DATAR / DTT / ADEME

SERVICES A LA DEMANDE ET TRANSPORTS INNOVANTS EN MILIEU RURAL : DE L'INVENTAIRE A LA VALORISATION DES EXPERIENCES

Rapport final

Novembre 2004

BUREAU D'ETUDES EN TRANSPORTS ET DEPLACEMENTS

113 rue Fontgiève 63000 Clermont-Ferrand
Tél. : 04.73.36.92.29 - Fax : 09.70.62.81.89 - Email : adetec63@orange.fr
www.adetec-deplacements.com

SOMMAIRE

SOMMAIRE **1**

RESUME **4**

SUMMARY **6**

1. SYNTHESE **7**

1.1. ELEMENTS DE CADRAGE 7
1.2. RECHERCHE BIBLIOGRAPHIQUE PREALABLE 8
1.3. RECENSEMENT ET ANALYSE DES SERVICES EXISTANTS 9
1.4. MONOGRAPHIES DE 11 EXPERIENCES 17
1.5. ENTRETIENS AVEC DES ACTEURS NATIONAUX 23
1.6. RECOMMANDATIONS 25

2. RECHERCHE BIBLIOGRAPHIQUE PREALABLE **36**

2.1. PREAMBULE 36
2.2. ETAT DE LA CONNAISSANCE 36
2.3. LE TAD EN FRANCE 43
2.4. LE TAD EN EUROPE 48
2.5. AUTRES TYPES DE TRANSPORT INNOVANT 52

3. METHODOLOGIE ET RESULTATS GENERAUX **55**

3.1. ELEMENTS DE CADRAGE 55
3.2. RECENSEMENT 59
3.3. QUESTIONNAIRES 65

4. RESULTATS DE L'ENQUETE POUR LES TRANSPORTS A LA DEMANDE **67**

4.1. REPRESENTATIVITE DES QUESTIONNAIRES 67
4.2. REPARTITION GEOGRAPHIQUE 68
4.3. AUTORITE ORGANISATRICE 69
4.4. HISTORIQUE 70
4.5. TERRITOIRE 74
4.6. QUI ASSURE LA MISE EN ŒUVRE DU TAD ? 77
4.7. DESTINATIONS PROPOSEES 80
4.8. JOURS ET HEURES DE FONCTIONNEMENT 84
4.9. TYPES DE SERVICES 86
4.10. PUBLICS CONCERNES 89
4.11. CONDITIONS D'INSCRIPTION 90
4.12. MOYENS MATERIELS 93
4.13. INFORMATION 94
4.14. TARIFICATION 97

4.15. FREQUENTATION 101
4.16. FINANCEMENT 110
4.17. EVALUATION 112
4.18. EVOLUTIONS PREVUES 114
4.19. EXPERIENCES MONOGRAPHIEES 117

5. RESULTATS DE L'ENQUETE POUR LES AUTRES TRANSPORTS INNOVANTS 118

5.1. PRETS ET LOCATIONS A PRIX ATTRACTIFS DE VEHICULES 118
5.2. CENTRALES DE COVOITURAGE 126
5.3. CENTRALES DE MOBILITE 130

6. MONOGRAPHIES DE 11 EXPERIENCES 134

6.1. CHOIX DES MONOGRAPHIES 134
6.2. TAD DU DEPARTEMENT DE L'AVEYRON 140
6.3. TAD DE LA VIADENE (AVEYRON) 145
6.4. TAD DU DEPARTEMENT DE LA MAYENNE 149
6.5. TAD DE MASSIAC (CANTAL) 158
6.6. TAD DE LAMBALLE (COTES-D'ARMOR) 162
6.7. TAXIS TER BOURGOGNE 168
6.8. LOCAMOB (ARDECHE ET DROME) 173
6.9. LANDES-MAINS (LANDES) 180
6.10. CENTRALE DE MOBILITE DE SOISSONS (AISNE) 188
6.11. ACTIONS POUR LA MOBILITE VERS L'EMPLOI (AME, ALPES-DE-HTE-PROV.) 196
6.12. LE TACOT BIEVRE VALLOIRE MOBILITE (ISERE) 203
6.13. PRESENTATION RAPIDE DE 2 CENTRALES DE COVOITURAGE 211
6.14. SYNTHESE POUR LES TAD 213
6.15. SYNTHESE POUR LES LOCATIONS/PRETS DE VEHICULES ET LES CENTRALES DE MOBILITE 214

7. ENTRETIENS AVEC DES ACTEURS NATIONAUX 216

7.1. LISTE DES ENTRETIENS ET TABLES RONDES 216
7.2. AVERTISSEMENT 219
7.3. PLACE DU TRANSPORT DANS LA PROBLEMATIQUE DES TERRITOIRES PEU DENSES 220
7.4. COMMENT SE CREENT LES TAD ? 227
7.5. STRATEGIE DES PROFESSIONNELS VIS-A-VIS DES TRANSPORTS INNOVANTS 229
7.6. ROLE DES TAXIS 231
7.7. CONCURRENCE ENTRE PROFESSIONNELS DU TRANSPORT ET NON PROFESSIONNELS 233
7.8. COUT DU TAD 238
7.9. INNOVATION ET EVOLUTION DES METIERS 241
7.10. PROJET SARRASIN 242
7.11. SUIVI DES DONNEES 243
7.12. INFORMATION INTERNE ET FORMATION 246
7.13. INFORMATION DE LA CLIENTELE 247

8. RECOMMANDATIONS 249

8.1. AVERTISSEMENT 249
8.2. SYNTHESE DES BESOINS ET DE L'EXISTANT 249
8.3. PRINCIPAUX ENJEUX 250
8.4. ROLE DE L'ETAT 254

ANNEXES 259

GLOSSAIRE **282**

BIBLIOGRAPHIE **285**

RESUME

Présentation

L'étude menée par ADETEC pour le compte de la DATAR, de la DTT et de l'ADEME s'est déroulée d'avril à novembre 2004. Elle a recensé les expériences qui, hors lignes régulières, visent à mieux répondre aux besoins de transport dans les zones peu denses du territoire français, plus particulièrement en milieu rural. Elle a fait une analyse de l'existant et des principales problématiques, pour déboucher sur des recommandations.

Analyse de l'existant

Au total, 401 services innovants de transport ont été identifiés, dont 354 TAD, 32 prêts/locations de véhicules, 5 centrales de covoiturage et 10 centrales de mobilité.

89 départements comptent au moins un TAD en zone peu dense sur leur territoire. Les 363 TAD recensés cumulent 1 million de voyages par an, dont :

- environ 400 000 pour les TAD ruraux tous publics,
- environ 300 000 pour les TAD périurbains tous publics,
- environ 300 000 pour les TAD destinés à une catégorie précise.

Seulement 20 à 30 000 personnes, soit 0,2 % de la population rurale française, utilisent les TAD ruraux tous publics, du fait d'une couverture très partielle des zones rurales, mais aussi du fait que les personnes âgées constituent près de 90 % de la clientèle des TAD ruraux existants.

De leur côté, les services de prêt/location de véhicules (mobylettes, vélos et voitures) s'adressent presque exclusivement aux publics en insertion, en général seulement pour des déplacements liés à l'emploi ou à la formation. Gérés le plus souvent par des associations, ils s'inquiètent sur leur pérennisation, du fait de l'incertitude quant au renouvellement des subventions publiques et des dates de versement de ces subventions.

En matière de covoiturage, les expériences sont rares et peu probantes, notamment en milieu rural.

Enfin, les centrales de mobilité, encore peu nombreuses, articulent leur offre autour d'au moins deux des trois services suivants : transport collectif (TAD ou ligne régulière), location de mobylettes et centrale d'informations sur les transports.

Quasiment toutes les expériences de transport innovant envisagent une stabilité ou une extension de leur offre, tant leur utilité est avérée.

11 expériences, sélectionnées notamment à partir de leurs résultats chiffrés, ont fait l'objet d'une analyse approfondie :

- TAD : SIVOM de la Viadène (Aveyron), Communauté de communes du Pays de Massiac (Cantal), Lamballe Communauté (Côtes-d'Armor), Département de l'Aveyron, Département de la Mayenne et taxis TER Bourgogne.
- Prêts/locations de véhicules : Locamob (Ardèche et Drôme) et Landes-Mains (Landes).
- Centrales de mobilité : Soissons (Aisne), Actions pour la Mobilité vers l'Emploi (Alpes-de-Haute-Provence) et Le Tacot Bièvre Valloire Mobilité (Isère).

