

Pour faire avancer le transport public

# MOBiL IDÉES

- INFORMATION
- RÉSEAU
- ACCUEIL ET SÉCURITÉ
- DÉPLACEMENTS
- AMÉLIORATION CONTINUE

**FNTV** 

Fédération Nationale des Transports de Voyageurs

# SOMMAIRE ↘

#1

## INFORMATION

### Comment faciliter l'accès à l'information? P. 06

- Exemple 1\_ Un poteau à chaque arrêt
- Exemple 2\_ Un affichage continu
- Exemple 3\_ Recherche d'itinéraires
- Exemple 4\_ L'autocar fait sa pub
- Exemple 5\_ Commercialiser l'interurbain avec l'urbain
- Exemple 6\_ À la rencontre des clients

#2

## RÉSEAU

### Pourquoi vouloir simplifier le réseau? P. 12

- Exemple 1\_ Un cadencement plus lisible
- Exemple 2\_ Des lignes à itinéraires uniques et constants
- Exemple 3\_ On se déplace aussi le dimanche
- Exemple 4\_ Un arrêt de car sur l'autoroute

#3

## ACCUEIL ET SÉCURITÉ

### Quelles idées pour un client serein? P. 17

- Exemple 1\_ L'art de recevoir
- Exemple 2\_ Des correspondances garanties
- Exemple 3\_ L'information embarquée
- Exemple 4\_ En ligne 24 heures sur 24
- Exemple 5\_ Un plan Orsec en cas d'intempéries
- Exemple 6\_ Soignons nos gares

#4

## DÉPLACEMENTS

### Comment rendre le voyage plus fluide? P. 23

- Exemple 1\_ Gagner les centres-ville
- Exemple 2\_ Des véhicules sur mesure
- Exemple 3\_ Le car en classe affaires
- Exemple 4\_ Ceux qui aiment le train prendront le car
- Exemple 5\_ Des couloirs réservés

#5

## AMÉLIORATION CONTINUE

### Un service qui s'inscrit dans la durée? P. 28

- Exemple 1\_ Impliquer les usagers
- Exemple 2\_ Prime à la fréquentation
- Exemple 3\_ Entre la Région et ses opérateurs, des échanges permanents

## LES COLLECTIVITÉS CITÉES DANS CE GUIDE

- ↘ Ain
  - >> P. 10
- Alpes-Maritimes
  - >> P. 13
- Bas-Rhin
  - >> P. 27
- Bouches-du-Rhône
  - >> P. 14
- Bretagne
  - >> P. 9
- Calvados
  - >> P. 24
- Essonne
  - >> P. 16
- Finistère
  - >> P. 25
- Gard
  - >> P. 21
- Île-de-France
  - >> PP. 19, 25
- Indre
  - >> P. 8
- Loire
  - >> P. 10
- Loire-Atlantique
  - >> PP. 11, 30
- Lorraine
  - >> P. 19
- Maine-et-Loire
  - >> P. 18
- Midi-Pyrénées
  - >> P. 20
- Provence-Alpes-  
Côte d'Azur
  - >> P. 26, 31
- Savoie
  - >> P. 22
- Tarn
  - >> P. 7, 26
- Territoire de Belfort
  - >> PP. 11, 15, 29

## LES ATOUTS DE L'AUTOCAR ↘

**L'image de l'autocar change.** Transports scolaires, lignes régionales et départementales régulières... L'autocar offre une mobilité durable, accessible, sûre et accueillante partout en France.



Plus accueillant



Plus écologique



Plus économique



Plus sûr



## L'AUTOCAR EN FRANCE

# 1 500

• entreprises adhérentes  
à la FNTV, représentant :

51 000 salariés

40 000 véhicules

1,226 milliard de passagers  
transportés en 2008

Source : ministère de l'Écologie, de l'Énergie,  
du Développement durable et de la Mer,  
et FNTV

## DONNÉES SOCIALES

# 95 %

• des conducteurs en contrat  
à durée indéterminée (CDI)

26,0 % de femmes

37,2 % à temps partiel

Âge moyen des conducteurs :

46 ans

Source : rapport 2010 de l'OPTL

## LE CHIFFRE

# 80 %

• des véhicules équipés  
de ceintures de sécurité  
au 1<sup>er</sup> janvier 2011.

Source : ministère des Transports

## ENVIRONNEMENT

# 100 %

du parc de véhicules  
aux normes Euro

+ de 50 %  
aux normes Euro IV  
et Euro V.

## Mobil'idées : parlons transports

La Fédération Nationale des Transports de Voyageurs (FNTV), qui rassemble les entreprises effectuant des services de transport routier de voyageurs, les « lignes régulières interurbaines », constate chaque jour le dynamisme des acteurs, qu'ils soient Autorités organisatrices, comme les départements et les régions, ou transporteurs pour améliorer le service rendu quotidiennement aux voyageurs.

Qu'il s'agisse d'une meilleure information chez soi, au point d'arrêt ou dans le véhicule, de tracés plus directs, d'horaires plus pratiques et faciles à mémoriser, de correspondances mieux organisées et garanties, de présence humaine pour accom-



**Sans esprit de concours,  
ni même d'exhaustivité, la FNTV  
a souhaité mettre en valeur des réalisations  
qui lui paraissaient pertinentes."**

pagner le voyageur, de véhicules mieux étudiés... l'actualité est riche et souligne l'intérêt de développer ce mode de transport plus écologique, plus économique, plus accueillant et plus sûr.

Sans esprit de concours, ni même d'exhaustivité, la FNTV a souhaité mettre en valeur les réalisations qui lui paraissaient les plus pertinentes.

Le présent document a vocation à s'enrichir, le plus rapidement possible, car c'est le signe de la vitalité de notre mode de transport.

La FNTV réfléchit donc, déjà, à la meilleure façon de mettre en valeur de nouvelles Mobil'idées.

Très bonne lecture! ☒

↳  
Faites-nous part de vos Mobil'idées :  
[contact@mobil-idees.fr](mailto:contact@mobil-idees.fr)  
[www.mobil-idees.fr](http://www.mobil-idees.fr)

# Le transport et vous



[...] À la gare routière, je me sens beaucoup plus en sécurité depuis qu'il y a des agents d'accueil. //



[...] Depuis que des couloirs réservés ont été aménagés pour les cars, je mets moins de 20 minutes pour aller en centre-ville. Fini les bouchons! //

MOBIL  
IDÉES



[...] Avec ma carte de transports, je peux prendre le car, le bus, le tramway, et même le TER. Cela me facilite la vie, surtout pour les sorties du week-end. //





//

**[...] Nous venons d'emménager** et nous avons été agréablement surpris de la simplicité du réseau local de cars. Les lignes et les horaires sont faciles à retenir. //



//

**[...] De plus en plus de cars** sont équipés pour les personnes à mobilité réduite. Cela me permet de bénéficier aussi des transports collectifs. //



//

**[...] Le soir, il m'arrive de sortir du travail un peu plus tard que d'habitude.** Heureusement, depuis quelques mois, les cars circulent jusqu'à 21 heures. //

## La profession s'engage

Chaque jour, nos voyageurs se réjouissent des améliorations apportées aux réseaux de transport et nous demandent d'aller encore plus loin pour leur offrir un moyen de transport public efficace. C'est à nous, transporteurs, de relever ce défi, d'être à l'écoute des besoins, attentifs à toutes les innovations et évolutions, prêts à proposer aux Autorités organisatrices de transport les solutions qui feront gagner le transport public. La FNTV et chacun de ses adhérents s'y engage. //

# #1

↘  
**17 %** des non-clients  
des réseaux de transport  
trouvent que les  
informations fournies  
sont trop compliquées.

## LE MOT DE LA FNTV

[...] **Pour informer mieux**, l'essentiel est d'informer plus, c'est-à-dire de multiplier les canaux : les nouvelles technologies comme Internet, mais aussi et toujours l'humain qui permet de délivrer une information totalement adaptée, sans oublier de profiter de nos nombreux « affichages », du véhicule au poteau d'arrêt. Tout est bon ! //

# Comment faciliter l'accès à l'information ?

→ **Se rendre** en transports publics  
au travail ? Quelles lignes passent à proximité ?  
À quelle heure ? Un accès rapide et facilité à ce type  
d'informations aide à développer la fréquentation  
d'un réseau.



