

ENQUÊTE SUR LE TRANSPORT À LA DEMANDE EN HAUTS-DE-FRANCE





TABLE DES MATIÈRES

1. PRÉSENTATION DE L'ÉTUDE	6
1.1. Objectifs de l'étude	6
1.2. Périmètre et méthode	7
2. LE TRANSPORT À LA DEMANDE DANS LES COLLECTIVITÉS ENQUÊTÉES	8
2.1 Comment ont été définies les offres de TAD ?	9
2.1.1. Quels objectifs et quels défis à la création des services ?	9
2.1.2. Comment se sont adaptés les TAD depuis leur mise en service ?	9
2.2.3. Comment est fait le choix du type de fonctionnement ?	10
2.2.4. Quels choix politiques de gestion de services ?	11
2.2. Description du fonctionnement des services de TAD	12
2.2.1. Les typologies de dessertes	14
2.2.2. Les conditions d'usage	15
2.2.3. Les horaires de fonctionnement	15
2.2.4. Les tarifs	17
2.2.5 La réservation au service	18
2.2.6. Les véhicules utilisés pour assurer les services	19
2.2.7. Les moyens humains	19
2.3. Utilisation des services et coûts de fonctionnement	19
2.3.1. Les usagers	19
2.3.2. La fréquentation	20
2.3.3. La promotion des services de TAD	20
2.3.4. Le financement	21
3. QUEL BILAN FONT LES AOM DE LEURS SERVICES DE TAD ?	23
3.1. La satisfaction des AOM	24
3.2. Une certaine méconnaissance	24
3.3. Les craintes exprimées	25
4. RETOURS D'EXPÉRIENCES ET PISTES DE RÉFLEXION	26
4.1. La connaissance du territoire et de ses besoins	26
4.2. L'offre à mettre en place : la meilleure adaptation selon les territoires	27
4.3. Les aspects financiers et contractuels	29
4.3.1. Des réflexions financières	29
4.3.2. La communication autour du TAD	30
4.4. La tarification	31
Quelques rappels finaux	31

Contexte de l'étude

La DREAL a sollicité le CEREMA pour le compte de l'Observatoire Régional des Transports Hauts-de-France afin de mutualiser les connaissances et les expériences des transports à la demande (TAD) mis en place par les autorités organisatrices de la mobilité (AOM) de la région Hauts-de-France et d'en extraire des bonnes pratiques, et des écueils à éviter.

Cette étude apporte une connaissance des services de TAD et des types d'offre mis en place par 11 AOM présentes sur le territoire de la région en 2018 et auprès de qui des entretiens ont été réalisés. Bien que tous les résultats ne sont pas directement transposables d'un territoire à un autre, le retour d'expériences est riche d'enseignements sur la variété des services de TAD existants. Il peut être utilement mobilisable pour apporter des réponses à des questions que peuvent se poser les AOM.

Les informations présentées dans ce rapport renseignent sur le fonctionnement tel qu'observé en 2018. Ainsi, certains services de TAD ont pu être modifiés depuis !



Établi par
Véronique Baudry
Avec la participation de
Géraldine Bodard
Contrôlé par
Sophie Hasiak

Cerema Hauts-de-France
44, ter rue Jean Bart – 59019 Lille cedex
Courriel : DTerNP@cerema.fr

1. PRÉSENTATION DE L'ÉTUDE

Le transport à la demande (TAD) est défini dans le décret 85-891 du 16 août 1985 relatif aux transports urbains de personnes et aux transports routiers non urbains de personnes comme *« un service collectif offert à la place, déterminé en partie en fonction de la demande des usagers et dont les règles générales de tarification sont établies à l'avance et qui est exécuté avec des véhicules dont la capacité minimale est fixée à quatre places, y compris celle du conducteur »*.

Le TAD se décline avec des règles de fonctionnement très diverses, notamment en fonction des caractéristiques des territoires à desservir

En 2017, sur les 31 Autorités Organisatrices de la Mobilité (AOM) des Hauts-de-France, 23 proposaient au moins un service de TAD (source ORT Hauts-de-France, mai 2018).

Un premier recensement des services de TAD a été réalisé en 2014 sur l'ex-périmètre régional de Picardie, il paraissait utile d'actualiser ces connaissances, notamment dans l'objectif de disposer d'un retour d'expérience consolidé sur la mise en place du TAD pouvant servir de référence intéressante pour toute question relative aux services de TAD. C'est l'objet de cette étude réalisée courant 2018.

Le présent rapport établit la synthèse des entretiens effectués de manière assez exhaustive et en tire des enseignements sur les mises en place, fonctionnement, difficultés, etc. des services de TAD.

1.1. Objectifs de l'étude

Les éléments attendus dans cette étude consistent en un recensement des informations sur le fonctionnement et l'utilisation des services de TAD existants, tant dans une approche quantitative que qualitative.

L'objectif principal est de mettre en avant les conditions de réussite et points de vigilance à la mise en service et au fonctionnement d'un TAD,

afin de favoriser le partage d'expérience (des bonnes pratiques et des écueils à éviter) et ainsi d'améliorer la desserte des territoires par le TAD.

Les services de transport des personnes à mobilité réduite, qui constituent également un transport à la demande, sont exclus de cette étude.

1.2. Périmètre et méthode

Les choix des AOM à interroger s'est fait en concertation entre les membres de l'observatoire régional des transports Hauts-de-France dont la DREAL. Un premier recensement ayant été mené en 2014 sur le territoire de l'ex-Picardie, l'enjeu était de pouvoir actualiser les informations pour quelques AOM picardes. Par ailleurs, il fallait également élargir au reste des territoires composant les Hauts-de-France (départements à ajouter : Nord et Pas-de-Calais).

Le choix des AOM a été fait de façon à disposer de collectivités de tailles variables, mettant en œuvre différents types d'offre de TAD (zonal ou lignes virtuelles) et réalisant un nombre conséquent de kilomètres en TAD - ces éléments étant appréciés sur la base des données collectées à partir, soit de l'enquête par questionnaire menée auprès de l'ensemble des AOM de la région en 2017 par la DREAL pour l'ORT, soit l'enquête annuelle sur les transports collectifs urbains menée en partenariat avec la DGITM, le Gart, l'UTP et le Cerema.

L'étude repose sur la réalisation d'entretiens auprès de techniciens et un élu d'AOM proposant des services de TAD. La trame d'entretien construite par le Cerema a été validée par la DREAL Hauts-de-France.

11 entretiens ont été réalisés en face-à-face de juin à septembre 2018 auprès de :

- Amiens Métropole (AM) ;
- le Syndicat Mixte Artois-Gohelle (SMTAG) ;
- la Communauté d'Agglomération de Boulogne-sur-Mer (CAB) ;
- le Syndicat Intercommunal pour les Transports urbains du Calais (SITAC) ;
- le Syndicat Intercommunal des Transports Collectifs de l'Agglomération Clermontoise (SITCAC*) ;
- l'Agglomération de la Région de Compiègne et de la Basse Automne (ARC) ;
- la Communauté Urbaine de Dunkerque (CUD) ;
- la Communauté de Communes des Sablons (CCS) ;
- la Communauté d'Agglomération du Saint-Quentinois (CASQ) ;
- le Syndicat Intercommunal des Transports Urbains Soissonnais (SITUS) ;
- le Syndicat Intercommunal de Mobilité et d'Organisation Urbaine du Valenciennois (SIMOUV).

** le SITCAC a été dissous suite à la prise de compétence mobilité par la CC du Clermontois. Cependant, la suite du rapport conserve l'appellation SITCAC dans la mesure où l'étude a été réalisée en 2018*

NB : seul le bilan décrit par les AOM est ici rapporté. Il serait intéressant d'appréhender la perception du service par les exploitants, les usagers et les élus des communes desservies :

- Les usagers subissent parfois des ruptures de charge importantes en cas de rabattement du TAD sur des lignes régulières, ou doivent, pour un fonctionnement en zonal, accepter les horaires qui sont fonctions des demandes d'autres usagers ou qui sont approximatifs, etc.
- L'image du TAD n'est pas la même auprès des élus que celle d'une ligne régulière, il est parfois vu comme un « sous-service » en comparaison des lignes régulières. Cependant une AOM estime que la

desserte en TAD de communes rurales peut être considérée comme un atout et a cité l'exemple de communes ayant vu le prix de l'immobilier valorisé suite à la mise en place du service sur son territoire.

- La vision des exploitants peut être également intéressante sur l'adaptabilité à mettre en place pour la gestion, en termes de personnels et de matériel roulant

À noter qu'une des difficultés rencontrées au cours de l'étude a été d'obtenir des données quantitatives complètes et comparables sur les territoires observés, notamment en termes de fréquentation et de coûts des services, tant les modes de fonctionnement et de financement diffèrent entre les AOM.

2. LE TRANSPORT À LA DEMANDE DANS LES COLLECTIVITÉS ENQUÊTÉES

Si le TAD était considéré, il y a quelques années encore, essentiellement comme une desserte de territoires ruraux, l'extension des périmètres des ressorts territoriaux et la volonté d'une couverture plus large des dessertes ont amené les AOM à desservir également des zones périurbaines et aussi des zones d'activités, des lieux touristiques, etc., répondant ainsi à une demande croissante et proposant des offres nouvelles.

