettes passagers dans le financement du service.

En termes d'optimisation de l'utilisation des fonds publics, l'opérateur a réussi, avec les mêmes subsides, à augmenter de 30% la fréquence des autobus en 2007. Concernant la fréquentation, des hausses de 29% ont été enregistrées pour les autobus.

#### **Pour de plus amples informations :**

*Etude de cas : Helsingborg* : [http://www.iru.org/index/cms-file-system-action?file=events\\_2010\\_ati/Martin.ppt](http://www.iru.org/index/cms-file-system-action?file=events_2010_ati/Martin.ppt) (en anglais uniquement)

*Valence* : <http://www.valence-major.fr> ou <http://www.ctav.fr>

*Province du Limbourg* : <http://www.veolia-transport.nl/veolia-transport-netherland/limburg/>

## **11.2 Création d'accords de partenariat**

Sur des marchés déréglementés, tels que le Royaume-Uni (à l'exception de Londres), les accords de partenariat entre pouvoirs locaux et opérateurs, supposant l'adoption d'un cadre juridique et de politiques facilitant le transport en autobus et autocar par les uns et d'importants investissements par les autres, conduisent à un transfert modal essentiel de la voiture vers l'autobus ou l'autocar.

Exemple : à Cambridge (Royaume-Uni), le conseil municipal, en partenariat avec Stagecoach, a restreint l'accès du trafic au centre historique, aménagé des parcs relais et introduit des interdictions de stationnement sur la principale voie

d'accès à la station d'autocars. Stagecoach a de son côté mis en service une flotte de nouveaux autobus à plancher surbaissé (pour un investissement de 7,8 moi GBP) sur un réseau baptisé « Citi ». Résultat : le nombre de passagers des bus a doublé en 8 ans.

A Peterborough (Royaume-Uni), Town Bridge est une liaison essentielle au sein du réseau routier. Le conseil municipal et Stagecoach ont conclu un nouveau partenariat en vertu duquel les autobus bénéficient d'un accès prioritaire au pont, tandis qu'un système de reconnaissance automatique des plaques d'immatriculation dissuade les

automobilistes de l'infraction. En outre, le conseil municipal a modernisé les arrêts de bus et Stagecoach a mis en place un réseau Citi desservi par un parc de nouveaux autobus à plancher surbaissé (coût de l'investissement : 4,3 moi GBP). Ces initiatives ont conduit à une augmentation de 40% de la fréquentation des autobus en 4 ans.

La ville de Brighton nous offre un autre bel exemple de partenariat. Depuis des années, l'entreprise d'autobus Brighton & Hove et l'autorité unitaire de Brighton & Hove travaillent ensemble pour promouvoir l'utilisation de l'autobus. En gros, la municipalité multiplie les mesures de priorisation des autobus et en échange, l'entreprise d'autobus continue à investir dans les services, l'infrastructure et le marketing. Ce partenariat de longue date a valu à l'opérateur le titre d'opérateur d'autobus de l'année lors des UK Bus Awards 2009.

Il y a quelques années, le Conseil du comté de West Sussex, au nord de Brighton, a entamé la mise en œuvre d'un projet de transit rapide par autobus, baptisé Fastway, dont le but principal est d'offrir aux travailleurs de l'aéroport de Gatwick de meilleures liaisons de transport public à destination et en provenance de leur lieu de travail. Le réseau a été inauguré en 2003. Le Conseil a fourni toute l'infrastructure, dont certains tronçons avec guidage, et Metrobus (une filiale de

Go Ahead) fournit les autobus, fixe les tarifs, détermine les fréquences et s'occupe de tout le marketing. Cette relation est fondée sur un simple document de deux pages dans lequel les deux parties s'accordent à respecter certains seuils très larges en matière de qualité. Le succès du partenariat est principalement dû au fait que l'autorité fournit l'infrastructure et que l'opérateur, qui supporte la totalité du risque financier, est encouragé à continuer à améliorer le service par le biais de mesures incitatives.