→ <http://tarnbus.tarn.fr>  
→ [jean-franck.cornac@cg81.fr](mailto:jean-franck.cornac@cg81.fr)

Information voyageurs → Tarn



# Un poteau à chaque arrêt

Comment attirer des clients sur un réseau de cars s'ils ignorent où et quand passent ces derniers ? La matérialisation des arrêts par un poteau est indispensable.

**1. Marquer l'arrêt.** Le Conseil général du Tarn a fait installer en 2002 des poteaux pour marquer physiquement chacun de ses 474 arrêts de cars. Il y affiche aussi les horaires de passage des cars et la carte du réseau. « Une bonne information des voyageurs, c'était la première étape indispensable à l'amélioration de notre service », explique Jean-Franck Cornac, Directeur des transports au Conseil général.

**2. Colorer les poteaux.** « Les premiers poteaux installés se fondaient dans le paysage, au point de passer inaperçus, poursuit Jean-Franck Cornac. En 2006, nous avons donc profité de la création d'une nouvelle charte graphique du réseau pour changer toutes les têtes de poteaux. » Les arrêts sont maintenant colorés, donc bien visibles.

**3. Mettre à jour les infos.** Les horaires affichés aux arrêts sont actualisés régulièrement, sans quoi le réseau risquerait de perdre des clients. Et, pour une indication encore plus précise de l'arrivée du prochain car, le Conseil général réfléchit à un système d'information en temps réel, par messagerie vocale ou SMS. Un numéro sera alors inscrit sur les poteaux pour accéder au service. ☒

## Impact

+ 140 % L'amélioration globale du service (nouveau tarif, refonte du réseau, amélioration de l'information, etc.) a permis de multiplier par 2,4 le nombre de clients commerciaux sur les lignes Tarn Bus en 4 ans.

## Budget

600 € par poteau, plus les coûts d'actualisation des informations.

## + L'AVIS DE L'ÉLU

**Thierry Carcenac,**  
Président du Conseil  
général du Tarn

[thierry.carcenac@cg81.fr](mailto:thierry.carcenac@cg81.fr)

[...] Avoir des cars à haut niveau de service, c'est offrir la même prestation que les lignes de tramway dans les grandes agglomérations : avoir des cars rapides, fréquents, ponctuels et confortables, mais aussi donner une information de qualité (simple, fiable et visible) aux voyageurs. //

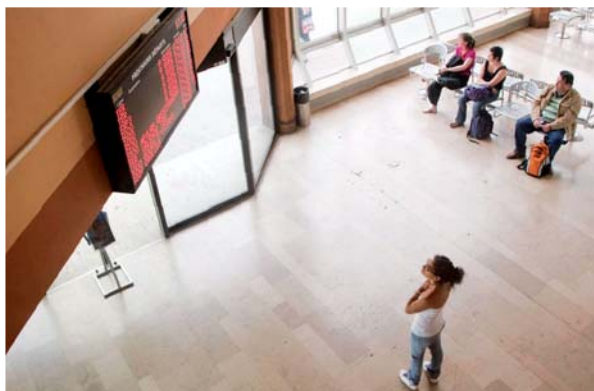
→ gilles.gonzalez@effia.fr

Information en gare → Indre



# Un affichage continu

Qu'il soit 5, 10 ou 23 heures, du lundi au dimanche, les usagers de la gare routière de Châteauroux ont toujours accès à l'information. Celle-ci est affichée dès l'extérieur du bâtiment, et largement disponible à l'intérieur.



## Impact

550 voyageurs environ transitent chaque jour par la gare routière de Châteauroux.

L'espace Informations routières est ouvert en même temps que la gare, soit :

- du lundi au jeudi, de 7 heures à 12h30 et de 13h30 à 19h30;
- les vendredi et veille de fêtes, de 7 heures à 12h30 et de 13h30 à 21h15;
- le samedi, de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 19h30.

**Si, en entrant dans une gare, les voyageurs ne savent pas rapidement quel car prendre, à quelle heure et sur quel quai, ils peuvent être dissuadés de revenir.**

La plupart des gares routières en ont conscience. À Châteauroux, tout est fait pour faciliter l'accès à ce type de données. Trois personnes, regroupées dans un espace Informations, sont chargées d'accueillir et d'orienter les usagers. Dans le hall, deux écrans dynamiques indiquent les horaires et quais de départ et d'arrivée des cars. Un autre écran, similaire, a été installé à l'extérieur du bâtiment. Il fonctionne même le dimanche, quand la gare est fermée, pour renseigner sur les cars circulant ce jour-là.

De même, « les plans et horaires des lignes sont affichés dans et à l'extérieur de la gare, ajoute Gilles Gonzalez, Responsable des sites Effia Stationnements en région Centre, et notamment de la gare routière de Châteauroux. Ainsi, les usagers peuvent se référer à ces panneaux à tout moment. Et, pour les aider à préparer leurs déplacements, des dépliants avec les horaires des différentes lignes sont mis librement à leur disposition en différents points de la gare ». ☒

→ [www.breizhgo.com](http://www.breizhgo.com)  
→ [guillaume.crouigneau@canaltp.fr](mailto:guillaume.crouigneau@canaltp.fr)

Multimodalité → Bretagne



# Recherche d'itinéraires

Pour leurs déplacements, les usagers ne pensent pas forcément au car. Or celui-ci, seul ou combiné à d'autres modes de transport, est parfois plus rapide ou pratique. La preuve par BreizhGo, le portail Web des transports de Bretagne.



## Impact

26 908 pages ont été vues dès les 2 premières semaines de mise en service du site ; 107 398 l'ont été en janvier 2011.

Le système Breizhgo est aussi disponible sur smartphones et iPhone, à l'adresse suivante : [m.breizhgo.com](http://m.breizhgo.com)

Depuis fin 2010, un site Internet regroupe les informations de tous les réseaux de transport de Bretagne : transports régionaux, mais aussi départementaux et urbains. Sur ce portail, baptisé *breizhgo.com*, il est possible de consulter les plans et horaires de bus, de cars, de trains, de métros, de tramways, de vélos en libre-service, etc. L'utilisateur peut aussi rechercher l'itinéraire optimal pour se rendre où il le souhaite : le plus rapide, avec le moins de correspondances ou encore le plus accessible aux personnes à mobilité réduite. « L'idée est de présenter aux voyageurs la solution la plus pertinente, de manière à valoriser l'ensemble de l'offre de transport », explique Guillaume Crouigneau, Directeur général de Canal TP, éditeur du logiciel de recherches d'itinéraires Navitia utilisé par *breizhgo.com*. Par ce biais, l'utilisateur peut en effet trouver des possibilités de déplacement auxquelles il n'aurait pas forcément pensé. Le portail, réalisé à l'initiative du Conseil régional, a été développé en partenariat avec toutes les autorités organisatrices de la région, réunies depuis 2005 au sein du groupement Gart Breizh. Canal TP a recueilli leurs informations, puis les a aidés à mettre en place les processus techniques et humains qui permettront l'actualisation continue des données. « Un travail qui peut aussi servir de base à l'alimentation d'autres supports d'information : tableaux d'affichage en gares, fiches horaires, etc. », indique Guillaume Crouigneau, dont l'entreprise avait déjà participé au développement de *destineo.fr*, un portail similaire en Pays de la Loire. ☑

## + L'AVIS DE L'ÉLU

**Gérard Lahellec,**  
Vice-Président Transports  
au Conseil régional  
de Bretagne

[gerard.lahellec@region-bretagne.fr](mailto:gerard.lahellec@region-bretagne.fr)

[...] Nous avons initié ce projet pour offrir à chaque voyageur potentiel la possibilité de disposer d'un outil universel lui permettant d'organiser tous ses déplacements dans la région. Le site a connu un développement important des consultations. Il convient maintenant d'améliorer son référencement dans les moteurs de recherche pour en faciliter l'accès. //



- [www.car.ain.fr](http://www.car.ain.fr)
- [www.loire.fr](http://www.loire.fr)
- [delphine.avocat@cg01.fr](mailto:delphine.avocat@cg01.fr)
- [catherine.pansier-barthelemy@cg42.fr](mailto:catherine.pansier-barthelemy@cg42.fr)

Promotion du réseau → Ain et Loire



# L'autocar fait sa pub

Les Conseils généraux de l'Ain et de la Loire ont trouvé, avec les cars, un support d'autopromotion offrant plus de visibilité à leur réseau.