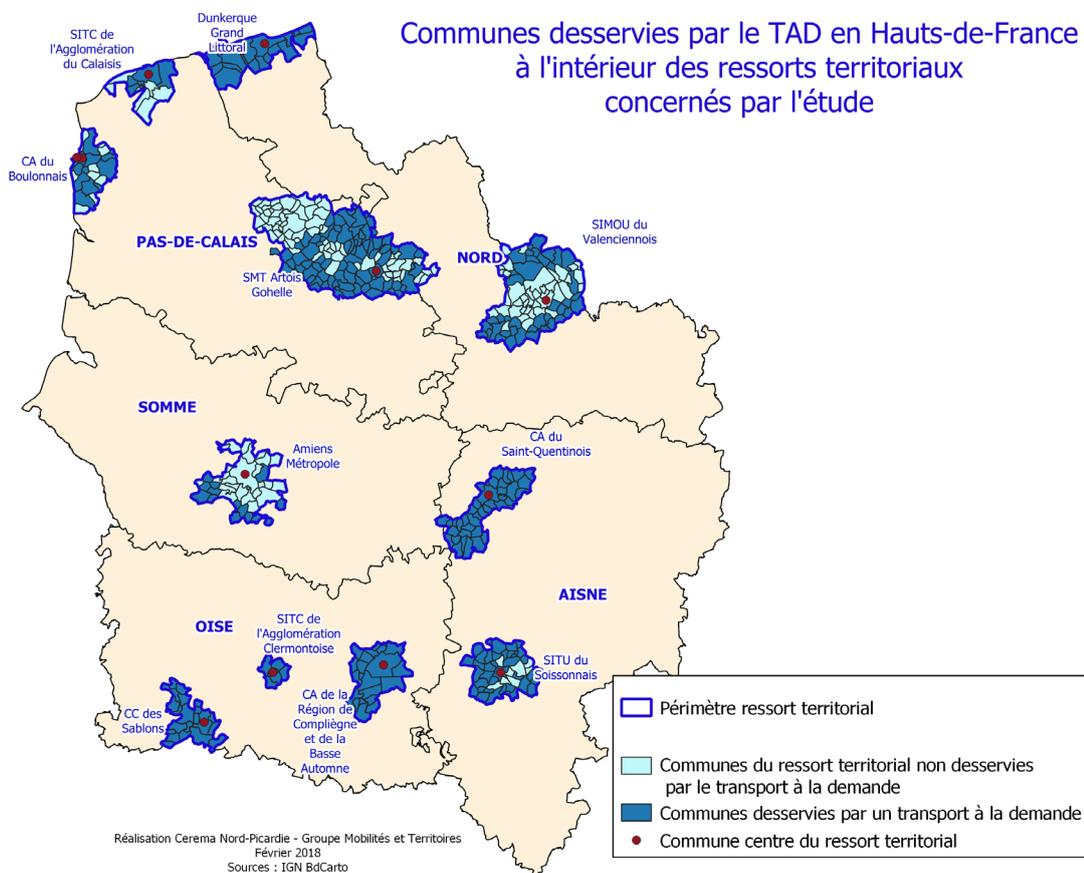
Les décisions de mise en service d'un transport à la demande par une AOM relèvent essentiellement d'une volonté politique, qui peut venir d'un ou plusieurs élus.

Cela va de la seule et forte volonté d'un élu sensibilisé à la question des transports qui impulse un projet (cas du SITUS par exemple - même si la compétence n'était pas obligatoire non plus pour la collectivité, de la CCS ou du SITCAC) à la décision parfois appuyée d'élus de communes intégrant un ressort territorial qui souhaitent faire

bénéficier à leurs administrés d'un service de transport, même si le TAD est perçu comme un sous-service par rapport à une desserte en lignes régulières.

Le souhait des entreprises qui se voient imposer le versement mobilité lors de l'intégration de leur commune d'implantation dans le ressort territorial, de pouvoir proposer des solutions de mobilité à leurs salariés est également à prendre en compte dans la décision (SMTAG).

C'est de façon générale la décision rationnelle d'une AOM d'offrir un service de transport à des communes peu densément peuplées et dont la fréquentation ne justifierait pas une offre régulière ou d'offrir des services particuliers de desserte de zones d'activités par exemple.



2.1 Comment ont été définies les offres de TAD ?

2.1.1. Quels objectifs et quels défis à la création des services ?

Les choix de proposer une offre de TAD répondent à des logiques complémentaires :

- **étendre l'offre de transport à toutes les communes** du ressort territorial : communes essentiellement rurales ou périurbaines, peu ou pas desservies en transport en commun avant leur intégration dans le ressort territorial ; c'est le cas des AOM d'Amiens Métropole, du SMTAG, du SIMOUV ou du SITCAC
- **améliorer la desserte en complément du réseau existant** de lignes régulières : notamment à destination d'un public ciblé ou sur des horaires plus larges que ceux des lignes régulières ; (CUD, CCS, SMTAG)
- **répondre à un besoin spécifique de mobilité de certaines catégories de populations** : desserte de zones d'emplois, transports scolaires, désenclavement de certains quartiers éloignés du centre-ville (notamment en rabattement vers les gares) ;
- **optimiser le réseau existant** : maîtriser les coûts par le choix de l'organisation d'un service de TAD : offre plus adaptée en termes de niveau de service (par rapport à la fréquentation à attendre), et parfois en tenant compte de l'impact environnemental (choix du matériel roulant pour la CCS).

Les principaux défis rencontrés varient en fonction des enjeux principaux et peuvent être de plusieurs ordres :

- **en matière de financement** : restructurer le réseau à coût constant, ce qui peut imposer une diminution de l'offre kilométrique globale. La mise en place d'un réseau de TAD sur un territoire étendu peut alors générer une baisse de qualité de service sur les lignes régulières.
- **en matière d'acceptation sociale** : faire accepter par les élus des communes et les citoyens un niveau de service moindre que celui des lignes régulières, « tout en restant dans des limites financières raisonnables ».

Dans la plupart des cas, la création des offres de TAD est intervenue alors que le réseau régulier était en place.

2.1.2. Comment se sont adaptés les TAD depuis leur mise en service ?

Pourquoi y a-t-il évolution des services de TAD ?

Les principales évolutions de la desserte en TAD ont lieu :

- lors de l'intégration de nouvelles communes au sein du ressort territorial,
- suite à l'évaluation du réseau réalisée notamment au travers des bilans annuels de l'exploitant ou de retours terrain, (SITAC notamment)
- lors de l'émergence de nouveaux besoins au cours de réalisation plans de mobilité employeurs (ex-PDE) dans des zones d'activités (SMTAG avec des lignes Allobus

dédiées aux zones d'activités, le SITAC avec une ligne qui circule entre la gare de Calais-Fréthun et la zone commerciale cité de l'Europe et utilisée principalement par des salariés d'Eurotunnel, travail en cours à la CAB pour desservir une zone d'activité) ou lors de demandes d'offre ponctuelle liées à l'activité touristique, (SMTAG avec Allobus sites de Mémoire, SITAC avec le TAD ferry entre le terminal Transmanche et l'office de tourisme en période estivale en correspondance avec les arrivées et départ des ferries)

- à l'occasion de la mise en place d'un nouveau contrat d'exploitation. (CASQ, SMTAG)

Quelles sont les évolutions ?

Selon les cas, il s'agit de :

- **créations ou suppressions d'offres**, (ouverture d'une nouvelle ligne de TAD lors de l'émergence de demandes (SITAC). Pour le SMTAG suppression de certaines lignes Duo, des lignes qui fonctionnent à la fois en lignes régulières et à la demande sont peu déclenchées et seront supprimées lors de la refonte du réseau, certaines lignes passeront en lignes régulières)
- **transformations du fonctionnement du TAD : le fonctionnement peut évoluer vers une autre forme** : de zonal en lignes virtuelles (ARC qui proposait un TAD depuis 2002 en desserte zonale, a été modifié en 2016 pour fonctionner en lignes virtuelles pour répondre à une demande de fréquentation croissante) ou vice-versa (la CASQ est passée d'un fonctionnement en lignes virtuelles avec une fréquentation faible à une desserte zonale en 2018)
- **adaptation du mode de fonctionnement** : par exemple, diminution du délai de réservation (de 24 heures à 2 heures pour AM)
- **transformations de lignes de TAD en lignes régulières** (C'est le cas pour le SITAC et CCS) (ou vice-versa).

Comment se passent les évolutions ?

- **un suivi et une évaluation d'une modification sont couramment effectués sur une période donnée avant sa pérennisation**. (pour la CAB, « à chaque mise en place d'une nouvelle ligne de TAD, une période d'expérimentation de six mois à un an permet de mesurer si le service rendu correspond à la demande. L'offre de transport fonctionnant à kilomètres constants, si le constat est fait que la ligne n'est pas fréquentée, le service est supprimé »)
- **les modifications du réseau ont lieu à la rentrée de septembre ou au 1er janvier**, voire en cours d'année selon la réactivité de l'exploitant (SITAC), ou lors des renouvellements des contrats pour l'exploitation des réseaux.

2.1.3. Comment est fait le choix du type de fonctionnement ?

Le choix du type de fonctionnement (zonal ou en lignes virtuelles) peut s'avérer plus ou moins difficile pour les AOM dans la définition du service, en fonction du positionnement des élus (certains définissent eux-mêmes un service), de la confiance laissée aux exploitants de proposer une offre ou du retour d'expériences au sein du réseau ou d'autres réseaux.

Des AOM évoquent, pour justifier leur choix du type de fonctionnement, les garanties de temps de parcours, la simplicité de mise en place ou la lisibilité pour l'utilisateur.

Les AOM n'ont généralement pas testé différents types de fonctionnement du TAD.

2.1.4. Quels choix politiques de gestion de services ?

Les modes de gestion pour l'ensemble des services de mobilité des AOM peuvent prendre des formes différentes : délégation de service public, marché public, ...

Les services sont soit réalisés en propre par l'exploitant, soit sous-traités en tout ou partie. Certains services de TAD sont assurés par des GIE* de taxis.

- La majorité des AOM rencontrées, dans un souci de cohérence dans les offres de transport, ont fait le choix de proposer le service de TAD par le biais de la DSP ou d'un marché au même prestataire que celui qui assure les lignes régulières.
- D'autres modes de gestion peuvent être adoptés :
 - exploitation des lignes régulières via une DSP ou un marché à un prestataire et l'exploitation du TAD par le biais d'un marché auprès d'un autre prestataire ;
 - un de ses services de TAD confié au prestataire qui assure les lignes régulières et un autre service de TAD attribué à un groupement de taxis par le biais d'un marché.