Principales problématiques et recommandations

Beaucoup de territoires ruraux n'ont aucune offre de transport. Quand offre il y a, celle-ci s'adresse généralement à une population spécifique (ex : personnes âgées, avec le TAD).

Afin de répondre à la diversité des besoins des différentes populations sans voiture (personnes âgées, publics en insertion, enfants et adolescents…), la possibilité de développer une centrale de mobilité à l'échelle de chaque bassin de vie ressort comme une piste intéressante.

Au sein de telles centrales, le TAD, trop souvent vu comme la panacée, peut constituer une solution de transport parmi d'autres, solution pour laquelle les améliorations suivantes devraient être recherchées, le cas échéant :

- choix plus éclairé des modalités de fonctionnement (horaires libres, ligne virtuelle ou autre),
- amélioration de l'information,
- développement d'une tarification sociale et de tarifs de fidélité (carnets, abonnements),
- prise en charge éventuelle des réservations par l'AO2, pour les TAD ruraux.

D'autre part, la réglementation devrait être adaptée afin d'augmenter l'offre de transport sans pour autant fragiliser les taxis et les transporteurs par la concurrence déloyale d'acteurs n'ayant pas les mêmes contraintes qu'eux (particuliers indemnisés pour assurer du transport avec leur propre véhicule, notamment).

Enfin, l'aménagement du territoire et l'organisation des services et activités doivent être pensés de manière à ne pas faire supporter toutes les contraintes au système de transport.

Il ressort de l'étude que l'Etat a un rôle important à jouer, principalement à travers les axes suivants :

- définition d'un cadre réglementaire à la fois souple et équitable,
- incitation à la création de centrales de mobilité,
- développement de la recherche et de l'expérimentation (covoiturage, analyse comparée TAD / ligne virtuelle / ligne régulière, centrales d'informations multimodales…),
- prise en compte de la question de la mobilité dans toutes les politiques territoriales.

SUMMARY

1. SYNTHESE

1.1. ELEMENTS DE CADRAGE

1.1.1. Territoires

L'étude concerne les zones peu denses de France métropolitaine, définies de la manière suivante :

- toutes les communes des « espaces à dominante rurale » définis par l'INSEE après le recensement de 1999, quelle que soit leur densité de population ;
- les communes périurbaines de densité inférieure à 50 habitants par km^2 ; 67 périmètres de transport urbain sur un total d'environ 250 sont concernés par ce critère.

Ces zones peu denses se trouvent dans 92 départements métropolitains sur 96 (exceptions : Paris et sa petite couronne).

Toutes les expériences fonctionnant dans au moins une commune peu dense entrent dans le cadre de l'étude, même si la zone peu dense ne représente qu'une partie de leur territoire (cas des TAD périurbains, notamment).

1.1.2. Date de création

Ont été prises en compte les expériences créées avant le 1er janvier 2004.

1.1.3. Nature du service

Sont prises en compte toutes les expériences entrant dans la logique du transport public, celui-ci étant défini de manière moins restrictive que dans la LOTI.

Ainsi, sont pris en compte des services tels que :

- les services s'adressant à une catégorie de population spécifique (personnes âgées, chômeurs…), s'ils sont ouverts à tous les membres de cette catégorie de population et non aux seuls adhérents d'une association donnée,
- les taxis TER.

1.1.4. Types de service

Les services appartiennent aux catégories suivantes :

- transports à la demande,
- services de prêt ou de location à prix attractif de véhicules,
- covoiturage,
- centrales de mobilité.

Nous n'avons en revanche identifié aucun service d'autopartage, les rares expériences françaises existantes étant confinées aux zones urbaines.

1.1.5. Mode de comptage

Nous comptons autant d'expériences qu'il y a d'organisateurs différents. Ainsi, pour le TAD :

- nous comptons comme un seul et unique TAD les services organisés directement par un Conseil général, quels que soient le nombre et l'étendue de leur(s) zone(s) de desserte (ex : Mayenne, Calvados) ;
- dans les autres cas, nous comptons autant de TAD que d'autorités organisatrices de second rang (ex : 34 TAD en Aveyron).

1.2. RECHERCHE BIBLIOGRAPHIQUE PREALABLE

Les principaux points ressortant de l'analyse bibliographique, réalisée au début de notre étude, sont les suivants.

1.2.1. TAD français

- Les services de transport à la demande en milieu rural sont définis pour l'essentiel par :

  - l'article 29 de la LOTI (Loi d'Orientation des Transports Intérieurs), modifié par l'article 20 de la loi 2001-43 du 16 janvier 2001,
  - le décret du 16 août 1985 relatif aux transports urbains et aux transports routiers non urbains de personnes, précisé par le décret du 31 décembre 1985 relatif aux services publics à la demande de transports routiers de personnes et modifié par le décret du 3 juillet 1992.

- Les enquêtes sur le TAD ne sont pas exhaustives. En outre, les analyses, le plus souvent monographiques, reprennent souvent les mêmes expériences. Par ailleurs, le TAD en milieu rural a été moins souvent traité que le TAD urbain ou périurbain.

- Les recensements réalisés avant la présente étude (GART, UTP, CERTU, Caisse des Dépôts) faisaient apparaître l'existence de TAD dans un peu plus de la moitié des départements, desservant au total environ 4 000 communes. Notre enquête a montré que ces chiffres étaient largement sous-évalués.

1.2.2. TAD européens

- Les TAD sont surtout développés en Europe du Nord. A l'inverse, malgré l'importance des zones peu denses, peu de TAD ont été mis en place en Espagne, au Portugal et en Grèce, le maintien des solidarités familiales et de voisinage rendant de tels services moins indispensables.

- Les TAD de nos voisins européens présentent des caractéristiques assez proches des TAD français, en terme d'objectifs, de modalités de fonctionnement et de publics touchés.

1.3. RECENSEMENT ET ANALYSE DES SERVICES EXISTANTS

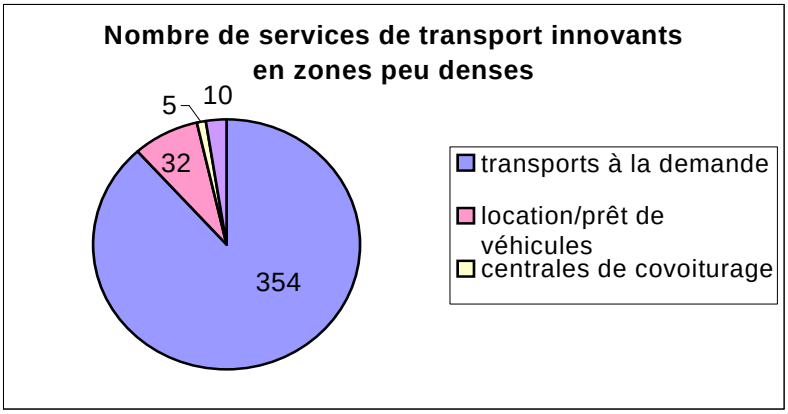
1.3.1. Recensement

1.3.1.1 Méthode

Afin de garantir un taux de réponse de 100 %, le recensement a été effectué par téléphone. Dans un souci de qualité, il a été réalisé par des chargés d'études en transports, tous titulaires d'un DESS. Au total, environ 400 contacts ont été pris, dans les Conseils régionaux, les Conseils généraux, les AOTU, les Chambres régionales de commerce et d'industrie et auprès d'acteurs nationaux (GART, UTP, associations, grands groupes de transport…). Le travail d'une doctorante de l'Université d'Avignon, Elodie Castex, nous a ensuite permis de rajouter une trentaine d'expériences à notre liste.

1.3.1.2 Résultats

401 organisateurs de services innovants ont été recensés. Ils se répartissent de la manière suivante :



Près des 2/3 de ces organisateurs se situent dans la moitié sud du pays, plus particulièrement en Midi-Pyrénées, en Rhône-Alpes et en Auvergne.