**Depuis 2009, tous les cars du réseau de l'Ain arborent la même livrée.**

« Avant, chaque transporteur était libre de son image et circulait donc aux couleurs de sa marque, raconte Marc Philibert, PDG des autocars Philibert. Il n'y avait pas d'unité entre les lignes, et la population avait parfois du mal à s'y retrouver. C'est pourquoi le Conseil général a souhaité renforcer la notion de réseau. » Avec, sur tous les véhicules, le même message : « Car.ain.fr. Laissez-vous transporter par le Département. » « Sa simplicité permet aux cars d'être immédiatement identifiables, indique Delphine Avocat, Directrice des transports au Conseil général. En outre, la formulation du nom du réseau sous forme de site Internet incite les usagers à retenir l'adresse de nos pages Web et à les visiter. »

Les Transports Interurbains de la Loire (TIL) ont, eux aussi, imposé une livrée identique à tous leurs transporteurs. Quelques cars se sont néanmoins démarqués des autres durant l'été 2010, avec des visuels « nature » et des porte-vélos. Ils faisaient la promotion d'un nouveau service, « TIL Découverte », qui permettait aux habitants de Lyon de se rendre les dimanches de juin à septembre dans le massif du Pilat. Leur livrée indiquait le mode d'emploi du service : période de fonctionnement, circuit, horaires, tarifs, etc., et cela sans doute convaincu les usagers. Les cars ont été remplis à 70 % en moyenne. Un bon résultat si on tient compte des jours où la météo n'était pas clémente. C'est pourquoi l'expérience a été reconduite en 2011, et élargie à d'autres destinations au départ de Lyon, Saint-Étienne, Roanne et Montbrison. ☒

## Impact

**26 %** C'est l'augmentation de la fréquentation du réseau *car.ain.fr* depuis sa refonte (renforcement de l'offre, mise en place d'une tarification unique, amélioration des rabattements sur le train...). Son nouveau nom, plus identifiable, y a en partie contribué.

## Budget

**80 000 €** C'est le coût de la mise en place de l'offre « TIL Découverte » sur 5 nouvelles destinations à partir de Saint-Étienne, Roanne et Montbrison.

- [www.loire-atlantique.fr](http://www.loire-atlantique.fr)
- [jacques.laissus@loire-atlantique.fr](mailto:jacques.laissus@loire-atlantique.fr)

**Vente des titres** → Loire-Atlantique



## Commercialiser l'interurbain avec l'urbain

### À Nantes, les usagers des transports en commun ne se posent pas de question :

qu'ils veulent acheter des titres de transport pour le car, le bus ou le tramway, ils s'adressent aux mêmes guichets. Le Conseil général de Loire-Atlantique a passé un accord avec

la Tan, opérateur du réseau urbain, pour qu'elle distribue également les titres, plans et horaires du réseau interurbain Lila dans ses points de vente et automates, mais aussi sur son site Internet. Pour les usagers, c'est plus simple d'avoir un seul interlocuteur pour tous les réseaux,

et de pouvoir le trouver en plusieurs endroits. Le réseau urbain y gagne aussi en diffusant de l'information sur les prolongements de ses lignes, encourageant les voyageurs à prendre ses bus et tramways. En outre, il reçoit un petit pourcentage sur les ventes de titres interurbains. ☒

- [www.optymo.fr](http://www.optymo.fr)
- [marc.rovigo@smtc90.fr](mailto:marc.rovigo@smtc90.fr)

**Marketing direct** → Territoire de Belfort



## À la rencontre des clients



### Impact

55 % d'augmentation de la fréquentation du réseau depuis sa refonte, il y a trois ans. Sur les 140 000 habitants du territoire, 45 000 détiennent le pass Optymo et l'utilisent.

**Sur le Territoire de Belfort**, c'est très simple de se procurer la carte d'abonnement au réseau de transport urbain et interurbain Optymo. Tous les jours, une équipe commerciale va à la rencontre des citoyens là où ils se trouvent : sur les festivals, dans les supermarchés, sur les marchés, etc. Elle a pour but, évidemment, de rencontrer mais surtout de sensibiliser et d'interpeller chacun sur ses habitudes de déplacement. L'équipe commerciale propose aussi le pass Optymo qui donne accès au réseau. « Ce pass est gratuit et, une fois qu'ils l'ont, les clients n'ont plus jamais besoin de passer au guichet pour acheter leurs titres de transport », explique Marc Rovigo, Directeur général du Syndicat mixte des transports en commun du Territoire de Belfort. *Le Pass n'a pas besoin d'être rechargé. Chaque fois qu'un passager monte dans un car, il le présente et, en fin de mois, il est facturé en fonction de sa consommation : 0,80 € multiplié par le nombre de trajets, avec un plafond mensuel de 31 € en tarif normal, ou de 9 € en tarif réduit.* » ☒



# #2

↘  
**66 %** des clients et non-clients souhaitent des itinéraires plus simples et plus stables. Les 2/3 d'entre eux jugent les horaires trop changeants.

## LE MOT DE LA FNTV

[...] **Rapidité, régularité, fiabilité et lisibilité** restent les attentes principales de tous nos voyageurs, et encore plus de ceux qui ne le sont pas encore. Adaptions les réseaux à cette demande, même si l'arbitrage avec la finesse de desserte semble difficile : hiérarchisation et transport à la demande (TAD) offrent de nouvelles possibilités. //

# Pourquoi vouloir simplifier le réseau ?

→ **Avec le métro ou le tramway**, les usagers n'ont pas à se soucier des horaires. Les lignes empruntent toujours le même itinéraire, s'arrêtant automatiquement aux mêmes arrêts. Le car tend de plus en plus vers ce modèle.

→ [www.lignesdazur.com](http://www.lignesdazur.com)  
→ [olivier.astolfi@veoliatransdev.com](mailto:olivier.astolfi@veoliatransdev.com)

**Horaires de cars** → Alpes-Maritimes



# Un cadencement **plus lisible**

**Dans les Alpes-Maritimes, toutes les lignes départementales de cars sont cadencées, c'est-à-dire à fréquence régulière.**

**Objectif: faciliter l'usage des transports collectifs.**



## Impact

**+ 35 %** C'est l'augmentation de la fréquentation des cars départementaux entre 2007 et aujourd'hui. 80 % des usagers sont satisfaits du service proposé (tarifs, horaires, etc.)

## Budget

**33 %** C'est le ratio entre les recettes directes des usagers et le total des charges payées par le réseau. Un résultat que l'on retrouve habituellement, dans l'urbain.

**1.**

**Lignes à haute fréquence.** Lorsque le réseau de cars des Alpes-Maritimes a baissé ses tarifs à 1,30 € en 2006, puis à 1 € en 2008, il a vu sa fréquentation augmenter. Les lignes du littoral (Nice-Antibes-Cannes et Nice-Monaco-Menton) ont notamment gagné 30 à 80 % de voyageurs. Étant donné l'importance du trafic sur ces lignes (plusieurs milliers de voyages par jour), la mise en place d'un cadencement était logique, avec des cars toutes les 7 minutes aux heures de pointe, et toutes les 15 minutes en heures creuses.

**2.**

**Des horaires simples et réguliers.** Les autres lignes ont elles aussi été cadencées, même si la fréquence y est moins grande. Les horaires sont simples à retenir : les cars passent par exemple aux heures et/ou aux demi-heures, et ce quel que soit le moment de la journée.

**3.**

**Le seuil de la demi-heure.** Sur les lignes reliant l'aéroport de Nice à Cannes, Nice et Monaco, le tarif n'a pas bougé. Mais le cadencement, qui était horaire, est passé en 2009 à la demi-heure. Résultat : « *Dès le premier mois, nous avons eu 25 à 30 % d'augmentation de fréquentation sur ces lignes*, note Olivier Astolfi, Directeur général de Veolia Transport Alpes-Maritimes. *Avec un car toutes les demi-heures, nous sommes sous le seuil au-delà duquel les clients ont peur de rater leur car. Les voyageurs sont donc moins stressés à l'idée de choisir ce mode de transport.* » ☒

## + L'AVIS DE L'ÉLU

**Yvette Lartigau,**  
Directrice des transports  
au Conseil général  
des Alpes-Maritimes

[yvette.lartigau@cg06.fr](mailto:yvette.lartigau@cg06.fr)

**[...] Notre clientèle est importante et, comme les scolaires sont remplacés par les vacanciers en été, elle ne fluctue pas selon les périodes. Il aurait été dommage de ne pas mettre en place de cadencement sur les lignes, qui améliore la lisibilité des horaires et la visibilité du réseau. //**

→ robert.bourdarel@cg13.fr

→ www.cg13.fr

Plan du réseau → Bouches-du-Rhône



## Des lignes à itinéraires uniques et constants

Plus le plan du réseau est simple, plus il est facile à appréhender par les usagers, et plus attractif pour ceux qui ne sont pas des habitués des transports collectifs. Pour autant, cela n'empêche pas de bien mailler le territoire.