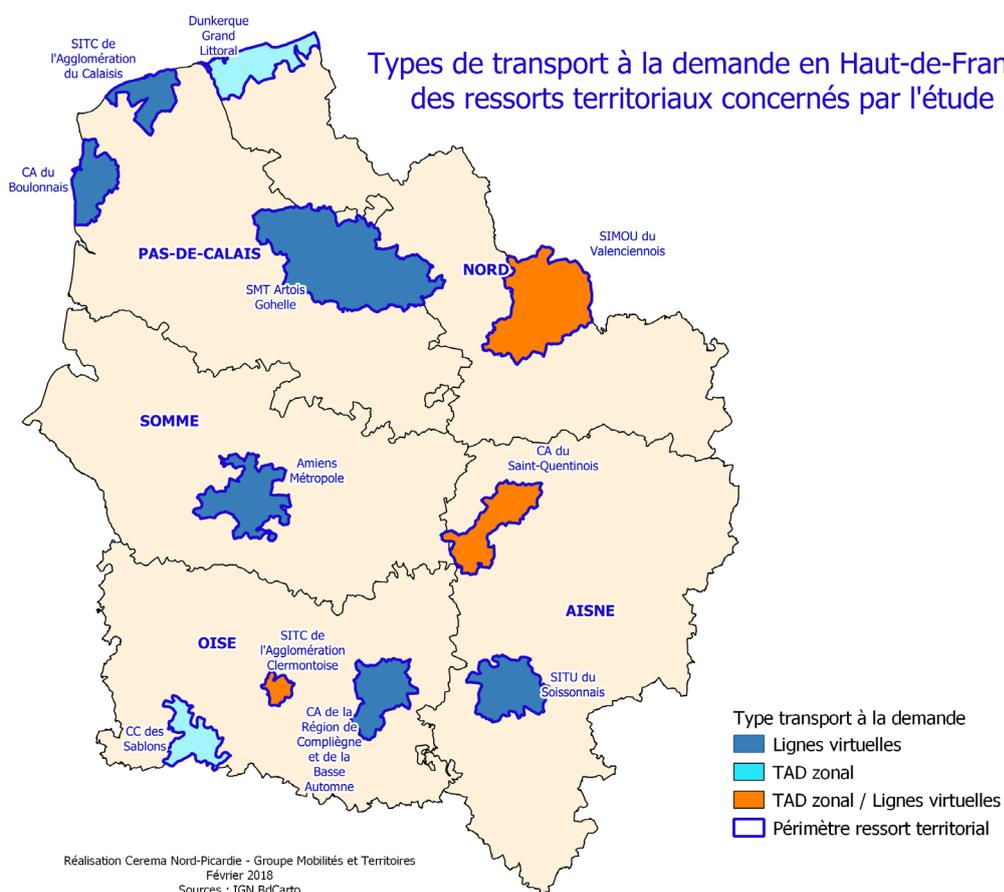
**Groupement d'Intérêt Économique (GIE) : forme juridique originale et "hybride". Il permet la création d'une entité juridique à part entière, tout en maintenant l'individualité et l'autonomie de ses membres.*

	Marché unique ou DSP pour lignes régulières et TAD	Prestataire différent pour TAD	sous-traitance pour le TAD
Amiens Métropole (Amiens)	DSP		X
ARC (Compiègne)		X (GIE taxis)	
CAB (Boulogne-sur-Mer)	DSP		X (GIE taxis)
CASQ (Saint-Quentin)	DSP		
CCS (Méru)	marché		
CUD (Dunkerque)	DSP	X	exploitant principal et sous-traitant
SIMOUV (Valenciennes)	DSP		exploitant principal et sous-traitant
SITAC (Calais)	DSP		exploitant principal et sous-traitant
SITCAC (Clermont)	Marché : 2 co-traitants		
SITUS (Soissons)		X marché à bons de commande	
SMTAG (Lens)	DSP		

2.2. Description du fonctionnement des services de TAD

Parmi les AOM rencontrées, les TAD fonctionnent sur réservation :

- soit en ligne virtuelle : fonctionne comme une ligne régulière sur tout ou partie de son itinéraire et n'est déclenchée que si une réservation est effectuée. Les horaires sont fixes, parfois en dehors des horaires de fonctionnement des lignes régulières. La prise en charge se fait d'arrêt à arrêt ;
- soit en service de TAD qui se décline sous plusieurs formes :
 - desserte zonale d'arrêt à arrêt : à l'intérieur d'une zone prédéfinie, l'utilisateur est pris en charge depuis l'arrêt qu'il souhaite vers un arrêt de son choix (arrêt spécifique TAD ou arrêt de ligne régulière)
 - desserte zonale de porte à arrêt : à l'intérieur d'une zone prédéfinie, l'utilisateur est pris en charge depuis l'endroit qu'il souhaite vers un arrêt de son choix.
 - desserte zonale de porte à porte : à l'intérieur d'une zone prédéfinie, l'utilisateur est pris en charge depuis l'endroit qu'il souhaite vers l'endroit qu'il souhaite (sous forme de dérogations parmi une des AOM rencontrées).



Certaines AOM mixent plusieurs de ces modes :

- Un réseau (CCS) effectue une desserte zonale d'arrêt à arrêt dans la zone agglomérée (de Méru) en dehors des horaires des lignes régulières (avec des dérogations pour un fonctionnement en porte à porte pour les personnes âgées et handicapées) et de porte à arrêt en zone interurbaine.
- Sur un autre réseau (le SIMOUV), des lignes virtuelles complètent l'offre régulière sur certains horaires et le fonctionnement du TAD sur les zones rurales ou périurbaines est une desserte zonale d'arrêt à arrêt.
- Pour les lignes virtuelles d'autres territoires (AM ou SMTAG), les itinéraires des lignes virtuelles ne sont pas nécessairement suivis s'il n'y a pas eu demande de réservation sur des arrêts intermédiaires.

Les différentes organisations mises en place par les AOM font l'objet de la carte (page précédente) et du tableau ci-dessous.

Les TAD des AOM rencontrées desservent majoritairement des territoires peu denses, des communes rurales ou périurbaines. Ils répondent également à des demandes de desserte de zones d'activités, parfois en dehors des heures de fonctionnement des lignes régulières des réseaux.

Les fonctionnements des TAD diffèrent aussi selon les organisations mises en place.

	Lignes virtuelles	Desserte zonale d'arrêt à arrêt	Desserte zonale de porte à arrêt
Amiens Métropole (Amiens)	3 lignes		
ARC (Compiègne)	7 lignes en rabattement vers centre-ville		
CAB (Boulogne-sur-Mer)	10 lignes 2 ou 3 AR par jour selon les lignes		
CASQ (Saint-Quentin)	pour déclic Bout-de-ligne en zone urbaine	1 zone pour Déclic'agglo - hors zone agglomérée horaire à la demande (1 zone déclic pro en zone urbaine en dehors des horaires des LR)	
CCS (Méru)		2 zones (hors zone urbaine) rabattement vers centre-ville horaire à la demande	rabattement vers Méru et Amblainville
CUD (Dunkerque)	1 terminus à la demande pour une ligne	1 zone (la CUD) - horaire à la demande - existence d'arrêts TAD spécifiques - offre spécifique personnes âgées - offre spécifique horaire de nuit	
SIMOUV (Valenciennes)	5 lignes (en complément horaire)		5 zones
SITAC (Calais)	2 lignes desserte horaire pour une ligne utilisée principalement par scolaires + 1 ligne estivale en fonction des horaires des ferries		
SITCAC (Clermont)	quelques courses virtuelles, le matin	1 zone rabattement vers centre-ville horaires prédéfinis 8 AR par jour	(dérogation pour porte à porte pour handicap visuel)
SITUS (Soissons)	14 lignes 9 AR par jour pour toutes les lignes		
SMTAG (Lens)	8 lignes jusqu'en avril 2019, 3 au-delà		

2.2.1. Les typologies de dessertes

Plusieurs typologies de desserte ont pu être recensées :

- **services de rabattement** : certains services constituent un rabattement vers les lignes régulières exclusivement (CAB), éventuellement avec des dessertes intermédiaires de centres hospitaliers, centres commerciaux (SITAC, AM) ou vers le centre-ville (ARC, SITCAC, CCS, SITUS), dessertes des pôles générateurs et rabattement vers les lignes régulières (SMTAG)
- **services « à la demande »** dédiés aux communes non desservies par les lignes régulières : pour un réseau notamment (CASQ), la desserte zonale est réellement « à la demande », à partir ou à destination de n'importe quel arrêt du territoire, excepté pour les communes du noyau urbain desservies par les lignes régulières, sur une superficie totale de zone de 294 km² pour le Saint-Quentinois.
- **services spécifiques** : ils sont de plusieurs ordres :
 - « bout-de-ligne », qui fonctionne sur les parties terminus des lignes régulières mais uniquement sur réservation (CASQ) ou sur une ligne d'un autre réseau (à Dunkerque) (terminus à la demande, un arrêt supplémentaire pour une commune récemment intégrée à l'agglomération).
 - service réservé aux personnes âgées (Etoile à la CUD), à la demande sur tout le territoire
 - service de nuit : service en fin de soirée et tôt le matin (CUD), également à la demande sur tout le territoire
 - services de desserte des zones d'activité : certaines lignes sont dédiées à la desserte des zones d'activités (SMTAG), en complément ou non des services en lignes régulières : les lignes Duo ou en correspondance avec les horaires des trains TER et TGV empruntés par les salariés pour le SITAC notamment entre la gare Calais-Frethun et Eurotunnel
 - des dessertes liées à l'activité touristique :
 - service de TAD : mise en place sur la période estivale: la ligne de TAD ferry par le SITAC. Cette ligne part du terminal Transmanche jusqu'à l'office de tourisme de Calais pour répondre à une sollicitation de l'office de tourisme. Seuls deux arrêts sont définis pour des raisons de lisibilité. Elle est utilisée par les piétons empruntant un ferry.
 - service à la demande mis en place en lien avec les sites de mémoire (SMTAG) qui existe à destination de l'anneau de la mémoire de Notre-Dame-de-Lorette, du mémorial canadien et du musée de la guerre à la demande de l'office de tourisme et par volonté politique, à l'occasion du centenaire de la guerre 14-18

2.2.2. Les conditions d'usage

La plupart des TAD sont ouverts à tous types d'usagers. Quelques exceptions :

- un service « pro » réservé aux salariés des zones d'activités en dehors des horaires de fonctionnement du réseau sur des zones desservies par les lignes régulières exclusivement en horaires habituels (CASQ)
- un service réservé aux personnes âgées, le service Étoile mis en place par la CUD, limité à vingt trajets par mois.