1.3.2. Questionnaires

Tous les organisateurs d'un système innovant de transport ont été destinataires d'un questionnaire, accompagné d'une lettre de recommandation de la DATAR. Du fait de l'identification tardive de certaines AO2 (pour le TAD), nous n'avons pu envoyer un questionnaire qu'à 340 organisateurs de services sur 401.

Le taux de retour des questionnaires a été de 50 %.

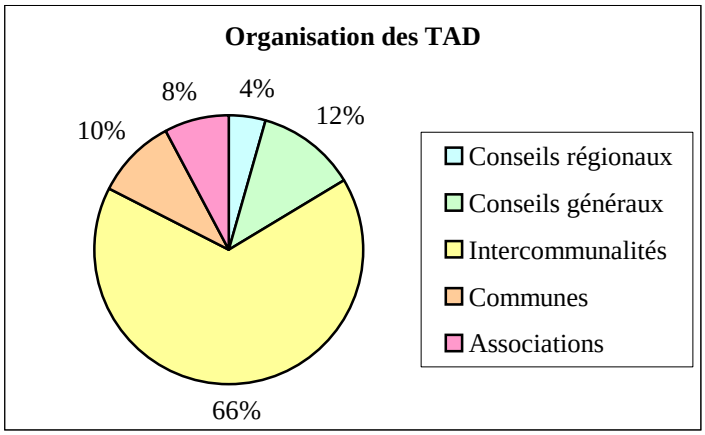
1.3.3. Transports à la demande

1.3.3.1 Répartition géographique

89 départements sur les 92 étudiés comptent au moins un transport à la demande en zone peu dense sur leur territoire. Ces chiffres sont nettement supérieurs à ceux de tous les recensements précédents, alors même que nous n'avons étudié que les zones peu denses, ce qui confirme la pertinence de notre méthode de recensement.

Près du tiers des TAD se situe en Midi-Pyrénées, où le Conseil régional, suivi par les Conseils généraux, a mis en place une politique forte depuis plus de 20 ans.

1.3.3.2 Autorités organisatrices



Les TAD sont organisés majoritairement par des intercommunalités (intercommunalités rurales, par délégation du Conseil général, ou AOTU).

Pour les TAD relevant de leur compétence, les Départements choisissent les modalités suivantes (voir carte page 70) :

- un quart en assure directement l'organisation,
- la moitié délègue cette organisation à des AO2,
- le dernier quart assure l'organisation de certains TAD et délègue à des AO2 l'organisation des autres TAD.

1.3.3.3 Historique

Les TAD ont en moyenne 9 ans. Les plus anciens remontent au début des années 80. La création des TAD s'est accélérée depuis 1999, avec la mise en place des Communautés de communes ou d'agglomération.

Cette création se fait généralement à l'initiative des élus locaux, parfois encouragés par le Conseil général, voire par le Conseil régional. Le plus souvent, les TAD pallient à l'absence de lignes régulières, tant dans les zones rurales que dans les communes périurbaines récemment intégrées aux périmètres de transports urbains.

1.3.3.4 Territoire

8 000 à 9 000 communes, représentant une population totale d'environ 6 millions d'habitants, sont desservies par des TAD effectuant au moins une partie de leur service dans des zones peu denses.

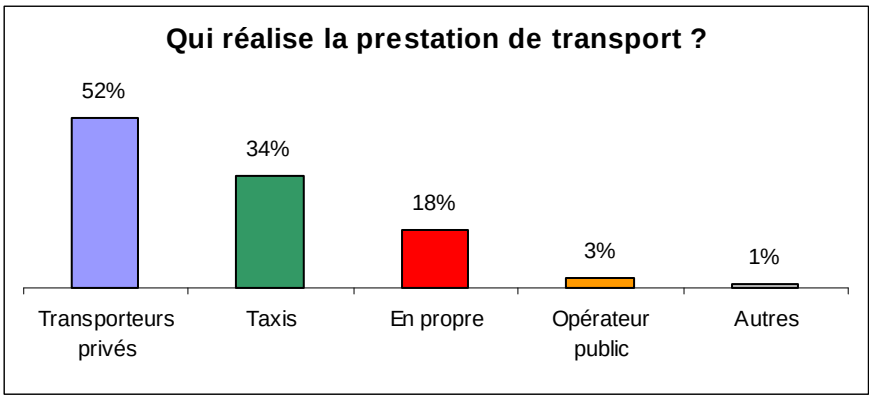
1.3.3.5 Publics concernés

80 % des TAD s'adressent à tous les publics, sans restriction. Les 20 % restants sont destinés à des publics spécifiques (personnes en insertion ou handicapées, le plus souvent).

1.3.3.6 Organisation et gestion

La gestion et le suivi du service sont assurés par l'autorité organisatrice dans les ¾ des cas, avec un taux encore plus élevé en milieu rural.

Le transport proprement dit est réalisé par les acteurs suivants :



Total > 100 en raison des réponses multiples

Les véhicules utilisés sont généralement des véhicules de moins de 9 places (64 % des TAD) et/ou des minibus (51 % des TAD). Seulement 14 % des TAD utilisent des cars ou des bus.

1.3.3.7 Destinations proposées

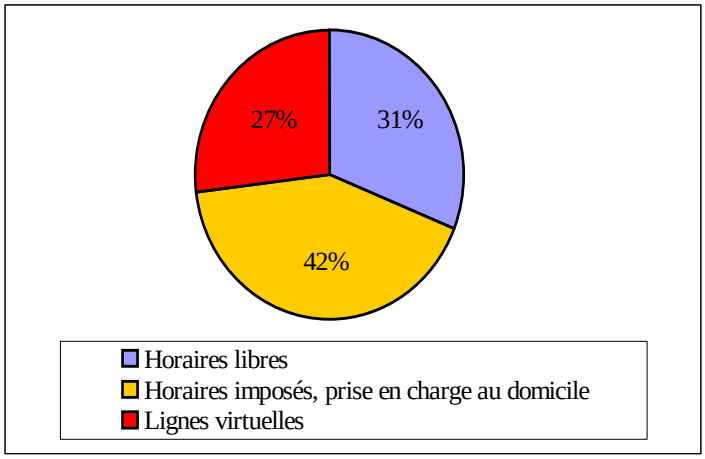
Les TAD ruraux desservent systématiquement les bourgs-centres et, dans 40 % des cas, les villes. La desserte des bourgs-centres se fait généralement 1 ou 2 fois par semaine. La dépose se fait généralement en centre-ville. Les motifs de déplacements sont les achats (notamment au marché), les démarches personnelles (médecin…) et, plus largement, les rencontres et la vie sociale.

Les TAD périurbains desservent la ville-centre, le plus souvent directement (centre-ville et/ou gare, en général), parfois en correspondance avec les lignes régulières urbaines.

Hormis quelques cas (taxis TER, principalement), les TAD n'ont pas pour vocation première de rabattre sur les gares et encore moins sur les lignes de cars interurbaines. La desserte de la gare se fait toutefois assez souvent, dans le cadre de la desserte de la ville ou du bourg.

1.3.3.8 Types de services

Les TAD peuvent être classés en 3 grandes catégories, de la plus à la moins souple :



Les TAD à horaires libres sont les plus souples, mais aussi les plus coûteux, du fait d'un faible taux de remplissage des véhicules. Ils s'apparentent à des taxis subventionnés.

Formule intermédiaire d'offre, les TAD assurant la prise en charge à domicile à des horaires imposés répondent bien aux besoins des personnes âgées en zone rurale.

Enfin, les lignes virtuelles constituent les TAD s'inscrivant le plus dans la logique du transport public. On les rencontre surtout à l'intérieur des PTU.

1.3.3.9 Réservations

Les réservations se font presque uniquement par téléphone. Dans plus de la moitié des TAD, elles se font directement auprès du taxi ou du transporteur, ce qui empêche une bonne connaissance de la clientèle par la collectivité et peut générer des fraudes (facturation de courses fictives[1]). Dans 90 % des cas, cette réservation doit se faire au plus tard la veille du déplacement, ce qui offre peu de souplesse à l'usager.

La plupart des TAD se gèrent très facilement « à la main ». Pour cette raison, mais aussi du fait du coût des logiciels, seulement 1 TAD sur 6 utilise un logiciel de gestion.