### Impact

Plus de 10 millions de voyages sur la dernière année ont été effectués avec les cars interurbains des Bouches-du-Rhône. Les enquêtes de satisfaction montrent qu'un réseau simple est plébiscité par plus de 70 % des usagers.

### Budget

Le budget n'a pas encore été établi, mais les réductions budgétaires dans le domaine des transports ne sont pas à l'ordre du jour. Les économies de parcours permises par la refonte devraient compenser les moyens supplémentaires engagés.

### « Nous préparons une refonte des réseaux de transports du département pour 2012,

annonce Robert Bourdarel, Directeur des transports au Conseil général des Bouches-du-Rhône. En effet, avec les autres autorités organisatrices et les opérateurs du territoire, nous projetons de définir un schéma directeur de la mobilité durable, qui permette d'offrir des services plus pertinents et plus performants aux usagers. » Outre une réflexion sur les compatibilités billettiques et la tarification unique, ce travail vise à redessiner les lignes de bus et de cars du département en prenant en compte les dessertes ferroviaires. Objectif : réduire les redondances inutiles sur certains trajets et améliorer les correspondances entre réseaux. Tout cela devrait permettre de réaliser des économies de kilomètres, tout en satisfaisant les clients par un meilleur affrètement des véhicules : mise en place du cadencement, donc augmentation du nombre de véhicules sur les lignes les plus fréquentées, achat de cars plus confortables et à la norme Euro V\*, aménagement de couloirs réservés en entrée d'agglomération, etc.

Sur le nouveau réseau interurbain comme sur l'ancien, tous les itinéraires seront uniques et constants : ils ne font déjà plus de détours et desservent tous les arrêts, quels que soient les jours et les moments de la journée. Cette stabilité contribue à fidéliser la clientèle. ☑

\* Norme moteur la plus écologique en vigueur.

→ [www.optymo.fr](http://www.optymo.fr)  
→ [marc.rovigo@smtc90.fr](mailto:marc.rovigo@smtc90.fr)

**Permanence de l'offre** → Territoire de Belfort



# On se déplace aussi le **dimanche**

Depuis octobre 2010, le réseau urbain et interurbain du Territoire de Belfort fonctionne 7 jours sur 7.



## Impact

2 200 à 2 500 voyages sont effectués le dimanche sur le réseau.

## Budget

400 000 € entièrement compensés par les recettes et les économies d'échelle réalisées par ailleurs.

**1. Pourquoi?** Avoir des lignes parfaitement cadencées en semaine ne suffit plus à attirer et fidéliser le client. Les usagers ne se déplacent pas uniquement pour se rendre au travail. Il leur faut donc, aussi, disposer de cars quand ils vont au sport, au cinéma ou chez des amis. Le service doit être attractif tous les jours, y compris le week-end, pour faire oublier la souplesse d'utilisation de la voiture. C'est ce qui a conduit le Syndicat mixte des transports en commun (SMTC) du Territoire de Belfort à ouvrir 11 de ses lignes le dimanche, et à maintenir leurs horaires pendant les vacances scolaires. Cette mesure favorise en outre la mixité sociale : un ticket de car coûte moins cher qu'un déplacement en voiture. Toutes les familles peuvent donc se rendre plus facilement en ville quand le réseau fonctionne le dimanche.

**2. À 23 heures,** le dimanche, un service supplémentaire a été mis en place entre la gare de Belfort et à l'Institut universitaire de technologie de Belfort-Montbéliard. Cela permet aux étudiants de rejoindre leur logement à moindre coût après un week-end en famille, sans avoir à écourter leur séjour.

**3. Tout cela n'a rien coûté.** Depuis que le réseau a été redessiné en 2007, la fréquentation a progressé de 55 % et les recettes de 30 %, malgré une baisse des tarifs de 30 à 50 %. Les gains ont été réinvestis dans des actions d'amélioration du service comme celles détaillées ci-dessus, ce qui devrait encore attirer de nouveaux clients et générer de nouvelles recettes. ☒



→ [www.albatrans.net](http://www.albatrans.net)  
→ [dlege@albatrans.net](mailto:dlege@albatrans.net)

Lignes express → Essonne

## Un arrêt de car sur l'autoroute

Des cars embarquant des passagers sur l'autoroute. On n'avait jamais vu ça en France. Jusqu'à la construction d'un arrêt, en 2006, sur l'A10. Avec succès.

**1.** **Pourquoi?** La Communauté de communes du Pays de Limours, en Essonne, est traversée par l'autoroute, mais aucune entrée ne permet aux automobilistes d'y accéder près de chez eux. Pour rejoindre Massy-Palaiseau, à 15 kilomètres seulement, les habitants devaient prendre en voiture des routes secondaires embouteillées, et perdaient ainsi 45 minutes par trajet.

**2.** **Comment?** Les élus de la Communauté de communes ont donc décidé de construire une « gare autoroutière » à Briis-sous-Forges, au cœur de leur territoire, avec 2 arrêts de part et d'autre d'une passerelle existante. Les voyageurs y accèdent à pied, après s'être garés sur le parking de 400 places construit à côté de l'autoroute, ou après avoir pris l'une des 5 lignes de cars qui conduisent les piétons sur ce parking. Côté autoroute, 2 lignes de cars Express, exploitées par Albatrans, s'arrêtent à Briis-sous-Forges. Les véhicules ne stationnent pas plus longtemps qu'un tramway en gare, mais la sécurité est assurée : les voyageurs sont bien séparés de la voie.

**3.** **Les « plus » ?** Chaque jour, plus de 750 personnes prennent le car à Briis-sous-Forges. Et ce, sans avoir à s'inquiéter des horaires : un car passe environ toutes les 5 minutes aux heures de pointe. ☒



### Impact

**20 minutes** C'est la durée du trajet entre la gare autoroutière de Briis-sous-Forges et la gare RER de Massy-Palaiseau. En voiture, il faut prévoir le double aux heures de pointe.

### Budget

**6 millions d'€** cofinancés par la Communauté de communes, Cofiroute, le Conseil général, le Syndicat des Transports d'Île-de-France et l'État.

### +L'AVIS DE L'ÉLU

**Christian Schoettl,**  
Président de la  
Communauté de communes  
du Pays de Limours  
et initiateur du projet

[christian.schoettl@wanadoo.fr](mailto:christian.schoettl@wanadoo.fr)

**[...] La gare répond aux besoins des utilisateurs : elle est proche de chez eux, les cars y sont réguliers, rapides et confortables. Nous aimerions juste perfectionner l'interconnexion entre ces cars et ceux qui desservent le parking, de manière à ce que les gens n'aient plus du tout à se soucier des horaires. //**



# ACCUEIL ET SÉCURITÉ

# #3

↘  
**50 %** des voyageurs mis en situation dans un pôle d'échanges éprouvent des difficultés à se diriger.

## LE MOT DE LA FNTV

[...] **Ne pas être seul face à l'imprévu**, savoir que « tout se passe bien », mais aussi comment réagir lorsque des dysfonctionnements apparaissent : les nouvelles technologies ouvrent de grandes et nouvelles possibilités, qui peuvent compléter le travail des personnels de terrain. //

# Quelles idées pour un client serein ?

→ **Lorsque le voyageur** sait où il se trouve, où prendre le car et à quel arrêt descendre, lorsqu'il est informé des dispositions prises en cas d'intempéries ou de problèmes d'interconnexion, il est beaucoup plus serein. Et apprécie donc davantage son voyage en autocar.



→ [www.anjoubus.fr](http://www.anjoubus.fr)  
 → [audouard.voyages.vihiers@wanadoo.fr](mailto:audouard.voyages.vihiers@wanadoo.fr)

Accueil en gare → Maine-et-Loire



# L'art de recevoir

**A quoi bon soigner l'offre de transport si rien n'est fait pour inviter le voyageur sur le réseau ? C'est pourquoi, à la gare routière d'Angers, on veille aussi à la qualité de l'accueil.**



## Impact

**71 000 personnes** par an transitent par cette gare. 97 % se déclarent satisfaits de l'accueil et de l'information en gare.