2.2.3. Les horaires de fonctionnement

Si plusieurs AOM ont fait le choix d'établir des horaires de fonctionnement de leur TAD afin de ne pas concurrencer le transport scolaire (AM : de 9h00 à 17h00, CAB : de 8h45 à 19h00), d'autres ont établi la même amplitude de fonctionnement pour le TAD que celle des lignes régulières pour desservir des territoires ne bénéficiant pas des lignes régulières de transport urbain (SMTAG, ARC), d'autres enfin adaptent le service à la demande en termes d'horaires :

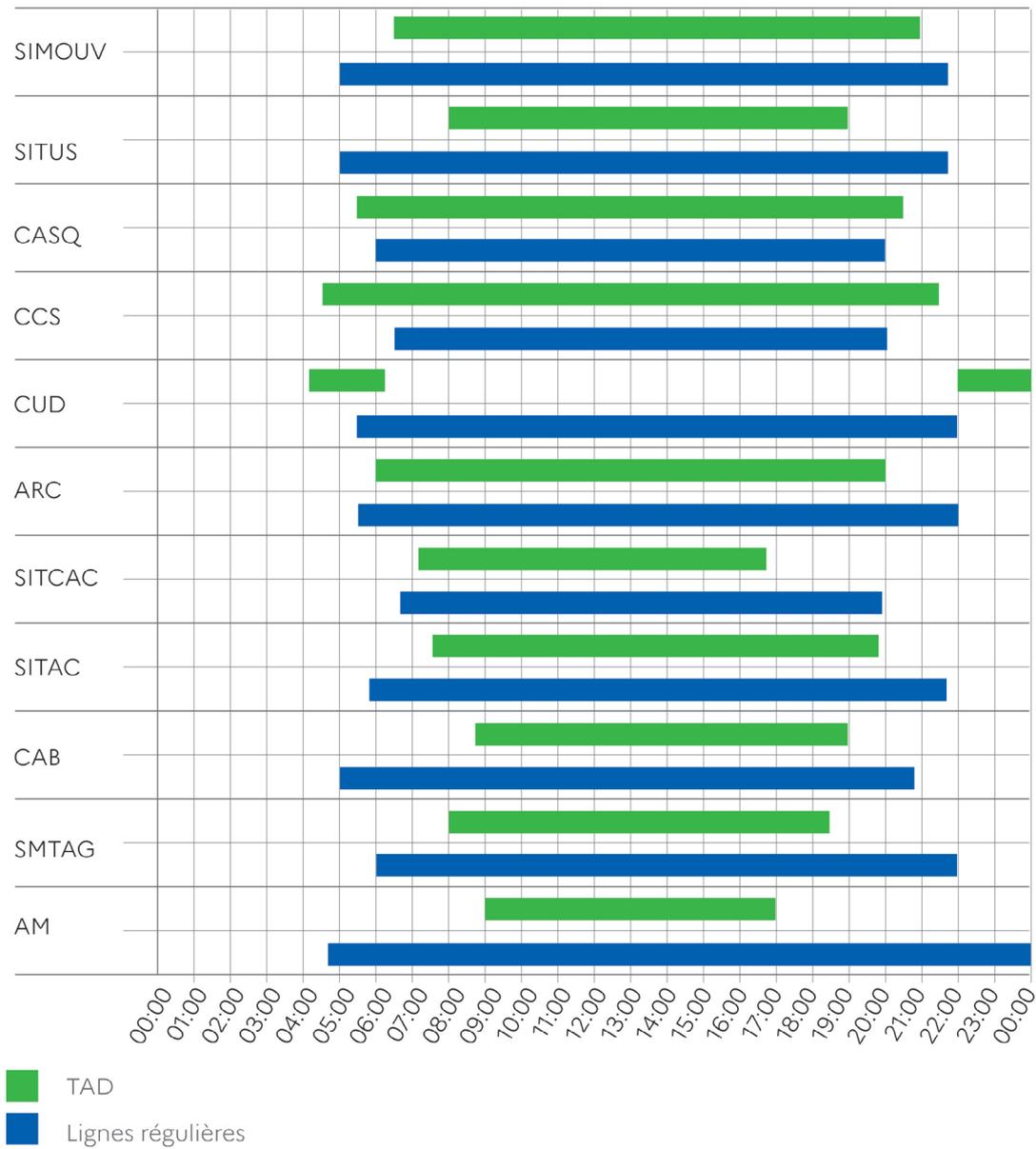
- service de nuit de 22h00 à 00h00 et de 4h00 à 6h00 pour le Noctibus pour la CUD
- à partir de 4h30 et jusque 21h30 sur la partie urbaine en relais des lignes régulières qui fonctionnent en journée CCS
- service réservé aux salariés (le Déclif Pro à la CASQ) qui fonctionne de 4h30 à 6h10 et de 19h30 à 20h00 sur les zones desservies par les lignes régulières en horaires de jour, un autre service de la même AOM (le Déclif Agglo) concerne la desserte des zones rurales fonctionne de 5h30 à 20h30 en lien avec les horaires des trains desservant le territoire. Il s'adapte en fonction des retards de train dans la limite de 30 mn.

Ils sont, selon les AOM, définis :

- en correspondance avec les lignes régulières ou les trains (CAB, SITCAC, SITAC en lien avec les horaires de TGV),
- en fonction des horaires de fonctionnement des générateurs – commerces, lieux d'emplois (SMTAG, SITAC, SITCAC), avec parfois des horaires décalés pour des salariés des usines sur le territoire (CC des Sablons),
- avec une fréquence horaire pour répondre aux besoins des scolaires (SITAC)
- en fonction d'activités très ciblées : arrivées et départs de ferries en période estivale pour une activité liée au tourisme (pour le SITAC), horaires de nuit (pour le Noctibus de la CUD).

Selon les réseaux, les offres proposées sont extrêmement variables (de un aller à une trentaine au cours d'une journée).

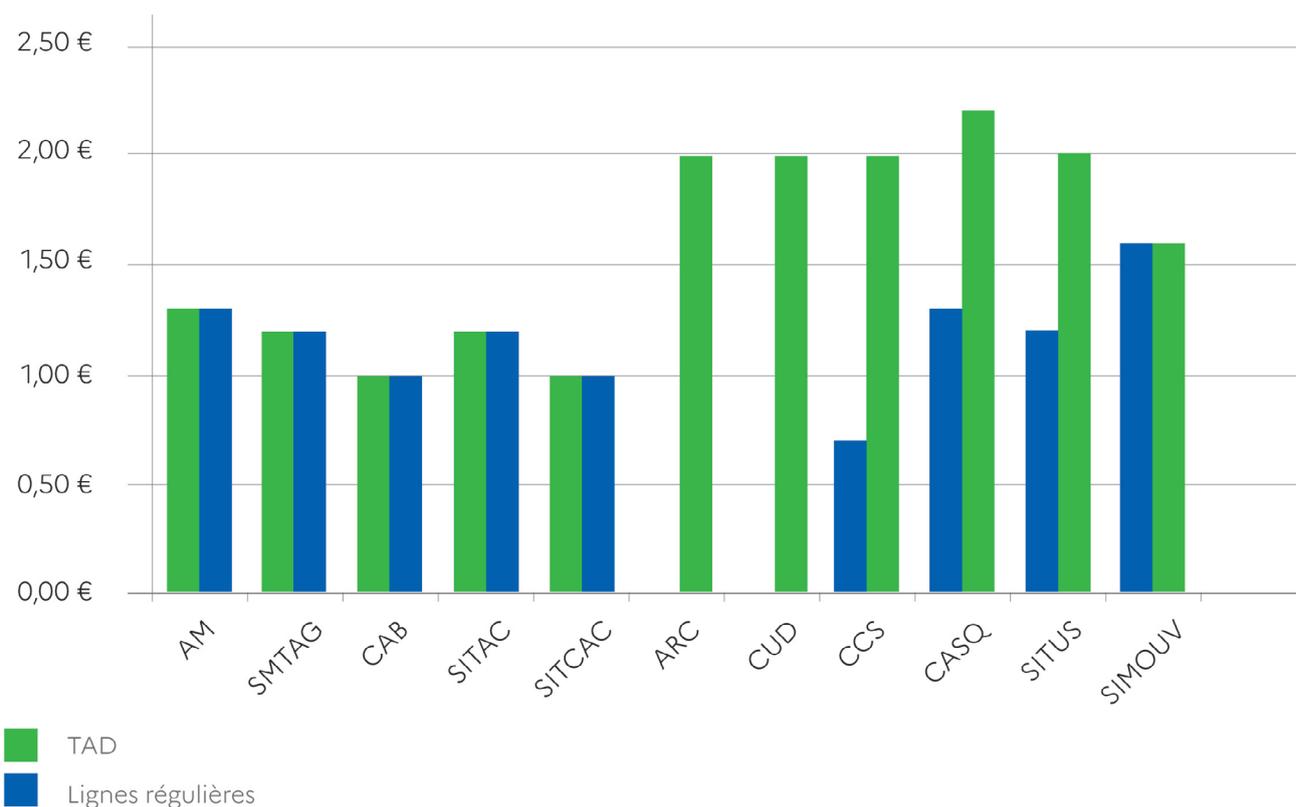
Amplitude horaire TAD / Lignes régulières





2.2.4. Les tarifs

Tarifs TAD / ticket unitaire lignes régulières



Un réseau facture le même tarif que celui des lignes régulières à l'utilisateur pour son TAD urbain et 1,30 € de plus pour la partie interurbaine (CC des Sablons)

Le voyage en TAD pour les réseaux gratuits sur lignes régulières coûte 2€ à l'utilisateur (CUD, ARC). Pour autant, cela ne semble pas poser de problème à l'utilisateur qui considère souvent ce service comme complémentaire (ARC).