1.3.3.10 Tarification

Dans près de 90 % des cas, la tarification est spécifique au TAD. Les tarifs moyens sont de :

- pour les TAD ruraux : 4,30 € A/R vers un bourg-centre et 5,60 € A/R vers une ville,
- pour les TAD périurbains : 2,20 € A/R.

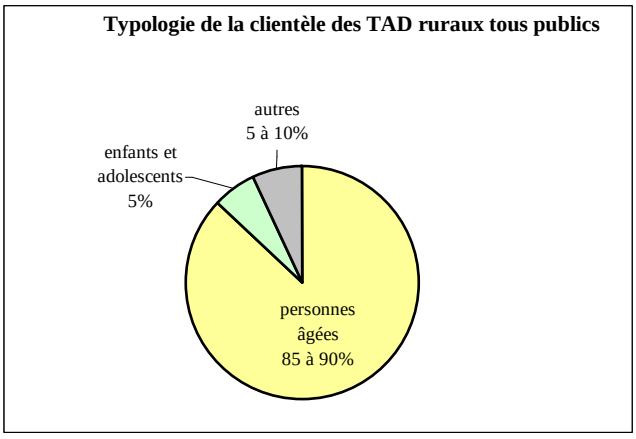
Moins d'un TAD sur trois a mis en place une tarification sociale (tarifs réduits, gratuités) en faveur de certains publics.

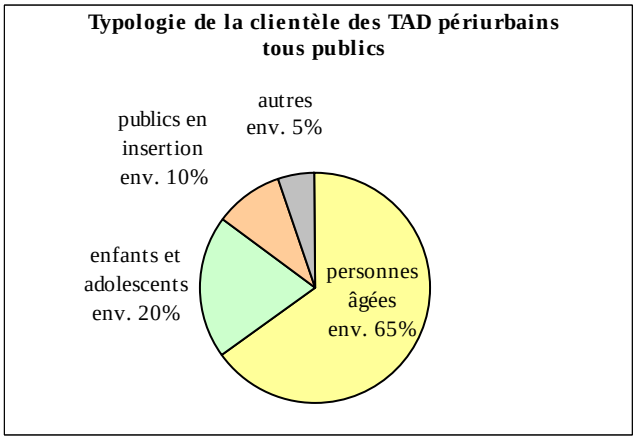
1.3.3.11 Fréquentation

Les TAD fonctionnant au moins pour partie dans les zones peu denses cumulent environ 1 000 000 voyages par an, dont :

- environ 400 000 pour les TAD ruraux tous publics (au sein de ces derniers, l'Aveyron est le département leader, avec 36 000 voyages annuels),
- environ 300 000 pour les TAD périurbains tous publics,
- environ 300 000 pour les TAD destinés à une catégorie précise.

Les personnes âgées représentent l'essentiel de la clientèle des TAD ouverts à tous les publics.





[1] Ce phénomène, sans doute minoritaire, ne remet pas en cause l'honnêteté de la grande majorité des professionnels.

Pour les TAD tous publics, la fréquentation moyenne est de 0,18 voyage par habitant et par an, aussi bien en milieu rural qu'en zone périurbaine.

Dans les communes desservies, le TAD est utilisé en général par seulement 1 à 2 % de la population, soit un total national de 50 000 à 80 000 personnes, dont 20 000 à 30 000 pour les TAD ruraux tous publics. Sachant que la population rurale de la France métropolitaine est de 14 millions d'habitants, **seulement 0,2 % de la population rurale a utilisé un TAD en 2003**.

Enfin, la fréquentation des TAD créés avant le 1er janvier 2001 a connu une hausse moyenne de 7 % entre 2001 et 2003. Les évolutions sont cependant très différentes entre les TAD ruraux tous publics (–2 %) et les TAD périurbains tous publics (+ 45 %).

1.3.3.12 Financement

Du fait du recours à des entreprises privées pour le transport (transporteurs et/ou taxis), la mise en place d'un TAD nécessite en général peu ou pas d'investissements.

En matière de fonctionnement, les principaux ratios sont les suivants[2] :

	TAD ruraux tous publics	**TAD périurbains tous publics**
Taux de couverture	25 %	9 %
Déficit par habitant et par an	2,30 €	6,90 €

Les TAD ruraux organisés par une AO2 bénéficient généralement de subventions de fonctionnement, principalement du Conseil général. Après subvention, le déficit restant à la charge de l'AO2 est en moyenne de 1 € par habitant.

1.3.3.13 Bilan socio-économique

Seulement 56 % des organisateurs dressent un bilan positif de leur TAD. Les principaux points faibles mentionnés sont :

- une clientèle trop faible ou trop peu diversifiée (prépondérance des personnes âgées),
- un taux de couverture financier insuffisant.

1.3.3.14 Evolutions envisagées

La majorité des TAD envisage un service stable pour les deux années à venir. Néanmoins, 22 % envisagent une extension de l'offre et 20 % une extension des zones desservies. Enfin, 3 % des services prévoient une transformation en ligne virtuelle et 7 % une transformation en ligne régulière.

[2] Les ¾ des TAD ne prennent en compte que le coût du transport et ne comptabilisent ni l'organisation en interne ni les frais annexes (ex : édition de documents), qui représentent en moyenne plus de 30 % du coût du transport.

1.3.4. Prêt/location à prix attractifs de véhicules

1.3.4.1 Historique et organisation

Les services de prêt/location de véhicules ont été le plus souvent créés à l'initiative d'une association et/ou des services sociaux (Conseil général, Direction Départementale du Travail…).

Ils couvrent généralement des zones étendues (maximum : Ardèche + ¼ de la Drôme pour Locamob).

Ils ont tous moins de 10 ans, pour un âge moyen de 5 ans.

Enfin, ils sont quasiment tous gérés par une association.

1.3.4.2 Services proposés

23 des 25 services ayant répondu au questionnaire mettent à disposition des mobylettes. 10 proposent des vélos et 6 des voitures.

24 services sur 25 s'adressent à un public en insertion, principalement pour des déplacements liés à l'emploi ou à la formation. Le 25^{e} loue des voitures à des personnes handicapées n'ayant pas les moyens d'acquérir un véhicule aménagé.

1.3.4.3 Tarifs

Pour les mobylettes, qui représentent 84 % du parc, les tarifs moyens sont les suivants :

- 2,10 € par jour,
- 8,40 € par semaine,
- 33 € par mois.

Les personnes ayant les revenus les plus bas bénéficient assez souvent de tarifs réduits ou d'aides des organismes sociaux.

1.3.4.4 Statistiques d'utilisation

A l'échelle nationale, les 41 services de prêt/location de véhicules recensés touchent environ 4 000 personnes chaque année, pour près de 200 000 journées de prêt/location par an. Les mobylettes représentent environ 95 % de l'activité.

Les habitants des zones rurales représentent environ la moitié des usagers.

1.3.4.5 Financement

Les dépenses moyennes sont de 11 800 € au lancement et de 10 900 € pour les investissements ultérieurs (extension du parc de véhicules et remplacement de véhicules non restitués, principalement). Les subventions en couvrent seulement la moitié.

Pour le fonctionnement, les montants moyens sont les suivants :

Recettes		Charges
Recettes commerciales	7 600 €	32 600 €
Subventions	22 800 €	
Déficit commercial :	25 000 €	
Taux de couverture :	23 %	
Déficit restant à la charge de l'organisateur :	2 200 €	

Les principaux subventionneurs sont les Départements, l'Etat et les Régions.

1.3.4.6 Evolutions prévues

Les associations ont du mal à envisager l'avenir de manière sereine, en raison de l'incertitude planant chaque année quant à la reconduction des subventions, aux difficultés de trésorerie qu'entraîne le versement tardif de celles-ci et, pour la plupart d'entre elles, à la part de déficit restant à leur charge.

Pourtant, en raison de la forte utilité sociale de leur activité, plus d'un service sur deux envisage une hausse de son offre pour les 2 ans à venir, les autres services prévoyant une stabilité de celle-ci.

1.3.5. Centrales de covoiturage

7 expériences ont été recensées, dont 2 spécifiquement en zone rurale. La plupart d'entre elles obtiennent des résultats faibles, voire nuls. Seules Allostop Bretagne (Rennes) et Stop Plus (Grenoble) obtiennent des résultats significatifs, mais la population rurale ne représente qu'une faible part de leur clientèle (1 000 voyages annuels sur 15 000, pour Stop Plus).