## Budget

**130 000 € par an**  
 C'est le coût du personnel d'accueil. Un investissement qui a permis d'accroître le nombre de voyageurs.

# 1.

**Une présence rassurante.** Depuis 2006, 6 agents d'accueil se relaient à la gare routière d'Angers de manière à ce qu'il y ait toujours 2 ou 3 personnes pour renseigner les clients, de l'ouverture à la fermeture des lieux – de 6 h 30 à 19 h 30 – du lundi au samedi. Lorsqu'ils ne sont pas dans l'espace informations, ils sont repérables par leur tenue, aux couleurs de Cartrans, l'association de transporteurs qui gère la gare routière en délégation de service public. Leur rôle ? Faciliter l'information des voyageurs, mais aussi accroître leur sentiment de sécurité.

# 2.

**Un régulateur sur les quais.** Aux heures de pointe, les cars du département se suivent en flux tendu sur les quais de la gare. « *Pour que les départs et arrivées s'opèrent dans de bonnes conditions d'organisation et de sécurité, l'un des agents d'accueil est chargé de la régulation, explique Michel Audouard, Président de Cartrans : il oriente les voyageurs, fait en sorte que les cars partent à l'heure, etc.* »

# 3.

**Le confort des conducteurs.** Lorsqu'ils sont en coupure, les conducteurs peuvent garer les cars dans un espace dédié, à 150 m de la gare. Pour leur repos, le Conseil général y a fait construire un local équipé d'une cuisine, de douches et de WC. ☑

## + L'AVIS DE L'ÉLU

**Jacques Hy,**  
 Vice-Président en charge  
 des transports au Conseil  
 général de Maine-et-Loire

[j.hy@cg49.fr](mailto:j.hy@cg49.fr)

**[...] Pour offrir un service de transport performant, il faut s'intéresser à la qualité du déplacement mais aussi à ce qui se passe en amont et en aval, notamment à l'accueil et à l'information des voyageurs, à l'intermodalité, etc. //**





→ [www.cif-bus.com](http://www.cif-bus.com)  
→ [fbonniel@keolis.com](mailto:fbonniel@keolis.com)

**Interconnexion** → Île-de-France

## Des correspondances garanties

**Dans 95 % des cas, les trains arrivent à l'heure... ou dans les 5 minutes.** Or, quelques minutes de retard peuvent suffire à faire rater la correspondance avec son car habituel, et à devoir attendre le suivant 20 à 30 minutes. En espérant que ce n'était pas le dernier. À la gare de Dammarville-Juilly-Saint-Mard, en Seine-et-Marne, les correspondances sont garanties tous les soirs entre le Transilien et les cars interurbains. Entre 16 et 20 heures, les cars attendent jusqu'à 10 minutes l'arrivée du train. Et jusqu'à 20 minutes en fin de service. Si le dernier train a davantage de retard, un service spécial est mis en place. Une personne régulatrice est chargée d'orchestrer cela. « Elle reçoit les informations de la SNCF en temps réel et, en fonction du retard annoncé, décide de donner ou non le feu vert aux cars



### Impact

**+ 7 %** C'est l'augmentation de la fréquentation des cars au départ de Dammarville-Juilly-Saint-Mard depuis la mise en place des correspondances garanties, en 2007. Dans cette gare, 950 voyageurs font la correspondance train-car.

pour partir », explique Françoise Bonniel, Directrice du Centre 77 aux Courriers de l'Île-de-France. Le succès de l'opération a convaincu l'opérateur de reprendre l'idée sur d'autres gares, celle de Louvres-RER notamment, dans le Val-d'Oise. ☒

→ [www.keolis3frontieres.com](http://www.keolis3frontieres.com)  
→ [ltonon@keolis.com](mailto:ltonon@keolis.com)

**Information voyageurs** → Lorraine



## L'information embarquée

**Pour aider les passagers, même non habitués, à se situer dans le paysage et à anticiper leur descente,** de plus en plus d'opérateurs équipent leurs véhicules de systèmes d'information embarquée. Il s'agit le plus souvent d'écrans sur lesquels sont indiqués le numéro

de la ligne, le terminus et le nom du prochain arrêt, le tout accompagné d'annonces vocales. Le dispositif peut même s'enrichir d'autres informations, annoncer par exemple le retard d'un train en cas de correspondance. « C'est un surcoût, mais il permet d'améliorer la qualité de l'information des voyageurs,

condition indispensable à un haut niveau de service, indique Laurent Tonon, responsable de Keolis 3 Frontières, l'un des premiers opérateurs à avoir équipé ses cars en 2007. En outre, le matériel embarqué sur nos cars répond aux normes d'accessibilité pour les handicapés. » ☒

→ [www.negoti.fr](http://www.negoti.fr)  
 → [etienne.miquel@negoti.fr](mailto:etienne.miquel@negoti.fr)

Information voyageurs → Midi-Pyrénées



## En ligne 24 heures sur 24

**Sur les arrêts de cars, un numéro de téléphone est indiqué pour se renseigner. L'entreprise Négoti Tourisme, en Midi-Pyrénées, s'est organisée pour que les usagers aient toujours un interlocuteur au bout du fil.**



### Impact

**Une dizaine** d'appels sont traités chaque week-end, et 4 en moyenne par nuit.

# 1.

### Une réponse 24 heures sur 24, 365 jours par an.

Lorsqu'ils appellent le numéro de téléphone inscrit sur les arrêts de cars des lignes départementales et régionales gérées par Négoti Tourisme, les usagers ont l'assurance d'avoir un interlocuteur au bout du fil. Et cela, 24 heures sur 24, 365 jours par an. « *Nous organisons cette permanence depuis vingt-cinq ans*, indique Étienne Miquel, PDG de l'entreprise. *Quatre personnes de l'exploitation et de la direction se relaient pour réceptionner les appels sur leurs portables.* » Et le service n'est pas surtaxé.

# 2.

### Un service pour tous.

Parce qu'ils sont membres de la direction ou chargés de l'exploitation des lignes, les interlocuteurs en charge de cette permanence sont capables d'apporter une réponse rapide, tant aux voyageurs qu'aux autorités organisatrices (collectivités, aéroports, etc.) et aux conducteurs. Un dispositif indispensable en cas de panne ou de problème sur les lignes.

# 3.

### Alertes par SMS.

À la demande du Conseil général de la Haute-Garonne, Négoti Tourisme a aussi mis en place un système d'alerte par SMS : « *En cas de perturbation (neige, verglas, travaux, etc.) empêchant la circulation des cars ou la desserte de certains arrêts, nous envoyons un SMS aux voyageurs qui se sont inscrits au service pour les prévenir*, explique Étienne Miquel. *Cela n'arrive pas plus de deux fois par mois, mais les usagers apprécient d'être avertis et de pouvoir s'organiser à l'avance.* » Quant au surcoût pour l'entreprise, il est minime. ☑

→ [bonnifet\\_p@cg30.fr](mailto:bonnifet_p@cg30.fr)  
→ [www.gard.fr](http://www.gard.fr)

Gestion de crise → Gard



# Un « plan Orsec » en cas d'intempéries

**Inondation, tempête, neige, séisme... Certains événements climatiques ou naturels peuvent rendre la circulation routière difficile, dangereuse, voire impossible. Comment assurer le transport scolaire dans ces conditions ?**