2.2.5 La réservation au service

Les centrales de réservation

Centrales de réservation	Chez l'exploitant	Oise mobilité	Au sein de l'AOM	Borne taxis
Amiens Métropole (Amiens)	X			
ARC (Compiègne)		X		
CAB (Boulogne-sur-Mer)				X
CASQ (Saint-Quentin)	X			
CCS (Méru)		X		
CUD (Dunkerque)	X			
SIMOUV (Valenciennes)	X			
SITAC (Calais)	X			
SITCAC (Clermont)		X		
SITUS (Soissons)			X	
SMTAG (Lens)	X			

Les modes de réservation

Dans tous les cas, la réservation peut s'effectuer par téléphone.

Pour six réseaux, la réservation est également possible ou le sera prochainement par mail ou par application sur smartphone (SITAC : application Zenbus).

Une AOM (le SITUS) n'envisage pas d'autre mode de réservation et privilégie le contact avec des usagers qui n'ont pas nécessairement accès à d'autres modes que le téléphone.

À noter que la multiplicité des modes de réservation impose aussi de pouvoir centraliser toutes les informations reçues à un moment donné dans la chaîne de réservation.

Les délais de réservation

Les réservations auprès de Oise Mobilité peuvent être effectuées jusqu'à 17 heures la veille du voyage et pour une période d'un mois (jusque quatre mois).

À l'exception d'une autre centrale pour laquelle la réservation est autorisée la veille jusque 16 heures et pour deux ou trois semaines maximum (SIMOUV), le système de réservation semble plus souple pour les autres réseaux. La réservation est possible selon les services :

- de une heure à deux heures avant le voyage demandé – voire en dernière minute pour des usagers habituels en fonction des disponibilités de l'exploitant (SITAC), la veille pour les déplacements tôt le matin – CASQ, SITUS
- de une ou deux semaines, un mois ou sans limite (service assuré par des taxis à la CAB) pour les réservations en amont.

Les logiciels utilisés pour gérer les réservations sont Optycall, Titus, Flexago ou Viacitis. Des réseaux utilisent un tableur (pour SITAC : tableau alimenté par les données fournies par l'application Zenbus).

2.2.6. Les véhicules utilisés pour assurer les services

Dans la majorité des cas, les véhicules sont propriétés de l'exploitant ou appartiennent aux taxis qui assurent le service.

Deux AOM (SITUS et SMTAG) ont fait le choix d'exploiter le service avec des véhicules leur appartenant. Il s'agit de véhicules ayant des capacités de 9 à 23 places. C'est le cas partiellement pour une autre AOM (CC des Sablons) (un véhicule sur les trois).

Un des services de TAD proposé par une AOM est assuré au moyen d'un véhicule standard urbain, équipé d'un système billettique, appartenant à l'AOM. L'objectif était de lancer le service de TAD sans investissement complémentaire pour la collectivité (SITAC).

2.2.7. Les moyens humains

Concernant les conducteurs qui réalisent le TAD, quand il est réalisé par un exploitant, il y a généralement une mutualisation avec les services des lignes régulières, le TPRM ou le transport scolaire. Une particularité pour une AOM (le SITUS) où certains conducteurs réalisent uniquement du TAD, ne disposent que du permis B pour conduire des véhicules neuf places, ce qui permet de réduire les coûts de personnel en exploitation. Alors que pour certaines AOM, le coût en personnel est plus élevé pour le TAD, une prime étant attribuée aux conducteurs qui réalisent uniquement ce service (SMTAG).

Pour une AOM (le SITUS), la création du service a nécessité de recruter du personnel affecté à la centrale de réservation. Ce personnel est également mutualisé avec d'autres prestations.

L'opportunité qui est donnée aux AOM du département de l'Oise de s'appuyer sur la centrale d'information du SMTCO pour assurer la réservation de leur TAD est à souligner.

Les AOM rencontrées dans l'Oise soulignent que la prestation de réservation réalisée par le SMTCO ne leur est pas facturée.

2.3. Utilisation des services et coûts de fonctionnement

2.3.1. Les usagers

Les AOM disposent en général de peu d'éléments de connaissance des usagers des services de TAD. En effet ces éléments (comme les profils d'usagers) sont peu demandés par les AOM et peuvent coûter assez cher à obtenir/traiter.

Hormis les services proposant des offres ciblées en termes d'horaires ou de type de desserte pour certaines catégories d'usagers : scolaires, touristes, salariés utilisateurs du train pour leurs déplacements domicile-travail, salariés des zones d'activités, les AOM n'ont en général qu'une faible vision des usagers du TAD : combien d'usagers réguliers, quelle périodicité d'utilisation du service ? quels motifs de déplacement ?

Le nombre d'usagers dans les fichiers – quand il est connu par l'AOM - ne peut être apprécié en tant que tel, le nombre d'inscrits ne correspond généralement plus à la réalité, les fichiers n'étant pas nécessairement mis à jour à la suite du déménagement, du changement de statut, ou du décès d'usagers.

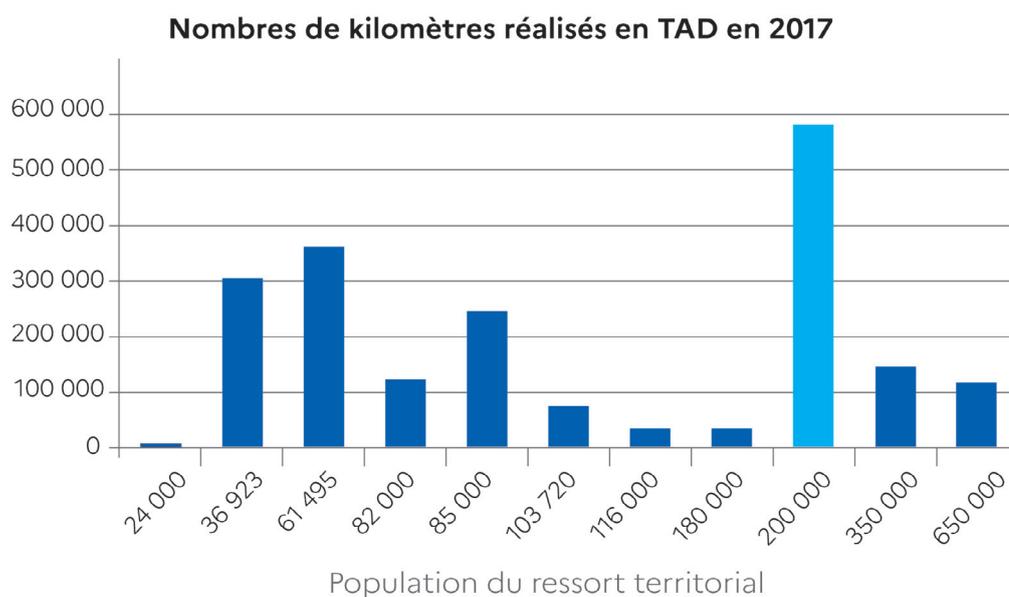
Les données sont mieux appréhendées pour ce qui concerne la fréquentation et l'usage des services mais pas toujours de façon comparable. **Si le nombre de kilomètres parcourus et de voyages sont connus pour la quasi-totalité des AOM, ce n'est pas systématique pour ce qui concerne le nombre de courses réalisées, le kilométrage moyen d'une course ou le taux de groupage.**

2.3.2. La fréquentation

La fréquentation peut être évaluée de façon assez systématique en nombre de voyageurs (entre 1500 et plus de 50000 par an) ou par certains réseaux en nombre de courses.

La fourchette est large pour cette donnée et est bien entendu liée à l'offre en termes de desserte

et d'horaires, au type de territoire desservi, à la couverture du territoire par les lignes régulières, au niveau de vie de la population qui génère plus ou moins d'usagers captifs, à la communication qui est faite sur le service et la connaissance qu'en ont les usagers ... et se répartit comme suit pour les 10 AOM disposant de la donnée en 2017 :



■ à noter, la spécificité des services de TAD proposés par la CUD

Sources : données AOM

Les données disponibles concernant le nombre de courses réalisées et le kilométrage moyen d'une course sont peu disponibles et hétérogènes (information sur l'intégration du haut-le-pied dans les comptes pas toujours disponible) et

ne permettent pas de comparer les réseaux. Parmi les données recueillies, on relève des kilométrages moyens de courses compris entre 3,22 km (SITCAC) et 26,6 km (67 km en incluant les kilomètres haut-le-pied (SMTAG)).

2.3.3. La promotion des services de TAD

La promotion de l'usage du TAD varie en fonction des territoires, selon que l'AOM cherche ou non à développer le service : existence ou non de formules d'abonnement, inscription préalable au service, tarif plus élevé que pour les lignes régulières, communication plus ou moins développée, manque d'investissement de l'exploitant pour promouvoir le service (ce qui est parfois expliqué par le mode de rémunération de l'exploitant, ce dernier n'ayant pas d'intérêt financier à ce que la fréquentation augmente).

Pour inciter les exploitants à améliorer au mieux les performances de leur TAD, certaines AOM inscrivent une démarche « objectif » dans leur contrat :

- en-deça d'un certain volume de passagers transportés, les recettes du TAD sont entièrement perçues par l'AOM ;
- au-delà de ce seuil « objectif », les recettes sont partagées équitablement entre l'AOM et l'exploitant.

2.3.4. Le financement

Le financement des TAD est très hétérogène parmi les réponses collectées.

Schématiquement, le financement peut s'écrire de la manière suivante :

Part fixe (forfait)



part variable (dépend des résultats)

où la part fixe est un forfait payé par l'AOM à l'exploitant, quels que soient les résultats (parfois avec un objectif seuil) et où la part variable est un prix dépendant d'une unité (nb de courses, km effectué avec ou sans HLP)...