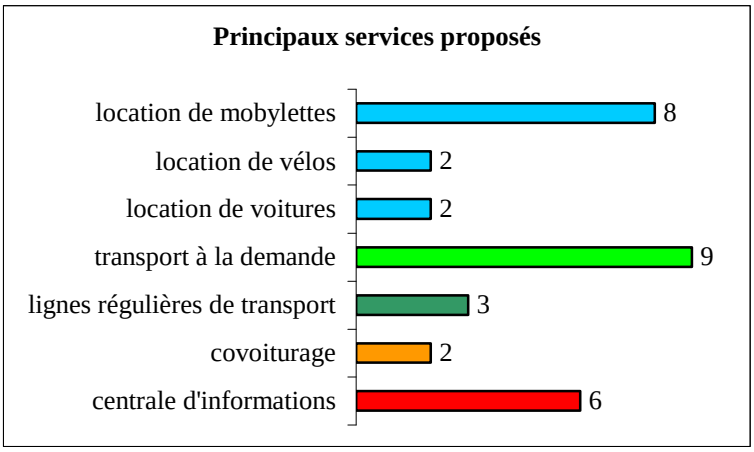
1.3.6. Centrales de mobilité

10 centrales de mobilité ont été identifiées, dont 3 en Rhône-Alpes.

7 d'entre elles s'adressent à des publics en insertion, les 3 autres sont ouvertes à tous les publics. A l'exception de 2 centrales tous publics (Soissons et Abbeville), toutes ces centrales sont gérées par des associations.

Elles ont toutes moins de 10 ans, pour un âge moyen de 4 ans ½.

Enfin, les principaux services proposés par ces centrales sont les suivants :



1.4. MONOGRAPHIES DE 11 EXPERIENCES

1.4.1. Expériences sélectionnées

Les principaux critères de sélection des expériences monographiées ont été les suivants :

- résultats en terme d'utilisation,
- originalité,
- exemplarité,
- transposabilité,
- qualité des données existantes,
- diversité des publics visés,
- variété, notamment en terme de zones géographiques concernées.

Sur ces bases, les expériences sélectionnées ont été les suivantes :

	Opérations sélectionnées	**Total**
TAD	SIVOM de la Viadène (Aveyron) Communauté de communes du Pays de Massiac (Cantal) Lamballe Communauté (Côtes-d'Armor) Département de l'Aveyron Département de la Mayenne Taxis TER Bourgogne	6
Prêts/locations	Locamob (Ardèche et Drôme) Landes-Mains (Landes)	2
Centrales de mobilité	Soissons (Aisne) Actions pour la Mobilité vers l'Emploi (Alpes-de-Hte-Provence) Le Tacot Bièvre Valloire Mobilité (Isère)	3
Covoiturage	Présentation rapide de 2 expériences (Stop Plus, à Grenoble, et Conseil général du Finistère)	hors monographies

En détaillant les services inclus dans les centrales de mobilité, les 11 monographies représentent au total 8 TAD, 4 prêts/locations et 1 covoiturage.

Elles sont bien réparties sur le territoire national puisqu'elles se situent dans 9 régions et 14 départements différents.

Enfin, à notre connaissance, 9 de ces 11 expériences n'avaient jamais fait l'objet d'une analyse approfondie avant la présente étude.

1.4.2. Transports à la demande

1.4.2.1 Présentation

8 services de transport à la demande ont été monographiés. Ces services sont représentatifs de la diversité existante, avec :

- 1 taxi TER (Bourgogne),
- 2 politiques départementales ambitieuses : Aveyron (délégation à 34 AO2, avec un fort soutien, notamment financier, du Département) et Mayenne (organisation TAD par le Conseil général à l'échelle de tout le département),
- 2 TAD ruraux délégués à des AO2 (Viadène et Massiac),
- 1 TAD rural destiné aux publics en insertion (le Tacot Bièvre Valloire Mobilité),
- 2 TAD périurbains (Lamballe et Soissons).

Soissons et Le Tacot proposent également d'autres services de transport, dans le cadre d'une centrale de mobilité (voir aussi page 22).

1.4.2.2 Fonctionnement et coût

Il s'agit de TAD tous publics, sauf pour les taxis TER, réservés aux usagers de la SNCF, et le Tacot, réservé aux publics en insertion.

La gestion et l'organisation du service sont diverses. Le Département de l'Aveyron, par exemple, délègue l'organisation du service (définition des tarifs, choix des jours de fonctionnement) aux AO2, alors que le Département de la Mayenne gère seul le service. Les réservations s'effectuent auprès de la gare de rabattement pour les taxis TER, auprès du Département pour la Mayenne, et directement auprès du transporteur ou du taxi dans tous les autres cas.

Le financement du service diffère également d'une structure à l'autre : le Département de la Mayenne prend en charge à 100 % le coût du service, sauf si une Communauté de communes désire une journée de fonctionnement supplémentaire[3]. Dans l'Aveyron, le déficit est partagé entre Région (40 %), Département (30 %) et AO2 (30 %). A Massiac, Région et Département se désengagent au fil des ans pour qu'à terme la Communauté de communes finance la quasi totalité du déficit du service.

[3] Dans ce cas le surcoût est financé à 70 % par la Communauté de communes et à 30 % par le département.

Les expériences monographiées présentent aussi un vaste panel des possibilités offertes par le transport à la demande : du plus « flexible » au plus « contraint ». Les services mis en place à Lamballe et en Mayenne sont multidirectionnels, alors que dans tous les autres cas les points d'arrivée sont prédéfinis. A Soissons, le TAD fonctionne sous forme de lignes virtuelles. Les jours et horaires de fonctionnement sont également très variables : 6 jours sur 7 pour Lamballe et Soissons, 4 demi-journées par semaine pour la Mayenne, variable selon les AO2 en Aveyron, 2 jours par semaine + jours de foire à Massiac. Seuls les taxis TER ont un fonctionnement quotidien, puisqu'ils complètent/suppléent l'offre ferroviaire.

Les tarifs pratiqués sont également très différents : 2 € aller-retour à Soissons et 1,10 € par tranche de 12 km au Tacot, jusqu'à 10 € aller-retour dans certains secteurs de l'Aveyron. Lorsqu'il existe des tarifs particuliers, ils ne sont pas fonction de la situation sociale de l'usager, mais de son âge. Notons toutefois le cas particulier des taxis TER, qui appliquent la gratuité aux cheminots et aux abonnés grandes lignes et domicile-travail.

Les moyens mis en œuvre pour gérer le service sont inégaux : depuis le simple appel au transporteur la veille de son départ, à la mise en place d'outils de gestion des réservations beaucoup plus sophistiqués. Le logiciel utilisé à Lamballe et en Mayenne, permet selon les fonctions choisies, de planifier des trajets longtemps à l'avance et, via un serveur vocal, offre la possibilité de réserver son voyage à n'importe quelle heure du jour ou de la nuit.

Avec l'utilisation de ces technologies, la connaissance des usagers est très disparate d'un service à l'autre. Les services dotés d'un logiciel peuvent ainsi connaître de façon assez fine leurs usagers, leurs habitudes, les catégories socioprofessionnelles à laquelle ils appartiennent… et ainsi ajuster l'offre en fonction. En revanche, certains transporteurs de l'Aveyron ou de Massiac n'ont aucune trace des publics transportés ni aucun élément statistique à fournir en dehors des chiffres de fréquentation.

1.4.2.3 Impacts / Evaluation

Les expériences de TAD monographiées présentent toutes des coûts élevés pour la collectivité. Ces coûts sont d'autant plus élevés que la fréquentation est importante, comme à Lamballe, Soissons ou dans la Mayenne.

Ces expériences, choisies pour leur bonne fréquentation, fonctionnent toutes grâce à un portage politique fort. Il apparaît que plus la collectivité investit en termes de dépenses et de communication, plus le service rencontre du succès. Cette volonté politique se traduit par une tarification attractive (Soissons, Lamballe, Mayenne, le Tacot), une offre peu contrainte (Lamballe, Mayenne) ou un grand nombre de territoires desservis (Aveyron).