## Impact

**25 000** enfants utilisent chaque jour le transport scolaire.

**418** cars doivent être mobilisés simultanément pour reconduire les enfants chez eux en cas de retour anticipé.

## En septembre 2002, le Gard était frappé par d'importantes inondations.

Et, faute d'anticipation, certains enfants s'étaient retrouvés bloqués sur des routes impraticables. D'autres étaient restés dans les établissements scolaires sans que rien n'ait été prévu pour les accueillir. Le Conseil général, la Préfecture, les élus du département, les transporteurs, l'Inspection académique, les services de l'équipement et les forces de l'ordre se sont donc réunis pour établir un Plan d'Organisation des Transports et des Établissements Scolaires (Potes). Ce plan, opérationnel depuis 2005, est déclenché en moyenne 4 à 5 fois par an, à chaque alerte météorologique rouge ou orange. « Selon les cas, le Préfet décide soit d'anticiper le retour des élèves chez eux, soit de mettre en place les moyens d'accueillir les enfants dans les établissements scolaires au-delà des horaires habituels d'ouverture, explique Pascal Bonifet, Directeur des déplacements et des transports au Conseil général du Gard. En cas de retour anticipé des élèves, nos 22 opérateurs de cars doivent être prêts à mobiliser tous leurs véhicules en même temps. Notre délégataire a mis en place de son côté une astreinte téléphonique à cet effet. » Le plan est connu de tous. Lorsqu'il est déclenché, chaque acteur (écoles, transporteurs, pompiers, etc.) sait ce qu'il a à faire. Quant aux parents d'élèves, ils sont informés, à chaque rentrée scolaire, par les chefs d'établissement de l'existence de ce plan et de ses dispositions. ☒

→ [www.mobisavoie.fr](http://www.mobisavoie.fr)  
 → [gaston.arthaud-berthet@cg73.fr](mailto:gaston.arthaud-berthet@cg73.fr)

Accueil des voyageurs → Savoie



## Soignons nos gares

Un réseau attractif, c'est aussi des gares routières avenantes.  
 C'est pourquoi la Savoie a choisi de prendre en main la construction  
 et la modernisation de ses gares, tout en impliquant les opérateurs  
 utilisateurs des lieux dans leur gestion.



### Impact

750 000 passagers transitent  
 chaque année par les gares routières  
 de Savoie. Le réseau compte  
 34 lignes, hiver comme été.

### Budget

1,7 million d'€ pour construire  
 et aménager la gare routière  
 de l'aéroport de Chambéry.

**Le Conseil général de Savoie** voulait que ses touristes soient aussi bien accueillis sur son réseau de cars que dans un aéroport ou une gare ferroviaire. Les Jeux olympiques d'Albertville, en 1992, ont été l'occasion de réaliser ce souhait. Le Département, qui déplorait l'absence de gare routière sur son territoire, en a fait construire 8 pour l'événement : à Aime, Albertville, Bourg-Saint-Maurice, Chambéry, Modane, Moutiers, Saint-Jean-de-Maurienne et Saint-Michel-de-Maurienne. Toutes sont bien identifiées et habillées aux couleurs des lignes Belle Savoie Express. Des écrans y indiquent les horaires et quais de départ et d'arrivée des cars, des annonces sonores complètent cette information visuelle, et des agents d'accueil renseignent les voyageurs. Fin 2009, le Conseil général a inauguré une nouvelle gare routière à l'aéroport de Chambéry. Comme pour les autres, le Département a associé à son projet les autocaristes. En tant qu'utilisateurs des lieux, les opérateurs paient une redevance au nombre de passages en gare. Et une société d'économie mixte, Transferoute, réunissant toutes les parties prenantes (Conseil général, communes, opérateurs...), est chargée, avec le budget récolté, de gérer et d'entretenir les gares. ☒

## + L'AVIS DE L'ÉLU

**Gaston Arthaud-Berthet,**  
 Vice-Président en charge des transports  
 au Conseil général de Savoie

[gaston.arthaud-berthet@cg73.fr](mailto:gaston.arthaud-berthet@cg73.fr)

[...] Avant, il n'y avait pas vraiment de gare routière en Savoie. Or, si on veut développer la mobilité, il faut organiser un minimum le réseau, reprendre la main sur la gestion des échanges et des lieux d'échanges. //

# DÉPLACEMENTS

# #4

Jusqu'à **50 %** des déplacements réalisés chaque jour en transports publics nécessitent une correspondance.

## LE MOT DE LA FNTV

[...] Une **correspondance bien organisée**, un véhicule mieux adapté, quelques précieuses minutes gagnées, une rupture de charge évitée, et une totale connectivité : des « détails » qui n'en sont jamais quand vous utilisez, au quotidien les transports publics. //

# Comment rendre le voyage plus fluide ?

→ **Les usagers apprécient** d'autant plus de prendre le car lorsque celui-ci est bien connecté aux autres réseaux de transport (tramways, bus...) et que son usage est concurrentiel par rapport à la voiture.



→ [www.bus-verts.fr](http://www.bus-verts.fr)  
 → [xmauvilain@keoliscalvados.fr](mailto:xmauvilain@keoliscalvados.fr)  
**Circuler en ville** → Calvados



# Gagner les centres-ville

Quand les voyageurs prennent le car pour aller en ville, ils ne s'attendent pas à être déposés à ses portes pour ensuite effectuer une correspondance. A Caen, les cars interurbains vont jusqu'au centre.



## Impact

+ 15 % C'est l'augmentation de la fréquentation des transports interurbains depuis 2007, date à laquelle le Conseil général a modernisé sa politique tarifaire pour favoriser l'intermodalité de ses transports avec l'agglomération caennaise.

## 1.

### Urbain et interurbain, deux offres complémentaires.

Les cars départementaux circulent et cabotent depuis longtemps à l'intérieur de Caen, donnant accès aux lignes de tramways, bus et cars. En outre, les clients des cars interurbains ont droit à une correspondance gratuite sur le réseau urbain lorsqu'ils arrivent en ville. Et, une fois dans le périmètre du transport urbain (PTU), les cars acceptent les deux types de titres, interurbains et urbains.

## 2.

### Double casquette.

Le PTU de Caen a été élargi en 2004 à toute la communauté d'agglomération, passant de 19 à 29 communes. Plutôt que de créer de nouvelles lignes de bus, l'agglomération a préféré rationaliser les transports et conserver les cars interurbains qui passaient déjà par ces communes. Une convention a été signée avec le Conseil général: le réseau interurbain Bus Verts reçoit une compensation financière pour l'exploitation des portions de lignes concernées.

## 3.

### L'expérience qui confirme la règle.

En 2007, il a été décidé de rabattre certains cars sur les terminus de tramways au lieu d'aller jusqu'au centre-ville. Résultat, « des pertes de fréquentation alors que les tarifs venaient juste de baisser, raconte Xavier Mauvilain, Directeur marketing et commercial chez Keolis Calvados. Les voyageurs devaient changer de véhicule, avec le risque de rater leur correspondance ». L'idée a alors été abandonnée. ☒

## + L'AVIS DE L'ÉLU

**Michel Granger,**  
 Vice-Président en charge  
 des transports au Conseil  
 général du Calvados

[m.granger@cg14.fr](mailto:m.granger@cg14.fr)

[...] Lorsque le périmètre de transport urbain a été élargi, le Syndicat mixte des transports en commun de l'agglomération caennaise a décidé de ne pas créer de nouvelles lignes de bus sur le nouveau territoire. Cela aurait été ridicule de demander aux usagers de descendre d'un car pour monter dans un bus, juste pour des questions de territoires de compétence. //

→ [www.lescarsairfrance.com](http://www.lescarsairfrance.com)  
→ [papean@airfrance.fr](mailto:papean@airfrance.fr)

**Confort et accessibilité** → Île-de-France



## Des véhicules **sur mesure**

Les cars Air France sont spécialement aménagés pour répondre aux besoins de leurs utilisateurs : des passagers chargés de bagages ou voyageant léger, mais aussi des personnes à mobilité réduite.



### Impact

+ de 1,5 million de passagers prennent chaque année l'une des 4 lignes de cars Air France.

### Budget

320 000 € par car, aménagement compris.

**Air France renouvelle son parc de cars.** D'ici à deux ans, la totalité des 80 véhicules qui circulent entre les aéroports Orly et Roissy, ou entre ces aéroports et Paris, auront été remplacés. Comme lors des appels d'offres précédents, l'entreprise a demandé des cars de tourisme spécialement adaptés. Pourquoi des cars de tourisme alors que les trajets sont courts et parsemés d'arrêts ? Pour le confort, mais aussi pour les soutes : la plupart des passagers sont chargés de bagages. Il a néanmoins fallu abaisser le plancher pour faciliter les montées et descentes à chaque arrêt.