Certaines AOM ne disposent que d'une part fixe, identifiée pour le TAD. Alors que d'autres ne disposent que d'une part variable indexée sur la distance parcourue. Les derniers disposent d'un fonctionnement mixte avec une part fixe – parfois noyée avec les TCU – et une part variable par kilomètre parcouru avec HLP, sans HLP, ou par titre vendu.

Les financements avec une part fixe, seule, n'imposent pas d'avoir un suivi du nombre de kilomètres parcourus (avec HLP et sans)/ nombre de tickets vendus, sauf si des pénalités sont incluses en cas de non atteinte d'objectifs minimaux. Alors que, par essence, l'exploitant devra fournir ces éléments s'il est rémunéré en fonction (par une part variable).

L'écriture et la discussion autour de cet élément peut être un véritable enjeu :

- n'avoir qu'une part forfaitaire sans part variable, même avec seuil minimal, est-il incitatif pour proposer davantage d'offre (surtout une fois ce seuil atteint) ?
- avoir une part variable sans part forfaitaire engage-t-il vraiment à proposer davantage d'offre ?

Il ne faut pas oublier que la mise en place d'un TAD poursuit un objectif général de desserte(s) à définir en amont, que cet objectif est souvent soumis à des contraintes (notamment financières), mais que la mise en place du service TAD dépend aussi/surtout de l'importance que l'on veut lui donner.

De manière grossière, en fonction de l'acteur, la perception d'une méthode peut être bien différente :

Cas	Part fixe	Part variable	AOM	Exploitant
n°1	Avec Ex : 100k€	0	<ul style="list-style-type: none"> + impose le montant dépensé (pas plus) + facilite d'une certaine manière la gestion - n'impose pas de suivi en particulier à l'exploitant (mais peut être demandé) - impose le montant dépensé (pas moins) 	<ul style="list-style-type: none"> + permet d'assurer une rémunération minimale - si la demande est trop importante, l'offre à mettre en place pourrait ne plus être financée
n°2	0 Ex : 2€ par km (hors haut-le-pied)	Avec	<ul style="list-style-type: none"> + ne rémunère qu'en fonction de l'offre/demande + en théorie, est plutôt une incitation pour l'exploitant à améliorer le nombre d'utilisateurs - ne permet aucune maîtrise du plafond NB : en toute théorie, dans ce cas précis, le taux utilisé pour le calcul de la part variable devrait être légèrement supérieur au coût, sans quoi personne ne répondrait... (sauf si un coût fixe est compris dans la DSP des LR) 	<ul style="list-style-type: none"> + certifie de ne jamais être déficitaire... - sauf si la demande devient vraiment trop importante, car cela pourrait mener à avoir besoin de trouver des moyens supplémentaires pour augmenter l'offre (et provoquer des coûts marginaux déficitaires, car non nécessairement prévus). Même si dans ce cas, un avenant serait certainement demandé pour pallier ces nouveaux coûts.
n°3	Avec Ex : 50k€ + 1,50€/km	Avec	<ul style="list-style-type: none"> + permet de mettre en place « facilement » des lignes TAD avec moins d'utilisateurs - parfois est calculée de manière opaque (répartition forfait/variable, ou quand le forfait est inclus avec le TCU) - ne permet aucune maîtrise du plafond 	<ul style="list-style-type: none"> + permet d'assurer une rémunération minimale + la part forfaitaire, quand elle est commune avec les TCU, peut permettre d'assurer la « rentabilité » de certaines lignes de TAD largement déficitaires - peut poser problème si la demande devient trop importante.

Dans tous les cas, le plus profitable financièrement serait de viser l'équilibre entre AOM et exploitant. Et cela se traduit concrètement généralement par être assez proche de l'objectif visé. Cela s'entend en termes d'offre de transport uniquement...

En termes d'utilisation, il est souvent utile d'avoir suffisamment d'utilisateurs pour l'AOM. Des clauses sont parfois ajoutées pour partager les recettes de vente de titres à partir d'un seuil (SMTAG), ce qui peut être une incitation pour améliorer la communication de l'exploitant ! (Les frais de communication sont alors compensés en partie.)

Les différents coûts au km recueillis ou calculés montrent une variation très importante (de 1.20€/km à 6.10€/km). Cela peut s'expliquer par une hétérogénéité de connaissance :

- les parts fixes pour le TAD sont parfois incluses dans la DSP générale sans détail, donc non connues ;
- les données de distance parcourue ne comprennent pas toujours les HLP, sans que l'information soit toujours connue.

Aussi, ces indications ne sont pas comparables telles qu'elles entre elles.

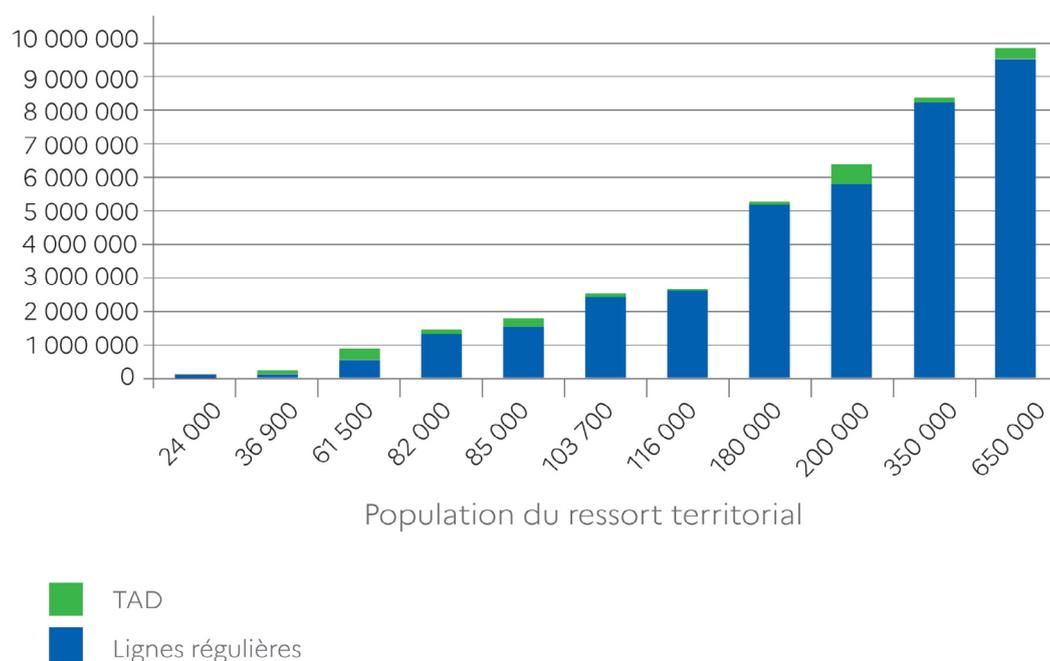


3. QUEL BILAN FONT LES AOM DE LEURS SERVICES DE TAD ?

À noter que certains ont invité leur exploitant à assister à ces entretiens.

Exception faite d'une seule AOM parmi les 11 rencontrées, les services de TAD sont considérés comme une offre de mobilité de bien moindre importance que l'offre régulière. En effet, qu'il s'agisse de l'offre, de la fréquentation ou des coûts, le poids des services de TAD reste marginal par rapport à la globalité des services proposés, comme le montre le graphique ci-dessous.

Kilométrages réalisés en TAD et en lignes régulières en 2017



NB : le kilométrage TAD repris dans ce graphique pour la CASQ correspond à une estimation annuelle basée sur le premier semestre 2018 (modification du fonctionnement du TAD en janvier 2018)

3.1. La satisfaction des AOM

Les AOM sont globalement satisfaites du service de TAD qu'elles offrent et le bilan qu'elles en font est positif en termes de service rendu aux populations desservies. La majorité d'entre elles estime que le type de fonctionnement qui est mis en place actuellement est adapté au territoire et aux besoins de déplacements des populations. Certaines estiment cependant qu'une transparence sur la gestion et l'exploitation des services serait souhaitable et à préciser dans les termes du contrat qu'elles passent avec leur exploitant.

Elles sont satisfaites du service tel qu'il existe actuellement, ou essaient de promouvoir en continu le service même s'il existe un risque que les coûts augmentent de façon importante (et ne soient plus couverts par le montant perçu via le versement transport – CCS).

D'autres n'éprouvent pas de nécessité d'attirer davantage d'usagers ou de développer le service, souvent pour des raisons financières :

- « le service répond à la demande » (essentiellement des usagers actifs)
- « un service est assuré, le développer nécessiterait un investissement trop important », notamment sur des communes éloignées de la ville-centre.

Une AOM parmi celles interrogées a mis en place début 2018 un TAD zonal, sur la seule zone constituée par le ressort territorial, excepté la zone agglomérée de la ville-centre, avec horaires libres et une garantie sur l'heure d'arrivée. L'AOM a prévu de procéder à une évaluation du service après une période d'un an de fonctionnement en termes de fréquentation et de coûts. Il apparaît qu'étant donné la souplesse du service (créneaux horaires larges, adaptations aux horaires et retards de train, réservations jusqu'à deux heures avant le trajet pour un trajet moyen d'environ 20 km), le service monte en puissance depuis son ouverture à des territoires qui n'étaient jusqu'alors pas desservis par les transports en commun.

3.2. Une certaine méconnaissance

De façon générale, les AOM ne semblent pas être en capacité de définir les bénéficiaires des services de TAD. En effet, comme aucune enquête terrain n'est réalisée et que peu d'informations sont fournies (ou demandées contractuellement) par l'exploitant, elles méconnaissent le profil des usagers, les principales origines-destinations réalisées, les taux de remplissage des véhicules, la part des trajets réalisés par rapport à la part des trajets demandés par les usagers, les délais auxquels les usagers réservent un voyage, etc. Le nombre d'utilisateurs réguliers n'est pas connu des AOM, les fichiers des exploitants n'étant pas mis à jour de façon régulière.