Les TAD plus anciens (Aveyron, Viadène, Massiac) ont des caractéristiques qui les orientent clairement vers un public âgé : choix des jours de marché ou de foire pour le fonctionnement, communication reposant essentiellement sur le bouche-à-oreille… En revanche, les TAD plus récents tels Lamballe ou la Mayenne s'efforcent de séduire un public plus large : fonctionnement moins contraint, adaptation aux activités extrascolaires, tarification spéciale « jeunes », communication très active…

Ces deux exemples montrent aussi que l'acquisition d'un logiciel n'est pas la panacée : à Lamballe, l'utilisation du serveur vocal n'est pas un automatisme. En Mayenne, le serveur vocal n'est pas mis en place et les aléas du logiciel impliquent de revoir chaque soir les réservations enregistrées. La gestion informatique peut donc s'avérer efficace, mais elle ne peut s'adapter à tous les territoires de la même façon. Le périmètre d'une Communauté de communes semble ainsi beaucoup plus propice à ce type de gestion que celui d'un département entier.

Ces TAD, proposant une offre très large et très peu contrainte, sont souvent victimes de leur succès : demandes trop importantes les jours d'activités extrascolaires, manque de véhicules pour répondre à la demande. Nous avons pu sentir, à travers les questionnaires remplis par les usagers, qu'une logique consumériste s'installe parfois. Ainsi, les usagers, habitués à un service très souple et peu cher, sont demandeurs d'une offre toujours plus large, toujours plus adaptée à leur situation particulière. En cela, ces TAD s'éloignent de plus en plus d'une logique de transport public.

Les TAD plus anciens, ruraux, ont eux parfois tendance à s'essouffler. L'offre n'est pas toujours revue en fonction des évolutions démographiques, certains TAD de l'Aveyron n'ont ainsi enregistré aucun voyage au cours des 6 derniers mois. L'offre est donc parfois obsolète, et l'imbrication des différents acteurs n'est pas forcément favorable à sa restructuration.

Enfin, dans tous les services étudiés, nous avons pu sentir l'importance du relationnel chez les usagers. Dans les territoires ruraux notamment, les usagers attachent beaucoup d'importance à la personnalité du conducteur, s'il est « aimable », « causant »… Et lorsque l'un d'entre eux vient à être remplacé, cela peut être la cause d'une défection de la clientèle, comme c'est le cas parfois en Aveyron. Cette importance du relationnel se retrouve aussi dans les modalités de réservation : à Lamballe, malgré la mise en place d'un serveur vocal, près de la moitié des usagers continuent à passer par l'hôtesse pour faire enregistrer leurs réservations. La vocation sociale du TAD dépasse donc parfois sa seule fonction de transport de personnes.

1.4.2.4 Perspectives

Soissons, Lamballe et le Département de la Mayenne apparaissent comme les TAD les plus ambitieux : acquisition d'un logiciel de gestion, fonctionnement en centrale de mobilité ou évolution vers cette formule... Les autres services tendent à maintenir leur offre.

La mise en place d'un service de transport à la demande est donc pensée selon deux logiques : une logique à minima de maintien d'un service de transport pour les publics les plus captifs, et une logique plus ambitieuse visant à faciliter les déplacements de tous les publics sur l'ensemble du territoire.

1.4.3. Services de prêt/location de véhicules

1.4.3.1 Présentation

Parmi les monographies, 4 services proposent le prêt ou la location de véhicules.

Expérience	Départements	Véhicules mis à disposition
AME (Actions pour la Mobilité vers l'Emploi)	04	Mobylettes et vélos
Locamob	07 et 26	Mobylettes
Le Tacot Bièvre Valloire Mobilité	38	Mobylettes et vélos
Landes-Mains	40	Mobylettes, vélos et voitures

AME et Le Tacot proposent également d'autres services de transport, dans le cadre d'une centrale de mobilité (voir aussi page 22).

1.4.3.2 Fonctionnement et coût

Les mises à disposition de véhicules se font selon des modalités différentes. Dans le cas d'AME, qui ne possède qu'un seul dépôt de mobylettes, les véhicules sont mis à disposition des usagers à leur domicile. Dans les autres cas, les usagers doivent se rendre vers le dépôt le plus proche de chez eux. 15 des 16 dépôts de Locamob sont gérés par des partenaires locaux (associations, services publics…).

Pour l'entretien du parc de véhicules, Locamob s'appuie sur un réseau de garagistes locaux, tandis que les autres associations ne font appel qu'à un seul garagiste voire, dans le cas de Landes-Mains, assurent elles-mêmes cette tâche.

Ces différences de fonctionnement impliquent des moyens humains et matériels très variables, et par conséquent des coûts de fonctionnement eux aussi différents. En fonctionnant avec un seul salarié, Locamob affiche le coût de fonctionnement le plus faible (68 000 € en 2003). A l'opposé, Landes-Mains a des besoins matériels (locaux de plus de 4 000 m²…) et en main d'œuvre (19 personnes) nettement plus importants, avec en corollaire un coût global de fonctionnement près de 5 fois plus élevé (319 000 €).

1.4.3.3 Impacts / évaluation

Les services de prêt/location de véhicules ont avant tout un rôle social via l'accès à la mobilité pour les personnes en difficulté et, dans le cas de Landes-Mains, grâce aux emplois créés pour ce même public (17 des 19 salariés sont en contrat d'insertion). A l'échelle des territoires concernés, les impacts restent néanmoins limités, étant donné le faible nombre de bénéficiaires (de 60 personnes pour AME jusqu'à 147 pour Landes-Mains).

Concernant l'aspect spécifiquement transport, si les mobylettes apparaissent comme un bon compromis entre coût et qualité de service, elles souffrent néanmoins de plusieurs inconvénients : inadaptation aux longues distances, aux terrains accidentés ou encore aux mauvaises conditions climatiques et, de plus, ne sont pas toujours appréciées par le public féminin, surtout au-delà d'un certain âge. C'est pourquoi les mises à disposition de voitures, voire de vélos, apparaissent très complémentaires des mobylettes, les premiers pour les longues distances et les seconds pour les trajets urbains.

Au final, les mises à disposition de véhicules conservent une utilité essentielle, à savoir la réponse aux déplacements domicile-travail (ou formation…), auxquels ne sont pas adaptés les TAD

(contrainte de la réservation…). En cela, les services de prêt/location de véhicules sont tout à fait complémentaires de l'offre de transport classique en milieu rural.

1.4.3.4 Perspectives

Il semble que les services de mises à disposition de véhicules étudiés trouvent petit à petit leur rythme de croisière. Les divers problèmes liés au vol (Locamob), aux impayés de la part des usagers (AME), etc. se solutionnent petit à petit. En outre, les difficultés financières communes à chacune des associations (incertitude quant au renouvellement des subventions…) devraient elles aussi commencer à trouver des issues favorables n'impliquant pas une remise en cause des services existants (optimisation du service de réparation de Landes-Mains permettant de réaliser des économies, obtention de prêts sans intérêt par AME…).

D'une vocation sociale affirmée au départ, les services de location ont contribué à révéler l'insuffisance de l'offre de transport collectif sur des territoires donnés. En cela, ils intéressent aujourd'hui au premier chef les services transport des Départements et des collectivités rurales, pouvant même remplir une véritable mission de prospective sur le devenir de la mobilité en milieu rural (Le Tacot).

Au final, malgré les difficultés financières auxquelles elles sont confrontées, ces associations sont appelées à se développer dans les années à venir, soit par le biais d'extensions géographiques (Landes-Mains), soit en diversifiant leurs services (Locamob, AME).

1.4.4. Centrales de mobilité

1.4.4.1 Présentation

	Publics	**Services proposés**			
		Transport collectif	**Prêt/location**	**Centrale d'informations**	**Covoiturage**
Soissons	Tous publics	TAD	Non	Oui	Oui
AME	Publics en insertion	Ligne régulière	Mobylettes, vélos	Non	Non
Le Tacot	Publics en insertion	TAD	Mobylettes, vélos	Oui (tous publics)	Abandonné

1.4.4.2 Fonctionnement et coût

Alors qu'AME et Le Tacot sont gérées par des associations, la centrale de mobilité de Soissons relève de l'autorité organisatrice de transport urbain (SITUS). Dans les deux premiers cas, les services sont assurés directement par l'association ; pour sa part, le SITUS s'appuie sur un opérateur pour exploiter le service de TAD et assure directement les autres services.