En outre, afin d'éviter aux personnes qui n'ont que des sacs cabines d'attendre l'ouverture des soutes et le déchargement de leurs affaires, des *racks* à bagages ont été aménagés à l'intérieur des cars. Air France profite aussi de ce renouvellement pour se mettre en conformité avec la loi « Handicap » de 2005, qui exige que les transports collectifs soient accessibles à tous d'ici à 2015. Les nouveaux cars sont équipés d'un élévateur pour favoriser l'accès aux personnes à mobilité réduite. Et les conducteurs ont été formés pour les aider. ☒

→ [www.bihan.fr](http://www.bihan.fr)  
→ [philippe@bihan.fr](mailto:philippe@bihan.fr)

**Confort** → Finistère



## Le car en classe **affaires**

**Chaque matin, les passagers du car Lesneven-Brest** peuvent lire gratuitement *Ouest France* et *Le Télégramme de Brest*. La société d'autocars Bihan, opérateur de la ligne, a noué un partenariat avec ces journaux en 2007. Et, pour plus de confort encore pendant ce trajet d'une heure, l'entreprise a équipé certains de ses cars d'un accès Wi-Fi en 3G grâce à une borne de réception sur le véhicule. 100 % pratique, 100 % utile. ☒



- [philippe.covarel@sncf.fr](mailto:philippe.covarel@sncf.fr)
- [www.info-ler.fr](http://www.info-ler.fr)
- [jypetit@regionpaca.fr](mailto:jypetit@regionpaca.fr)
- [jean-franck.cornac@cg81.fr](mailto:jean-franck.cornac@cg81.fr)

**Intermodalité** → Provence-Alpes-Côte d'Azur et Tarn



## Ceux qui aiment le train prendront le car

**Complémentaires mais pas concurrents. C'est ainsi que les cars régionaux, mais aussi certains cars interurbains, se positionnent par rapport aux trains TER.**



### Impact

**32 millions** de kilomètres sont effectués chaque année en France par le TER routier, ce qui représente 20 % de l'offre de Transports Express Régional. Rien qu'en région PACA, le réseau de car LER transporte plus d'un million de voyageurs par an, sur 22 lignes adaptées à tous (travailleurs, étudiants, touristes...) et complémentaires des offres TER train et TGV.

### Budget

**1 million d'€** pour la mise en œuvre du nouveau système billettique sur le réseau Tarn Bus (cars et bus). Celui-ci, permettant la reconnaissance de plusieurs titres, a été subventionné à 50 % par les fonds européens Feder.

### La complémentarité des cars et des trains régionaux

semble couler de source dans les régions qui ont délégué à la SNCF leur autorité organisatrice sur les deux modes de transport. « Nos cars contribuent à un meilleur maillage des territoires, permettant d'assurer un service de bout en bout, indique Philippe Covarel, chargé de la Politique routière du TER à la SNCF. En outre, des cars peuvent remplacer des trains sur certaines liaisons en heures creuses. » Mais cette coordination se retrouve aussi dans des régions qui, comme Provence-Alpes-Côte d'Azur, ont conservé leur pouvoir organisateur sur l'offre routière. « Pour le confort des usagers, nous facilitons l'articulation entre nos cars et les TER, confirme Jean-Yves Petit, Vice-président en charge des Transports dans cette région. Nous nous orientons même vers une tarification intermodale pour la fin 2012. » Certains départements œuvrent aussi dans ce sens. Ainsi, le Conseil général du Tarn vient d'inaugurer une nouvelle ligne de cars, Tarn Express. Celle-ci emprunte l'autoroute A68 suivant le même trajet que le train TER Toulouse-Albi, et à la même vitesse. Elle peut donc désengorger cette ligne aux heures de pointe. Les voyageurs peuvent d'ailleurs choisir de prendre l'un ou l'autre : les abonnements TER sont acceptés à bord des cars. Les tarifs étant différents sur les deux réseaux, le système billettique a néanmoins été ajusté pour que les trajets réalisés avec un titre TER puissent être reconnus et refacturés à la SNCF. De même, les cars interurbains acceptent les titres urbains quand ils entrent dans l'agglomération d'Albi. ☒

→ [www.bas-rhin.fr](http://www.bas-rhin.fr)  
→ [franck.siegrist@cg67.fr](mailto:franck.siegrist@cg67.fr)

Transports en sites propres → Bas-Rhin



# Des couloirs réservés

Pourquoi prendre les transports en commun s'ils n'ont pas l'avantage sur la voiture en cas d'embouteillage? Le Conseil général du Bas-Rhin, s'inspirant de ce qui se fait déjà en urbain, a décidé d'aménager des sites propres pour ses cars.



## Impact

**23 000 véhicules** empruntent chaque jour la route entre Wasselonne et Strasbourg. Objectif du projet : reporter une partie de ce trafic sur le car.

## Budget

**70 millions d'€**, c'est le coût annoncé du projet sur l'ensemble du tracé, dont 40 pour la seule RD1004. Le reste revient à l'État et à la Communauté urbaine.

## La route qui mène à Strasbourg par l'ouest, la RD 1004,

est embouteillée matin et soir, et les cars interurbains n'y avancent pas plus vite que les voitures. En 2000, le Conseil général du Bas-Rhin a donc initié un projet de transport en site propre.

« Sur une portion de route de 2 km, nous avons réaffecté 2 voies sur la chaussée, une par sens, pour les réserver aux cars, explique Franck Siegrist, chef du service des Déplacements au Conseil général. Cela n'a cependant pas été possible au niveau du village de Furdenheim : l'espace entre les habitations ne permettait pas d'accueillir plus de 2 voies. Nous avons donc procédé autrement : en 2005, en accord avec la Commune et l'État (la RD était alors RN4), nous avons installé à l'entrée du village des feux tricolores qui, grâce à un dispositif SAEIV\*, arrêtent les voitures dès qu'un car approche, pour le laisser passer. »

Le projet va être étendu pour 2014. Les cars disposeront alors de 2 couloirs réservés, un par sens de circulation, sur les 26 km qui séparent Wasselonne du centre-ville de Strasbourg. Cela réduira à quarante minutes garanties (au lieu de cinquante minutes avec de très forts aléas) leur temps de parcours aux heures de pointe. Les contraintes des espaces agricoles et naturels seront prises en compte, avec la nécessité de réduire l'espace dédié à l'automobile au profit du car, mais aussi, lorsqu'il n'y a que 3 voies, pour ne conserver qu'une voie réservée aux cars dans le sens du trafic le plus chargé, faute de pouvoir réaffecter deux voies. ☒

\* Système d'aide à l'exploitation et information voyageurs.

## + L'AVIS DE L'ÉLU

**Guy-Dominique Kennel,**  
Président du Conseil  
général du Bas-Rhin

[guy-dominique.kennel@cg67.fr](mailto:guy-dominique.kennel@cg67.fr)

[...] Cela ne sert à rien d'agir sur une portion de route si les cars se retrouvent dans les bouchons plus loin. Mais nous n'avons pas la compétence sur tout le tracé. Un tronçon, resté route nationale, relève de l'État, et toute la partie avant et dans Strasbourg est gérée par la Communauté urbaine. Il était donc nécessaire que nous nous mettions tous d'accord. //

# #5

↘  
**7 à 10 %** seulement des clients mécontents adressent une réclamation au réseau de transport.

## LE MOT DE LA FNTV

[...] **Le transport interurbain** a une caractéristique forte : il est assuré loin des lieux de décisions. Aussi, pour adapter en permanence et avec pertinence l'offre de transport, il est impératif de favoriser tous les dispositifs qui mettent le client au cœur des préoccupations de chaque acteur. //

## Un service qui s'inscrit ? dans la durée ■

→ **Entre chaque appel d'offres**, il existe des moyens de faire évoluer son réseau, en concertation avec les opérateurs et en accord avec les besoins des usagers. En témoignent les exemples cités ci-après.

→ [www.optymo2.fr](http://www.optymo2.fr)  
→ [marc.rovigo@smtc90.fr](mailto:marc.rovigo@smtc90.fr)

**Concertation** → Territoire de Belfort



# Impliquer les usagers

**Enquêtes de satisfaction, concertations publiques, blogs... Le Syndicat mixte des transports en commun du Territoire de Belfort prend le temps d'écouter ses clients. Afin de mieux répondre à leurs attentes.**

## Sur un territoire comme celui de Belfort,

le car ne peut pas remplacer totalement la voiture.

Du moins, pas pour l'instant. Le Syndicat mixte des transports en commun (SMTC) du Département, plutôt que de mener une politique contre la voiture, a donc préféré développer une offre capable de la concurrencer. Pour cela, il a adopté une démarche marketing. Avant de réformer son réseau, en 2006, il a réalisé une étude de marché.