De même, certaines AOM sont dans l'incapacité de mesurer le coût d'un voyage ou d'un kilomètre réalisé en TAD, ces éléments n'étant pas demandés explicitement dans les contrats avec les exploitants

L'organisation des services est laissée à la charge de l'exploitant et n'est pas toujours connue des AOM rencontrées.



3.3. Les craintes exprimées

Certaines AOM interrogées soulignent la difficulté à pouvoir financièrement soutenir des développements pour cette offre de transport, qui constitue à la fois une part très déficitaire pour leur transport public et une part marginale dans leur offre de transport pour la majorité d'entre elles.

Certaines AOM considèrent même que leur service de TAD fonctionne mal :

- Une d'entre elles évoque une inadaptation des horaires à une demande potentielle (horaires de **fonctionnement en heures creuses**), **estime que la mutualisation des véhicules avec le service de TPMR rend le TAD peu lisible.**

- Pour un TAD zonal récemment mis en place se pose la question des raisons de la sous-utilisation : offre insuffisante ? manque de communication ? défaut d'investissement de l'exploitant sur le sujet ? Le principe de rabattement du TAD sur les lignes régulières est-il un frein ?

Certaines AOM expriment des doutes sur l'implication réelle et la mobilisation de leur exploitant sur le TAD qui transparaît notamment sur le manque de communication et d'informations aux usagers sur ces services.

4. RETOURS D'EXPÉRIENCES ET PISTES DE RÉFLEXION

Les retours d'expérience des AOM de la région Hauts-de-France rencontrées ont permis de relever certains éléments qui permettent de mettre en avant les bonnes pratiques liées à la mise en place ou l'amélioration de la desserte des services de TAD ou de se poser les bonnes questions lors de la création ou de la refonte d'un service de TAD.

Les éléments qui suivent identifient, selon les AOM rencontrées, les points à intégrer pour le développement ou le bon fonctionnement de services de TAD.

À noter en préalable que l'implication des élus en charge du sujet est indispensable afin de faire adhérer les communes concernées par le développement du service, de soutenir et pérenniser le projet dans toutes les étapes de la démarche.

4.1. Une bonne connaissance du territoire et de ses besoins primordiale

La connaissance du territoire, qu'elle vienne des porteurs de projet bien implantés sur le territoire et disposant d'éléments d'appréciation de son fonctionnement en termes de population et de sa mobilité ou d'une étude préalable à la mise en place d'un service, permettra de définir les besoins auxquels l'AOM estime que le TAD doit répondre, en s'appuyant sur le contexte local :

- quels sont les usagers cibles ? Est-ce que ce sont des usagers non motorisés, des personnes âgées, des scolaires ou des familles ? Quels sont leurs niveaux de revenus ?
- comment se déplacent-ils avant la mise en place d'un TAD ? Est-ce qu'une offre en transport en commun leur est proposée ? Si oui, laquelle ? D'autres modes sont-ils développés (co-voiturage par exemple) ?
- quels sont leurs besoins en termes de déplacement ? Déplacement de bourg à bourg ou vers le centre-ville, vers la gare ou vers des zones d'emplois ?
- pour quels motifs se déplacent-ils (déplacement domicile-travail, études, loisirs, etc.) ? À quels horaires ?

Cette phase de réflexion préalable est essentielle dans la définition du service à mettre en place et peut reposer sur un travail collaboratif de terrain avec des associations, des collectifs d'habitants, etc.

Il peut être intéressant de s'appuyer sur les expériences d'autres AOM ayant mis en place ce type de service dans la définition du projet.

Le TAD est à appréhender de manière totalement différente selon l'objectif qui lui est donné et se réfléchit bien en amont de sa mise en place effective, depuis le contrat initial qui définit les objectifs à atteindre, qui peuvent d'ailleurs être multiples dans un même territoire.

Une ligne de TAD ne doit pas être conçue comme un simple élément de desserte territoriale sans que soit déterminé en amont l'objectif principal que cette ligne vise :

- desserte de zones d'activités,
- rabattement vers les pôles d'échanges multimodaux pour le domicile-travail,
- complément géographique du réseau de lignes régulières,
- complément temporel du réseau de lignes régulières,
- dessertes des services publics, des équipements de loisirs ou de commerces,
- dessertes de lieux touristiques,
- etc.



4.2. L'offre à mettre en place : la meilleure adaptation selon les territoires

En fonction des besoins identifiés, l'offre pourra se décliner, selon les territoires, en divers modes de fonctionnement : lignes virtuelles ou fonctionnement zonal, type de dessertes spécifiques à effectuer. Elle doit répondre aux objectifs que s'est fixés l'AOM.

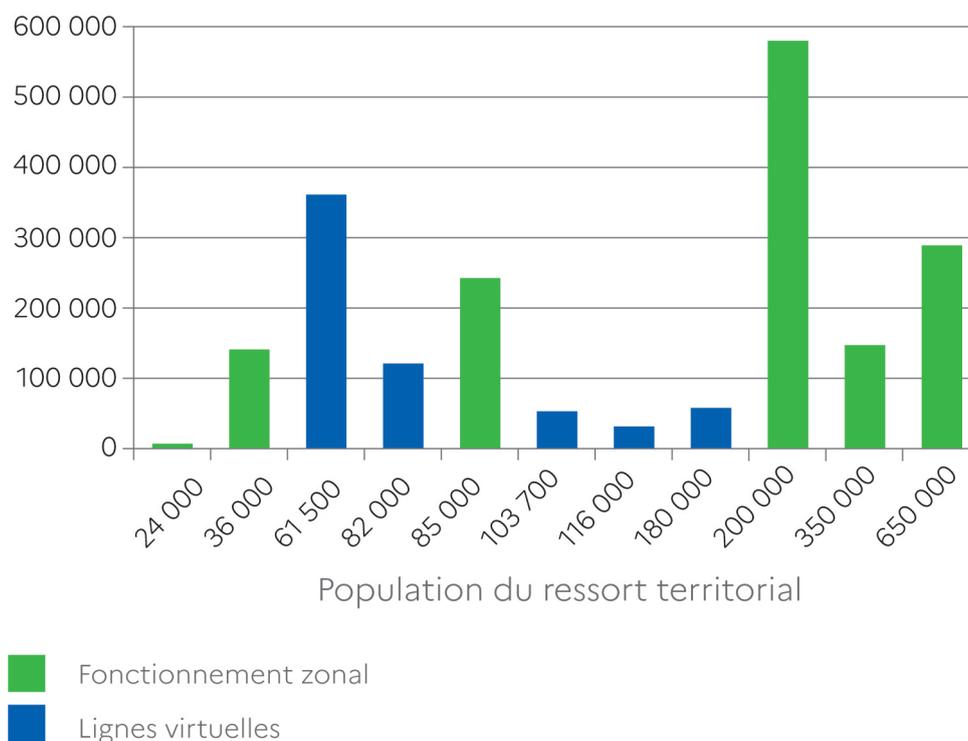
→ Desserte en lignes virtuelles ou fonctionnement zonal ?

Afin d'optimiser le taux de groupage des véhicules et de garantir au maximum les horaires, il peut sembler préférable de favoriser une desserte en lignes virtuelles, avec des horaires et points d'arrêt prédéfinis. Cela paraît concilier notamment l'organisation du prestataire qui exploite le service et la satisfaction des usagers pour qui ce mode de desserte peut sembler plus lisible. En effet le fonctionnement en lignes virtuelles se rapproche du fonctionnement en lignes régulières en termes d'horaires. L'organisation en différentes zones pour le fonctionnement du TAD peut être difficilement perçue par les usagers.

Toutefois, c'est aussi la configuration géographique du territoire qui va révéler le mode de fonctionnement qui paraît le plus propice : les zones agglomérées le long des axes routiers favoriseront un fonctionnement en lignes virtuelles ou au contraire un habitat diffus avec une multiplicité de centre-bourgs permettra de définir des zones à desservir en fonction des interactions entre les communes, etc.

Suite aux entretiens, le type de fonctionnement ne semble, en effet, pas être corrélé à la taille de population du ressort territorial.

Kilométrages réalisés en TAD en 2017



→ En termes d'offre de desserte/points d'arrêt :

Un TAD, en complément des offres régulières, doit pouvoir permettre d'acheminer les usagers vers des lieux structurants du territoire :

- desserte des pôles générateurs de façon générale ;
- rabattement vers une gare ;
- rabattement vers un centre-ville ou un centre-bourg pour répondre aux besoins de déplacements liés à l'emploi, aux établissements scolaires ou d'études, l'accès aux services, aux rendez-vous médicaux, courses, loisirs, activités périscolaires, etc. ;
- rabattement vers les zones d'emplois : entreprises, zones d'activités.

Un rabattement vers les lignes régulières dépend également de la configuration géographique du territoire. Pour un fonctionnement optimal, les ruptures de charge ne doivent pas être importantes car elles s'avèrent dissuasives pour les usagers.

Dans tous les cas, la mise en cohérence avec le réseau de lignes régulières est à rechercher.

Il est également important de prendre en compte la demande ponctuelle, liée à l'activité touristique par exemple, les demandes de desserte des zones d'activité, parfois en horaires décalés.

→ Le temps de parcours pour l'utilisateur :

Il peut dépendre du mode de fonctionnement, en ligne virtuelle ou zonal, du rabattement vers les lignes régulières ou de la desserte directe des pôles générateurs. De même, le mode de fonctionnement pourra avoir un impact sur la garantie du respect des horaires.

→ En termes d'horaires :

Pour les TAD desservant les zones rurales non desservies par ailleurs, la possibilité d'accès en termes d'horaires des zones d'emplois ou d'études ou de gares est essentiel si on considère le TAD comme un véritable transport en commun.

Par ailleurs, la complémentarité avec les horaires de train est souvent à rechercher.

Il peut être envisagé en complément des lignes régulières en termes d'horaires pour la desserte d'entreprises, de zones d'activités, des horaires de ramassage régulier pour les scolaires ou de train.