Au nord du comté de Kent (Royaume-Uni), le système de transit rapide par autobus maintes fois récompensé Fastrack, opéré par Arriva pour le compte du Conseil du comté de Kent et Kent Thameside, est le fruit d'un des meilleurs exemples de partenariat public-privé. Depuis son lancement, le système a transporté plus de trois millions de voyageurs. Au Royaume-Uni, Fastrack est l'un des exemples les plus éloquentes de système innovant de transit rapide par autobus capable de détourner les automobilistes de leur voiture



**Pour de plus amples informations :**

*Greener Journeys, Make the switch to bus and coach* [Pour une mobilité plus verte : optez pour l'autobus et l'autocar], p.2

<http://www.arrivabus.co.uk/uploadedFiles/Resources/Global/Greener%20Journeys%20pamphlet.pdf>

*Busfacts, Institut für Angewandte Wirtschaftsforschung und Regionalanalyse*, p.12

[http://fr.wikipedia.org/wiki/Brighton\\_et\\_Hove](http://fr.wikipedia.org/wiki/Brighton_et_Hove)

[http://en.wikipedia.org/wiki/Crawley\\_Fastway](http://en.wikipedia.org/wiki/Crawley_Fastway)

[http://www.arriva.co.uk/arriva/en/business\\_activities/working\\_in\\_partnership/](http://www.arriva.co.uk/arriva/en/business_activities/working_in_partnership/)

<http://www.go-fastrack.co.uk/>

## 12 //Bibliographie

Plan d'action pour la mobilité urbaine, Commission européenne

<http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=MEMO/09/424&format=HTML&aged=0&language=FR&guiLanguage=fr>

Un avenir durable pour les transports, DG Energie et transports, Commission européenne

[http://ec.europa.eu/transport/publications/doc/2009\\_future\\_of\\_transport\\_fr.pdf](http://ec.europa.eu/transport/publications/doc/2009_future_of_transport_fr.pdf)

Arriva : Customer Service, Feedback is important

[www.route-one.net](http://www.route-one.net)

BEHA-Points : The flexible future for bus-stops, Postbus, IRU

[http://www.iru.org/index/en\\_events\\_2005\\_eurochallenge\\_award\\_project](http://www.iru.org/index/en_events_2005_eurochallenge_award_project)

BHNS, Le Bus à Haut Niveau de Service, BHLS.EU

<http://bhns.fr/>

BOB-Ticket, Ihre Vorteile mit BOB

<http://www.bob-ticket.de/vorteile.php?page=2&code=0>

Branding policy, PROCEED, Austrian Mobility Research

<http://www.fgm.at/proceed/index.phtml?id=51>

Brême, City Trophy de l'IRU 2009, IRU

[http://www.iru.org/index/cms-filesystem-action?file=event\\_2009\\_citytrophy/Bremen.pdf](http://www.iru.org/index/cms-filesystem-action?file=event_2009_citytrophy/Bremen.pdf)

Britain's coaches, Partnership and Passengers, Cpt

<http://www.cpt-uk.org/uploads/attachment/378.pdf>

BRT in Europe : Bus of High Level of Service, Cities for Mobility World Congress - Stuttgart

[http://www.cities-for-mobility.net/documents/wc08/cfm\\_world\\_congress\\_workshop\\_a\\_madrid.pdf](http://www.cities-for-mobility.net/documents/wc08/cfm_world_congress_workshop_a_madrid.pdf)

Bulletin de l'Observatoire des politiques et des stratégies de transport en Europe, numéro 19, CNT Transport / Europe

[http://www.cnt.fr/UserFiles/File/Commissions\\_Permanentes/Observatoire/Europe/bulletin\\_Transport\\_Europe/TE\\_Bulletin20-F.pdf](http://www.cnt.fr/UserFiles/File/Commissions_Permanentes/Observatoire/Europe/bulletin_Transport_Europe/TE_Bulletin20-F.pdf)

BusBahnBim-Auskunft, Graz AG Verkehrsbetriebe

<http://www.gvb.at/>

Le Bus à Haut Niveau de Service, une opportunité pour la mobilité en ville, BHLS.EU

<http://bhns.fr/IMG/pdf/PlaqueetteBHNS2006.pdf>

Busfacts, Bestandsaufnahme und Perspektiven des Öffentlichen Straßenpersonenverkehrs in Deutschland und Europa, Institut für Angewandte Wirtschaftsforschung und Regionalanalyse

City of Hamilton, Introducing Accessible Low Floor buses, myhamilton.ca

<http://www.myhamilton.ca/myhamilton/CityandGovernment/CityServices/Transit/AccessibleTransportationServices/introducingalf.htm>

CIVITAS 1 Cross site evaluation, METEOR deliverable 6,

[http://www.civitas.eu/docs1/CIVITAS\\_METEOR\\_Final\\_Cross\\_Site\\_Evaluation\\_Report.pdf](http://www.civitas.eu/docs1/CIVITAS_METEOR_Final_Cross_Site_Evaluation_Report.pdf)