Et, depuis, il commande régulièrement des enquêtes de satisfaction. « *Nous interrogeons les usagers, mais aussi les non-usagers*, précise Marc Rovigo, Directeur général du SMTC. *Pour faire évoluer le service, il est intéressant, en effet, de comprendre pourquoi certains ne l'utilisent pas.* »

La dernière enquête, réalisée début 2011, est plutôt positive : 12 des 16 items du questionnaire satisfont près de 90 % des usagers. L'étude souligne néanmoins quelques points à améliorer (ex. : le système d'achat de billets par SMS pour les non-abonnés, ou encore l'aménagement des cars). Le SMTC en est conscient. Il envisage une nouvelle évolution du réseau et invite les habitants à participer aux réflexions. Il organise avec eux des réunions de concertation et met à leur disposition un *blog* sur lequel ils peuvent poster leurs remarques et idées. ☒



## Impact

**87 %** des utilisateurs du réseau se déclarent satisfaits du service, selon l'enquête de satisfaction réalisée en janvier et février 2011.

## Budget

**25 000 €** C'est le coût de l'enquête de satisfaction qui a été menée en début d'année auprès de 796 personnes.

## + L'AVIS DE L'ÉLU

**Christian Proust,**  
Président du Syndicat  
mixte des transports  
en commun  
du Territoire de Belfort  
[christian.proust@smtc90.fr](mailto:christian.proust@smtc90.fr)

**[...] Notre démarche n'est pas participative au sens strict. Nous ne demandons pas aux clients de concevoir le réseau, mais de donner leur avis sur l'existant et d'exprimer leurs besoins. C'est au responsable politique de dégager la synthèse de ces besoins et des contraintes, la bonne décision étant celle qui conduit à une augmentation de la fréquentation. //**



→ [jacques.laissus@loire-atlantique.fr](mailto:jacques.laissus@loire-atlantique.fr)  
 → [www.loire-atlantique.fr](http://www.loire-atlantique.fr)

Récompenser les bonnes pratiques → Loire-Atlantique



# Prime à la fréquentation

Le Conseil général de Loire-Atlantique a introduit dans ses marchés publics une disposition qui récompense les bonnes pratiques des transporteurs.



## Budget

Jusqu'à 200 000 € de prime par an. L'introduction de cette prime dans les marchés publics n'a pas posé problème car son montant est bien inférieur à la rémunération totale des opérateurs (15 millions d'€). Cela ne constituait pas un risque financier « substantiel » pour ces derniers.

## Au moment des appels d'offres, les opérateurs de transport font des préconisations pour optimiser le réseau.

Mais, une fois les marchés remportés, rien ne les incite à proposer de nouvelles améliorations : ils sont le plus souvent rémunérés au nombre de kilomètres parcourus, sans tenir compte du nombre de personnes qui utilisent le service. Le Conseil général de Loire-Atlantique a souhaité rompre avec cette démarche. En 2006, il a donc introduit dans ses marchés publics une prime d'intéressement au trafic. Si la fréquentation des lignes augmente d'une année sur l'autre, il s'engage à verser à ses opérateurs une prime égale à 50 % de l'augmentation des recettes (dans la limite de 3 % de leur rémunération fixe). De quoi les encourager à améliorer la qualité du réseau.

« Le dispositif mérite néanmoins d'être affiné, commente Jacques Laissus, Directeur des transports au Conseil général, car, dans les marchés publics, les marges de manœuvre des opérateurs sont limitées. Si la collectivité décide, par exemple, de diminuer l'offre sur une ligne, la fréquentation baisse même si la qualité du service est meilleure. Il faudrait corréliser la prime à d'autres indicateurs de qualité, mais cela implique d'avoir un suivi de ces données. » Le Conseil général optera sans doute, la prochaine fois, pour une délégation de service public. « Avec ce type de contrats, les opérateurs ont plus de liberté pour être force de proposition ». ☒

- [esacco@regionpaca.fr](mailto:esacco@regionpaca.fr)
- [sylvie.bertrand@veoliatransdev.com](mailto:sylvie.bertrand@veoliatransdev.com)
- [www.info-ler.fr](http://www.info-ler.fr)

Démarche qualité → Provence-Alpes-Côte d'Azur

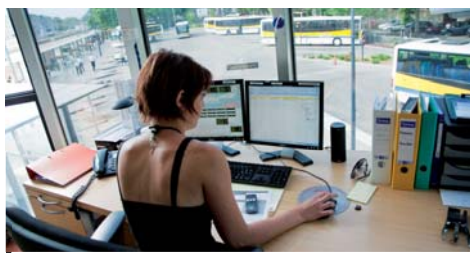


# Entre la Région et ses opérateurs, des échanges permanents

La région Provence-Alpes-Côte d'Azur rencontre régulièrement ses opérateurs, pour aborder les affaires courantes, mais aussi pour réfléchir, avec eux, aux moyens d'améliorer le réseau.

## Les conducteurs sont aux premières loges pour entendre les attentes des usagers,

constater qu'un arrêt est mal situé ou noter qu'une correspondance fonctionne mal. Ces informations sont précieuses, elles donnent des indications pour améliorer le réseau. Encore faut-il savoir les faire remonter... En Provence-Alpes-Côte d'Azur, la Région y travaille. Elle n'est pas en contact direct avec



## Impact

9 opérateurs de transports gèrent les lignes express régionales de Provence-Alpes-Côte d'Azur. En les encourageant à se rencontrer, la Région facilite la coordination entre leurs lignes.

les conducteurs, mais elle échange régulièrement avec les opérateurs de son réseau et les incite à faire remonter les informations du terrain.

« Nous rencontrons souvent les opérateurs pour aborder les questions qui se posent aux usagers et aux transporteurs, explique Élodie Sacco, chargée de mission à la Direction des transports de la Région. Nous les impliquons dans nos projets d'évolution du réseau, afin de décider ensemble des améliorations à apporter. Nous attendons donc d'eux qu'ils participent à l'amélioration du service. »

Quel que soit l'ordre du jour, un temps d'échange est prévu pour la qualité. La Région fait part de ses statistiques de fréquentation, des résultats de ses enquêtes et des réclamations qu'elle reçoit. Les opérateurs partagent leurs remontées d'informations. « Nous réunissons nos conducteurs chaque trimestre, témoigne Sylvie Bertrand, Responsable qualité et chargée des cars LER pour l'opérateur Sud-Est Mobilité. Nous leur donnons alors l'occasion de parler des points d'amélioration qu'ils constatent sur le terrain. » Autant d'indications qui aident l'opérateur à être force de proposition auprès de la Région. ☒

## + L'AVIS DE L'ÉLU

**Jean-Yves Petit,**  
Vice-Président délégué  
aux transports et à  
l'éco-mobilité en région  
Provence-Alpes-Côte d'Azur  
[jypetit@regionpaca.fr](mailto:jypetit@regionpaca.fr)

« [...] Nous avons choisi de ne pas déléguer notre autorité organisatrice parce que nous voulions maîtriser l'organisation du service. Échanger régulièrement avec nos opérateurs et travailler en collaboration avec eux, c'est le seul moyen de faire vivre le réseau et de satisfaire au mieux les usagers. //



106, rue d'Amsterdam  
75009 Paris  
Tél.: 01 40 82 62 72  
[www.fntv.fr](http://www.fntv.fr)  
[www.mobil-idees.fr](http://www.mobil-idees.fr)

La FNTV remercie les adhérents et partenaires qui se sont investis dans la réalisation de ce document, au travers de leurs témoignages et/ou de leur contribution au recueil d'informations.

**Conception-réalisation-rédaction:**  SPÉCIFIQUE - [www.specifique.com](http://www.specifique.com)  
9, passage Sainte-Avoye - 75003 Paris - Tél.: 01 40 29 03 29

**Crédits photos:** Élohim Carrau, Jean-Jacques d'Angelo/SNCF, Philippe Mercier/SMTc du Territoire de Belfort, Jean-Luc Stadler/CG67, Autocars Bihan, Cartrans, CC du Pays de Limours, CG01, CG06, CG30, CG73, CG81.

Sources des chiffres donnés en ouverture: Observatoire Veolia Environnement des modes de vie 2010; Enquête Keoscopie 2007.

Ce document est imprimé par la Stipa sur du papier Claro Silk, 50 % de fibres recyclées et 50 % de fibres PEFC (issues de forêts gérées durablement).