D'après les questionnaires remis aux usagers, une partie de ceux-ci utilisent plusieurs services, tandis qu'une minorité ignore l'existence d'autres services que celui utilisé.

Le Tacot, tout en proposant des services diversifiés et de qualité, affiche le meilleur résultat financier (coût global de 115 000 € en 2003), grâce notamment à des recettes plus élevées. A l'opposé, la centrale de Soissons, qui propose une offre de TAD nettement plus développée et accessible à quiconque, est logiquement la plus coûteuse (210 000 €).

1.4.4.3 Impacts / évaluation

Le Tacot est la centrale de mobilité offrant la plus grande diversité de services, de surcroît avec une recherche d'articulation de son TAD avec l'offre de transports collectifs départementale (rabattement vers les arrêts de car…), même s'il n'existe pas de tarification combinée.

Les 3 centrales étudiées gagneraient à améliorer le fonctionnement de certains de leurs services existants (covoiturage pour Soissons, centrale d'informations pour Le Tacot…) et à en créer d'autres de façon à faire jouer au maximum la complémentarité entre les modes de déplacements et les services.

Il faut noter enfin dans le cas d'AME et du Tacot une démarche intéressante avec la recherche d'articulation entre les horaires des stages et des sessions de formation professionnelle d'une part, et les contraintes de desserte en transport collectif d'autre part. Ce travail permet d'optimiser le fonctionnement du TAD (Le Tacot) et des navettes (AME) et ainsi de limiter les coûts, tout en satisfaisant le plus grand nombre d'usagers.

1.4.4.4 Perspectives

Les 3 centrales sont appelées à se développer, mais selon des modalités et un calendrier différents. AME devrait prochainement connaître une forte croissance, aussi bien par un renforcement des services existants que par la création de nouveaux services (covoiturage…). La centrale de mobilité de Soissons pourrait à court et moyen terme créer de nouvelles dessertes à l'intérieur du PTU et débordant de celui-ci. Enfin, Le Tacot réfléchit à plus long terme à une évolution de ses services, notamment par l'élargissement à d'autres clientèles.

1.5. ENTRETIENS AVEC DES ACTEURS NATIONAUX

1.5.1. Présentation

Nous avons animé des entretiens ou des tables rondes avec les organismes suivants :

- les associations de collectivités locales (GART et ADF),
- les principaux opérateurs de transport (SNCF, Keolis, Connex, Transdev, Effia, Renault – projet SARRASIN –) et les fédérations nationales d'entreprises de transport (UTP, FNTV, FNAT),
- les principales associations d'usagers (FNAUT, associations rurales, d'insertion, de personnes âgées et de personnes à mobilité réduite) et la Fondation de France.

1.5.2. Principaux thèmes abordés

Les principaux thèmes abordés ont été les suivants :

- Place du transport dans la problématique des territoires peu denses.
- Comment se créent les TAD ?
- Stratégie des professionnels vis-à-vis des TAD et des autres transports innovants.
- Rôle des taxis.
- Concurrence entre professionnels du transport et non professionnels.
- Coût du TAD.
- Innovation et évolution des métiers.
- Suivi des données.
- Information interne et formation.
- Information de la clientèle.

1.5.3. Principaux éléments à retenir

Voici quelques points marquants ressortant des entretiens.

1.5.3.1 Publics cibles

- Malgré de nombreuses lacunes, les personnes âgées sont aujourd'hui les moins mal loties en terme d'offre de transport public. Les autres publics captifs (personnes à bas revenus, enfants et adolescents…) ont encore peu de services adaptés à leurs besoins.

- Au-delà du seul transport, en vieillissant, les personnes âgées ont de plus en plus besoin d'un service d'**accompagnement** avec prise en charge dans leur domicile, voire des actes connexes tels que l'aide à la préparation des bagages.

1.5.3.2 Stratégie des professionnels

- Les taxis considèrent le transport à la demande comme leur *« 3^{e} marché »*, après le transport scolaire et le transport de malades assis.

- Les transporteurs cherchent eux aussi à se positionner sur le transport à la demande, dans une logique d'occupation du marché et afin de proposer un bouquet de services plus complet. Leur stratégie est cependant opportuniste, dans la mesure où le TAD représente généralement moins de 1 % de leur chiffre d'affaires.

- Les transporteurs considèrent que, dans la plupart des cas, le transport à la demande est le domaine naturel des taxis (NB : pourtant, notre questionnaire a montré que les transporteurs interviennent dans la moitié des TAD et les taxis dans seulement le tiers).

1.5.3.3 Concurrence entre professionnels et non professionnels

- Les transporteurs et les taxis peuvent se trouver en concurrence avec des acteurs tels que des associations, des particuliers et des professionnels effectuant du transport à titre accessoire.

- Ils dénoncent cette situation, considérant qu'il s'agit d'une concurrence déloyale, puisque ces acteurs peuvent pratiquer des prix plus bas, grâce à des contraintes moindres.

- Les associations et les élus locaux estiment de leur côté que cette offre alternative permet de répondre à des besoins non satisfaits, soit pour des raisons de prix, soit du fait de l'absence ou de l'indisponibilité des transporteurs ou des taxis.

1.5.3.4 Coût du TAD

- Le coût du TAD inclut le coût du transport, bien sûr, mais aussi d'autres prestations telles que la gestion des réservations et la mise à disposition d'un véhicule et d'un conducteur pour une course hypothétique (aléa économique). L'aléa économique peut être minimisé en confiant le TAD à un groupement de taxis.

- Le coût fixe (c'est-à-dire qu'il y ait demande de transport ou non) du TAD est de l'ordre de :

  - 80 % du coût d'un fonctionnement en ligne régulière, si la réservation peut se faire 30 ou 60 minutes à l'avance,
  - 40 à 50 % du coût en ligne régulière, si la réservation se fait au plus tard la veille.

- Quand le TAD est confié à des taxis, ceux-ci ne sont pas toujours rémunérés des prestations hors transport.

1.5.3.5 Innovation, formation et évolution des métiers

- Les innovations portent essentiellement sur les centrales d'informations multimodales, qui tendent à se développer mais demandent encore à gagner en qualité.

1.6. RECOMMANDATIONS

1.6.1. Avertissement

Les recommandations qui suivent découlent du travail réalisé lors de l'étude. Elles sont de la responsabilité du cabinet ADETEC et n'engagent pas les commanditaires de l'étude.

1.6.2. Synthèse des besoins et de l'existant

1.6.2.1 Publics cibles

Les principaux publics cibles sont les personnes non motorisées, également appelées « captives ». Celles-ci se répartissent en 3 catégories :

- personnes dont le ménage ne possède pas de voiture,
- personnes n'ayant pas le permis de conduire,
- personnes ne disposant pas d'une voiture à un moment donnée, la ou les voitures du ménage étant déjà utilisées par d'autres membres du ménage.

A ce titre, 4 publics cibles principaux apparaissent :

- les inactifs, dont les retraités (surtout les femmes de plus de 70 ans),
- les personnes en situation de précarité,
- les enfants et les adolescents,
- les personnes handicapées.

1.6.2.2 Réponses aux besoins

La mobilité est un élément majeur de l'insertion sociale et économique des individus.

Les différentes solutions de transport mises en place dans les zones peu denses ne répondent que partiellement aux besoins :

- Le transport à la demande touche essentiellement des personnes âgées. Son activité est encore sans commune mesure avec les besoins. Ainsi, dans les zones rurales, 20 000 à 30 000 personnes ont emprunté les TAD tous publics, alors que les publics cibles représentent environ 4 millions d'habitants : les TAD ont donc touché moins de 1 % des captifs.

- Le prêt et la location à prix attractif de véhicules s'adressent presque toujours aux personnes en insertion et parfois aux handicapés. Là encore, l'activité (4 000 usagers pour 200 000 journées de prêt/location, dont la moitié dans les zones rurales) est bien en deçà des besoins, puisque moins de 0,3 % des population cibles sont touchées.