CIVITAS in Europe, A proven framework for progress in urban mobility,

[http://civitas.eu/docs1/CIVITAS\\_D8\\_Final.pdf](http://civitas.eu/docs1/CIVITAS_D8_Final.pdf)

CIVITAS-METEOR: Final Cross Site Evaluation Report,

[http://www.civitas.eu/docs1/CIVITAS\\_METEOR\\_Final\\_Cross\\_Site\\_Evaluation\\_Report.pdf](http://www.civitas.eu/docs1/CIVITAS_METEOR_Final_Cross_Site_Evaluation_Report.pdf)



Coach terminal as important element of transport infrastructure, Transport.vgtu.lt  
[https://www.tede.vgtu.lt/upload/tif\\_zur/2007-3-gromule\\_yatskiv.pdf](https://www.tede.vgtu.lt/upload/tif_zur/2007-3-gromule_yatskiv.pdf)

Dell Arte, Bus Océane

[http://www.bus-oceane.com/presentation/index.asp?rub\\_code=52&thm\\_id=284&gpl\\_id](http://www.bus-oceane.com/presentation/index.asp?rub_code=52&thm_id=284&gpl_id)

Dresde, City Trophy de l'IRU 2005, IRU

[http://www.iru.org/index/en\\_events\\_2005\\_city\\_trophy\\_dresden](http://www.iru.org/index/en_events_2005_city_trophy_dresden)

Zones environnementales dans les centres urbains européens

<http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+WQ+E-2007-6016+0+DOC+XML+V0//FR>

European Bus System of the Future, UITP

[http://www.ebsf.eu/documents/EBSF\\_Leaflet\\_1.pdf](http://www.ebsf.eu/documents/EBSF_Leaflet_1.pdf)

European Research Forum for Urban Mobility, UITP

[www.uitp.org/news/details-news.cfm?id=70&lg=en](http://www.uitp.org/news/details-news.cfm?id=70&lg=en)

Evaluation Report, Public Transport, Trendsetter,

<http://213.131.156.10/xpo/bilagor/20060119170218.pdf>

Everyone needs to travel, Buses and coaches are a key part of the solution to making travel more sustainable,

Get on Board: An agenda for improving personal security – case studies, Department for Transport

<http://www.dft.gov.uk/pgr/crime/personalsecurity/getonboardpscascasestudies?page=4>

GMF et Véolia sont partenaires autour du thème de l'écoresponsabilité.

<http://nouvellesrives.blogspot.com/2009/10/gmf-et-veolia-sont-partenaires-autour.html>

Livre vert sur les applications de navigation par satellite, Commission européenne,

[http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/fr/com/2006/com2006\\_0769fr01.pdf](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/fr/com/2006/com2006_0769fr01.pdf)

Livre vert - Vers une nouvelle culture de la mobilité urbaine, Commission européenne

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2007:0551:FIN:FR:HTML>

Greener Journeys, Make the switch to bus and coach, Arrivabus

<http://www.arrivabus.co.uk/uploadedFiles/Resources/Global/Greener%20Journeys%20pamphlet.pdf>

Greener Smarter Together, Corporate Social Responsibility Report 2009, Stagecoach group,

<http://www.stagecoachgroup.com/scg/media/publications/policydocs/csr2009.pdf>

Handy Fahrschein, Wien

[http://www.kaufenmitdemhandy.at/pdf/info\\_Wien\(1\).pdf](http://www.kaufenmitdemhandy.at/pdf/info_Wien(1).pdf)

IRU – Stockholm remporte le prix de la ville la plus favorable aux autocars, IRU

[http://www.iru.org/index/fr\\_media\\_press\\_pr/code.998/lang.fr](http://www.iru.org/index/fr_media_press_pr/code.998/lang.fr)

Eurochallenge de l'IRU 2007 – PLUSBUS, IRU

[http://www.iru.org/index/cms-filesystem-action?file=events\\_2007\\_eurochallenge/IRUEurochallenge07.pdf](http://www.iru.org/index/cms-filesystem-action?file=events_2007_eurochallenge/IRUEurochallenge07.pdf) (en anglais uniquement)

Le Prix Eurochallenge de l'IRU décerné pour des services d'autobus nocturnes à Gand, IRU

[http://www.iru.org/index/fr\\_media\\_press\\_pr/code.719/lang.fr](http://www.iru.org/index/fr_media_press_pr/code.719/lang.fr)

Knowledge base about your (potential) customers, PROCEED, Austrian Mobility Research [Base de connaissances sur vos clients (potentiels), PROCEED, Austrian Mobility Research]