Une desserte peut également être proposée avec des jours et des horaires différenciés pour répondre à certains besoins : jours de marché,

loisirs du mercredi ou du week-end, etc.

→ en modalités de réservation :

Une des particularités du TAD est la nécessité pour l'utilisateur de réserver son voyage. Il est donc primordial que le contact de l'utilisateur avec le service de réservation, que ce soit par téléphone ou par internet soit facile, rapide, accessible et se passe de manière conviviale. Le personnel en charge de la réservation devra être formé à l'accueil de tous types d'utilisateurs.

Une certaine souplesse dans les délais de réservation est à rechercher : dans le mois ou les deux mois qui précèdent les déplacements (afin de ne pas alourdir la démarche de réservation pour les usagers quotidiens) jusqu'à deux heures avant le départ, afin que le TAD ne soit pas considéré comme un taxi. Cela permet à l'exploitant d'optimiser les courses et le taux de groupage des véhicules. Une formule alternative serait d'autoriser un déplacement non réservé dans le délai prévu dans la mesure où la course est programmée et que le véhicule n'est pas rempli.

Même si le téléphone reste à l'heure actuelle le moyen de réservation privilégié des usagers du TAD, la réservation par internet peut parfois être à développer. Si certaines AOM considèrent en effet que la fragilité du public utilisant leur TAD rend nécessaire un contact de vive voix avec l'interlocuteur de la centrale de réservation, d'autres transportent des usagers réguliers connectés pour qui la réservation par internet et son suivi facilitent le déroulement des déplacements.

Pour un faible nombre d'utilisateurs, des outils traditionnels de suivi permettent de gérer les réservations (il est alors important de garder un historique et les informations nécessaires pour pouvoir évaluer le service et le faire évoluer si besoin). Des solutions numériques permettent également aujourd'hui d'avoir des outils qui assurent une mise en place plutôt simple et bien perçue par les usagers.

4.3. Les aspects financiers et contractuels

4.3.1. Des réflexions financières

Quelques informations pouvant utilement être prises en compte :

- il est essentiel de pouvoir fixer, en amont, un objectif de fréquentation (de desserte) réaliste : ceci déterminera naturellement le montant général alloué au TAD. Une estimation en fourchette/via scénarios pourrait d'ailleurs permettre de comparer différentes modalités de financement (le choix du type de financement en part variable, part fixe ou mixte) ;
- concernant le « contrat » :
 - la question du choix du type de contrat (mutualisé, sous-traité, affermi...) est une part intégrante de la question financière ;
 - bien mentionner et comptabiliser tout ce qui a trait à la communication sur le sujet, que ce soit par le biais d'actions ponctuelles que d'actions permanentes de promotion du mode de transport,
 - bien mentionner et comptabiliser tout ce qui a trait à la réservation,
 - bien prévoir de comptabiliser les mesures à mettre en place.
- concernant les coûts :
 - en effet incitatif, certains inscrivent un objectif bonus supplémentaire, qui rémunère l'exploitant à 50 % des achats de tickets en surplus de l'objectif de fréquentation visé !
 - le caractère payant ou non des hauts-le-pied peut avoir un impact des plus importants en termes de coûts, notamment si le stationnement des véhicules n'est pas nécessairement situé là où les demandes sont les plus importantes,
 - si le fonctionnement a une part variable, certaines AOM comptent plutôt les courses, car une course peut répondre aux besoins de plusieurs usagers.

NB : des conducteurs avec permis B uniquement pour des véhicules de 9 places ou moins permettent une économie.

Le contrat et le prestataire

Quel que soit le mode de contractualisation avec le prestataire, il paraît important que **les termes du contrat aient été suffisamment réfléchis** : dans quelle mesure le prestataire est-il encouragé à développer le service ? Une rémunération au forfait incite-t-elle le prestataire à démarcher d'autres publics ? Quelle communication ? Auprès de quel public ?

Il est important que le contrat passé avec le prestataire précise les éléments qui permettront à l'AOM de :

- mesurer le service en matière de coûts et qualité des prestations réalisées, nombre de courses et coût à la course, kilométrage réalisé commercial et haut le pied, coût au kilomètre, origine-destinations, taux de remplissage des véhicules, nombre de courses réalisées par rapport au nombre de courses réservées, garantie des horaires annoncés à l'utilisateur, etc,
- évaluer son fonctionnement : enquêtes de satisfaction, profils d'utilisateurs, indicateurs de suivi, communication et promotion du TAD.

Le marché passé auprès d'un seul prestataire pour la réalisation des différents services: lignes régulières, TAD et TPRM le cas échéant permet une mutualisation des personnels et de véhicules.

Un outil efficace devra être mis en place pour recueillir les données d'exploitation de chaque service.

L'AOM qui souhaite mettre en place un service de TAD devra se poser les questions suivantes, en fonction des objectifs qu'elle se fixe dans la réalisation de son TAD :

- Comment est rémunéré le service : aux seules prestations, réalisées ?
- Les kilomètres haut-le pied sont-ils pris en compte ?
- Comment sont rémunérés les services de taxis si un aller est prévu en TAD et le retour effectué en clientèle privée du taxi ?
- Qui réalise la communication sur le service, quels moyens sont mis en œuvre ?
- Quelles sont les pénalités à prévoir si le service n'atteint pas les objectifs fixés ?
- Etc.

Une évaluation du service doit impérativement être prévue dans les termes du contrat qui lie l'AOM à l'exploitant. Elle permettra de mesurer l'atteinte des objectifs fixés pour le service.

Les indicateurs suivants peuvent être utilement mis en place :

- fréquentation par ligne ou arrêt selon les horaires ;
- trajets les plus demandés en origine-destination ;
- nombre de courses ;
- kilométrages commerciaux et haut-le-pied ;
- type d'usagers (salariés, scolaires, etc.) et motifs de déplacement ;
- etc.

Ces éléments seront obtenus par le suivi d'exploitation réalisé par l'exploitant et d'enquêtes menées auprès des usagers et permettront d'adapter l'offre le cas échéant. **Le contrat se doit donc d'être suffisamment flexible et adaptable.**

4.3.2. La communication autour du TAD

La communication constitue **un point essentiel au développement et au fonctionnement du service**. Elle doit se faire de façon **ciblée, adaptée et répétée auprès des usagers potentiels** : habitants de communes rurales, salariés des zones d'activité, usagers du train, scolaires le cas échéant, personnes âgées, etc.

Le choix d'une communication spécifique sur le TAD ou noyée dans l'information concernant la totalité du réseau peut se faire en fonction des spécificités du territoire et des complémentarités entre modes mais dans tous les cas, **l'information sur le TAD se doit d'être claire et accessible**. Les usagers doivent être informés non seulement sur les tarifs et les horaires mais nécessairement sur les modalités de réservation et d'accès au service, sur les itinéraires proposés ou possibles.

La communication passe prioritairement par le réseau de diffusion de l'exploitant et doit être relayée au niveau des pôles générateurs (auprès des entreprises en zones d'activité notamment), des mairies via les journaux d'information municipale, distribution de flyers, etc.

L'information sur le déroulement des voyages est importante afin de fiabiliser les usagers : confirmation de réservation, alerte SMS en cas de retard, suivi temps réel des véhicules si disponible, ...

Une identité du service en lien avec les lignes régulières est à rechercher afin que les usagers et les non-usagers **l'identifient facilement et perçoivent sa présence sur le territoire**.

4.4. La tarification

Une réflexion est à mener sur la gamme tarifaire et sa mise en œuvre selon les objectifs que se fixe l'AOM afin de développer le service de TAD.

- Les titres de transport sont-ils constitués uniquement de titres unitaires ? titres aller-retour, journée ? Des abonnements sont-ils possibles ? Des titres combinés voyage TAD-lignes régulières ?
- Le tarif est-il plus élevé que sur les lignes régulières ? Gratuité pour certains publics ? Service payant alors que le réseau est gratuit ?
- Quel est le niveau de complexité de l'offre tarifaire ?
- Comment est-ce que l'utilisateur procède au paiement de son titre ? Achat préalable du titre à une agence commerciale, achat au conducteur, en ligne par internet ? Etc.
- Quel système de pénalités à prévoir pour l'utilisateur qui ne se présente pas à une réservation ?

Quelques rappels finaux

Le portage de ce service par les élus doit être fort afin de recueillir l'adhésion des communes concernées. Leur implication dans la démarche est nécessaire à une réussite de la mise en place du TAD et de sa pérennité.

Toutes les pistes de réflexion évoquées dans la définition de l'offre, les choix de fonctionnement et leurs mises en œuvre méritent d'être étudiées, et adaptées localement.

Quelle que soit l'offre qui sera proposée, il y a intérêt à expérimenter son mode de fonctionnement dans le temps ou procéder à une montée en puissance progressive.

Il y aura lieu d'évaluer et de faire évoluer le service le cas échéant. Un service de TAD se calibre au vu des retours d'expériences sur le territoire.

Pour la restructuration d'un service de TAD ou au cours du renouvellement d'un contrat, il semble important de se donner les moyens d'assurer le suivi et de pouvoir procéder à l'évaluation du service dans toutes ses composantes, sans oublier la connaissance et le suivi des dysfonctionnements.

Les enquêtes de satisfaction des usagers permettront d'évaluer si la qualité de service qu'ils attendent est atteinte.

Observatoire Régional des Transports

56 rue Jules Barni
80 000 Amiens cedex1
Tél. 03 22 82 92 07
Fax. 03 20 82 25 90



www.observatoire-transport-hauts-de-france.fr



<https://www.linkedin.com/in/ORTHDF>



twitter.com/ORT_HDF

Directeur de publication : Laurent TAPADINHAS Directeur Régional de l'environnement,
de l'aménagement et du logement des Hauts-de-France
Rédaction : DREAL HdF / Service mobilité infrastructures : Thomas Vial - Martial Masselot
Cartographie : Cerema
Conception graphique et illustrations : DREAL HdF / Mission Communication : Elodie Pécaut
imprimé par Reprocolor Amiens