<http://www.fgm.at/proceed/index.phtml?id=43>

Derniers chiffres relatifs au parc d'autobus urbains dans l'Union européenne, UITP  
[www.uitp.org/mos/pics/stats/survey\\_bus\\_fleet.pdf](http://www.uitp.org/mos/pics/stats/survey_bus_fleet.pdf)

*Leipzig, Lauréate du City Trophy de l'IRU 2005, IRU*  
[http://www.iru.org/index/cms-filesystem-action?file=en\\_events\\_2005/2005\\_IRUCityTrophyAward-Bewerbung-englisch.pdf](http://www.iru.org/index/cms-filesystem-action?file=en_events_2005/2005_IRUCityTrophyAward-Bewerbung-englisch.pdf) (en anglais uniquement)

Lignes Express Inter-villes et nationales, site propre autoroutier pour autobus, l'expérience espagnole  
[http://www.fntv.fr/IMG/pdf/LIGNES-EXPRESS\\_L\\_experience\\_espagnole.pdf](http://www.fntv.fr/IMG/pdf/LIGNES-EXPRESS_L_experience_espagnole.pdf)

Lille Métropole, France – Mini-étude de cas, présentation par Kate Theobald, Université de Northumbria, Commission européenne  
[http://ec.europa.eu/regional\\_policy/conferences/urban\\_rural/doc/preslille.pdf](http://ec.europa.eu/regional_policy/conferences/urban_rural/doc/preslille.pdf) (en anglais uniquement)

Link Recommendations from the Working Groups: [linkforum.eu](http://linkforum.eu)

Localisation par satellite et transports collectifs, Rapport de synthèse, ATEC-ITS France,  
[http://www.atec-tec.net/dossier/rencontrescongres/Rapport\\_Forum\\_100304.pdf](http://www.atec-tec.net/dossier/rencontrescongres/Rapport_Forum_100304.pdf)

Mobitrans : l'information sur les bus et trams de Nantes en temps réel sur son mobile, ALTIVIS  
<http://www.altivis.fr/Mobitrans-l-information-sur-les.html>

Mobitrans, l'information sur les bus et trams de Nantes en temps réel sur son mobile, ALTIVIS  
<http://www.altivis.fr/Mobitrans-l-information-sur-les.html>

MOBITrans, un service innovant et gratuit d'information trafic en temps réel sur téléphone portable, Transdev  
<http://www.transdev.eu/Images/UploadPresse/Mobitrans.pdf>

Moving forward, New opportunities, new passengers, Cpt  
[www.cpt-uk.org/\\_uploads/attachment/255.pdf](http://www.cpt-uk.org/_uploads/attachment/255.pdf)

Park & Ride, Cambridgeshire County Council  
<http://www.cambridgeshire.gov.uk/transport/around/parkandride/>

Plusbus  
<http://www.plusbus.info/>

Points de vente, STIB  
<http://www.stib.be/go.html?l=fr>

Public transport, the green and smart solution, UITP  
[http://www.uitp.org/advocacy/pdf/new\\_pt\\_strategy.pdf](http://www.uitp.org/advocacy/pdf/new_pt_strategy.pdf)

*Road safety in school transport, Final report, DG Energy and Transport, European Commission*  
[http://ec.europa.eu/transport/roadsafety\\_library/publications/rsst\\_final\\_report\\_v1.3.pdf](http://ec.europa.eu/transport/roadsafety_library/publications/rsst_final_report_v1.3.pdf)

*Soft Mobility Paper, Les Verts / ALE au Parlement européen*  
[www.greens-efa.org/cms/topics/dokbin/147/147604.soft\\_mobility@en.pdf](http://www.greens-efa.org/cms/topics/dokbin/147/147604.soft_mobility@en.pdf)

*Candidature de la ville de Southport au City Trophy de l'IRU, IRU*  
[http://www.iru.org/index/cms-filesystem-action?file=event\\_2009\\_citytrophy/Southport.pdf](http://www.iru.org/index/cms-filesystem-action?file=event_2009_citytrophy/Southport.pdf) (en anglais uniquement)

*Candidature de la ville de Stockholm au City Trophy de l'IRU 2009, IRU*  
[http://www.iru.org/index/cms-filesystem-action?file=event\\_2009\\_citytrophy/IRU-CT2009-Stockholm-Application.pdf](http://www.iru.org/index/cms-filesystem-action?file=event_2009_citytrophy/IRU-CT2009-Stockholm-Application.pdf) (en anglais uniquement)





*Stockholm, candidature au City Trophy de l'IRU 2009, IRU*

[http://www.iru.org/index/cms-filesystem-action?file=event\\_2009\\_citytrophy/IRU-CT2009-Stockholm-Application.pdf](http://www.iru.org/index/cms-filesystem-action?file=event_2009_citytrophy/IRU-CT2009-Stockholm-Application.pdf) (en anglais uniquement)

Stockholm Visitors Board

[http://www.stockholmtown.com/templates/page\\_17793.aspx?epslanguage=EN](http://www.stockholmtown.com/templates/page_17793.aspx?epslanguage=EN)

Study of passenger transport by coach, Appendix C: Study of coach terminals, European Commission

[http://ec.europa.eu/transport/road/studies/doc/2009\\_06\\_passenger\\_transport\\_by\\_coach\\_anne\\_xe\\_c.pdf](http://ec.europa.eu/transport/road/studies/doc/2009_06_passenger_transport_by_coach_anne_xe_c.pdf)

Study of passenger transport by coach, Final Report, European Commission

[http://ec.europa.eu/transport/road/studies/doc/2009\\_06\\_passenger\\_transport\\_by\\_coach.pdf](http://ec.europa.eu/transport/road/studies/doc/2009_06_passenger_transport_by_coach.pdf)

Study of Passenger Transport by Coach, Steer Davies Gleave

Sustainable Urban Transport, Final report from the European project Trendsetter

[http://www.civitas-initiative.org/docs1/CIVITAS\\_TRENDSSETTER\\_Final\\_Policy\\_Report.pdf](http://www.civitas-initiative.org/docs1/CIVITAS_TRENDSSETTER_Final_Policy_Report.pdf)

*Système de classification internationale des autocars de tourisme de l'IRU, IRU*

[http://www.iru.org/index/fr\\_services\\_coach\\_star](http://www.iru.org/index/fr_services_coach_star)

The Bus Buddies project, Making Best Practice Stick, Commission for Rural Communities

<http://www.ruralcommunities.gov.uk/files/ST11.pdf>

*The Coach Parking and Guidance System of the City of Dresden, IRU*

[http://www.iru.org/index/en\\_events\\_2005\\_city\\_trophy\\_dresden\\_tasks](http://www.iru.org/index/en_events_2005_city_trophy_dresden_tasks) (en anglais uniquement)

The intermittent bus lane system, demonstration in Lisbon, BHLS.eu

[http://www.bhls.eu/IMG/pdf/intermitant\\_bus\\_lane\\_portugal-3.pdf](http://www.bhls.eu/IMG/pdf/intermitant_bus_lane_portugal-3.pdf)

The way ahead, bus priority, Department for Transport UK

<http://www.dft.gov.uk/pgr/regional/buses/bpf/busprioritythewayahead12/rioritythewayaheadpdfversion.pdf>

Traffic management, Workshop Graz, Trendsetter

<http://www.trendsetter-europe.org/index.php?ID=3683>

Transport, Energy and CO<sub>2</sub> – Moving Towards Sustainability, International Energy Agency,

<http://www.iea.org/w/bookshop/add.aspx?id=365>

UK bus awards

<http://www.ukbusawards.org.uk>

UK coach awards

<http://www.ukcoachawards.co.uk/>

UK first as Liverpoolians pay the "Tap and Go" way, Stagecoachgroup

<http://www.stagecoachgroup.com/scg/media/press/pr2009/2009-10-26/?t=print>

Votre pass MOBIB en pratique, STIB

[http://www.stib.be/enpratique\\_indepraktijk.html?l=fr](http://www.stib.be/enpratique_indepraktijk.html?l=fr)

Quel cadre européen pour un transport urbain durable ?, Livre vert sur le transport urbain, prise de position, UITP

<http://www.uitp.org/mos/positionspapers/31-fr.pdf>

With Wiener Linien to sports, Wiener Linien,

<http://www.wienerlinien.at/wl/ep/contentView.do?contentType=1001&channelId=-25929&programId=11054&pageTypeId=9424&contentId=15463>

Livre blanc, La politique européenne des transports à l'horizon 2010 : l'heure des choix,  
Commission européenne

[http://ec.europa.eu/transport/strategies/doc/2001\\_white\\_paper/lb\\_com\\_2001\\_0370\\_fr.pdf](http://ec.europa.eu/transport/strategies/doc/2001_white_paper/lb_com_2001_0370_fr.pdf)



doubler la  
fréquentation  
des transports  
en commun  
par autobus et  
autocar

Join us!

[www.busandcoach.travel](http://www.busandcoach.travel)