- Le covoiturage est encore balbutiant. En outre, il concerne encore peu les déplacements quotidiens et les personnes sans voiture.

- Pour les enfants et les adolescents, de gros besoins existent sur les déplacements périscolaires (activités durant le temps scolaire) et extrascolaires.

1.6.2.3 Les actions des collectivités locales

De nombreuses collectivités n'ont, à ce jour, apporté aucune réponse aux besoins de déplacements des captifs en zones peu denses et, malgré un nombre conséquent d'initiatives, aucune collectivité n'arrive à toucher tous les publics cibles.

Mais le problème de la mobilité est désormais perçu comme prioritaire. Il est de plus en plus pris en compte, notamment dans les plans départementaux d'insertion et dans les contractualisations entre Conseils généraux (ou régionaux) et intercommunalités.

De ce fait, de nouveaux services se créent chaque année et les services existants ont plutôt tendance à développer leur offre[4].

1.6.3. Principaux enjeux

1.6.3.1 Limiter les besoins de mobilité

Les principales alternatives au déplacement des personnes sont les suivantes :

- Assurer par un bon maillage du territoire par les services et les commerces ; malheureusement, les petites communes rurales ont perdu quasiment tous leurs équipements et services.

- Déplacer les services et non les personnes : tournées des commerçants, portage des repas à domicile (présents dans la grande majorité des communes rurales), bibliobus…

1.6.3.2 Favoriser les réponses individuelles aux besoins de transport

Avant d'envisager une solution de transport public, quelle qu'en soit la forme, il convient d'utiliser au maximum les modes de déplacements individuels :

- voiture individuelle, grâce aux solidarités familiales ou de voisinage ou au sein des associations pour les activités qu'elles organisent[5] (covoiturage dans la sphère privée) → nécessité d'organiser ce covoiturage,
- deux-roues (vélo, scooter ou mobylette), notamment pour les jeunes → nécessité d'améliorer la sécurité routière.

1.6.3.3 Ne pas faire peser toutes les contraintes sur le transport

On veillera par exemple à :

[4] Seulement 5 % des TAD prévoient de diminuer leur offre, tandis que le quart des TAD et la moitié des prêts/locations envisagent de renforcer la leur.
[5] Ex : covoiturage pour amener les enfants aux activités culturelles ou sportives.

- Pour les personnes en insertion : organiser les permanences sociales le jour du marché, afin qu'elles puissent utiliser le TAD pour s'y rendre.

- Pour les enfants et les adolescents : harmoniser les horaires des activités sportives et culturelles du mercredi après-midi, pour organiser un seul ramassage à l'aller et au retour ; le ramassage de l'aller peut même être réalisé à moindre coût si les activités commencent en tout début d'après-midi, car :

    - les collégiens participant aux activités ont eu classe le matin et sont déjà sur place,
    - les écoliers peuvent venir avec le car scolaire ayant assuré le retour des autres collégiens à leur domicile.

1.6.3.4 Développer des centrales de mobilité à l'échelle des bassins de vie

Afin de répondre aux besoins de chaque population captive, il apparaît nécessaire de développer des centrales de mobilité proposant, suivant les territoires et les publics :

- des lignes régulières de transport public,
- du TAD et/ou des lignes virtuelles,
- du prêt ou de la location de véhicules,
- du covoiturage,
- de l'autopartage,
- des informations multimodales sur les transports,
- …

Ces centrales de mobilité devraient se développer **à l'échelle des territoires vécus**, lesquels ne s'inscrivent pas forcément dans les limites administratives. Elles pourraient être portées par les Communautés de communes, les Communautés d'agglomération ou les Pays, appuyés si nécessaire par le ou les Conseils généraux et régionaux concernés.

Toutes ces centrales devraient bénéficier d'un **financement sûr et pérenne**, au lieu de se retrouver chaque année dans l'incertitude, comme c'est le cas pour les expériences menées par les associations. Cela passe notamment par une prise en charge par les collectivités locales, au même titre que les TAD ou les lignes régulières de transport. Se pose alors la question des ressources des collectivités rurales, qui n'ont pas le versement transport pour financer le service.

A l'échelle de chaque territoire vécu, des **schémas de déplacements**, intégrant l'ensemble des solutions possibles, devraient être élaborés et mis à jour régulièrement. Pour les Départements et les Régions, ces schémas de déplacements remplaceraient (ou plutôt complèteront) les schémas départementaux (ou régionaux) des transports.

1.6.3.5 Mieux organiser le transport à la demande

Quelle place pour le transport à la demande ?

Depuis 20 ans, le transport à la demande a souvent été considéré comme la panacée, permettant de répondre à coût modéré aux besoins de mobilité d'une partie des personnes non motorisées. De ce fait, il a suscité et suscite encore un grand intérêt tant au plan local qu'au niveau national.

Or, **il ne constitue pas la seule solution possible**. Ainsi, des lignes régulières dites « lignes de marché » peuvent rendre un service équivalent, tout en s'inscrivant davantage dans la logique du transport public (meilleur remplissage des véhicules, intégration à un réseau de transport…).

En outre, le transport à la demande touche pour l'essentiel les personnes âgées.

Enfin, si le déficit total du TAD est faible, le déficit par voyage est souvent élevé, du fait d'un taux de remplissage faible (surtout dans le cas des TAD à horaires libres, qui s'apparentent plus à des taxis subventionnés qu'à du transport public) et le service concerne un faible nombre de personnes.

Il convient donc de s'interroger au cas par cas, lors de la mise en place d'une offre de transport, sur la ou les clientèles cibles et sur les besoins spécifiques à satisfaire. Le TAD pourra alors faire partie des solutions, au même titre que les services de prêt/location ou qu'une ligne régulière, par exemple. En tout état de cause, il conviendra de rechercher la complémentarité des services, une même personne pouvant avoir des besoins différents suivant les déplacements.

TAD existants : principaux points à améliorer

Pour les TAD existants, les principaux points à améliorer sont les suivants :

- L'intervention des Conseils généraux ne devrait pas se limiter à la prise en charge d'une partie du déficit commercial. Les Conseils généraux devraient jouer un rôle en matière d'études préalables[6], de suivi, de capitalisation des expériences (mise en réseau des AO2) et d'expertise[7].

- Il faut éviter d'organiser des TAD dont tout ou partie du parcours coïncide avec une ligne régulière, surtout sur de longues distances. On veillera plutôt à assurer une complémentarité entre les deux offres (intermodalité entre les deux services ou horaires radicalement différents).

- L'information et la communication sont à améliorer. Il importe notamment de dépoussiérer le TAD de l'image tenace de « transport pour les vieux ». Il est également nécessaire de toujours associer l'information sur les lignes régulières à celles sur le TAD (logique de réseau, intermodalité).

- Dans la majorité des cas, tout au moins pour la plupart des TAD ruraux, il est préférable que les réservations soient réalisées en interne, plutôt que d'être confiées aux transporteurs ou aux taxis.

[6] Plusieurs Départements, dont l'Aveyron et le Cantal, financent la totalité du coût des études de définition des TAD organisés par les AO2.
[7] Les AO2, surtout les communes et les syndicats intercommunaux, ont peu ou pas d'expertise interne.

Cela permet de mieux relier le TAD aux autres politiques de la collectivité et d'éviter la facturation de courses fictives.

- Enfin, la tarification doit être améliorée, surtout en milieu rural, avec les axes suivants :

  - développement de la tarification sociale (tarifs réduits, gratuités, bons transports),
  - mise en place de tarifs de fidélité, comme sur les lignes régulières (carnets de 6 ou de 10 tickets, voire abonnements mensuels),
  - création de titres intermodaux (correspondance avec les lignes régulières).

1.6.3.6 Organiser le cadre réglementaire

Contexte juridique

Voir page 37.

Point de vue des transporteurs et des taxis

Les professionnels, au premier chef les taxis, considèrent que la concurrence avec les non professionnels ne se fait pas de manière équitable, dans la mesure où ils ont des contraintes plus fortes, en terme de réglementation, de matériel et de qualification.

Ils veulent donc limiter le transport à titre accessoire à deux situations :

- absence de transporteur et de taxi sur le territoire concerné,
- non réponse des éventuels transporteurs ou taxis à l'appel d'offres.

Point de vue des associations et des collectivités locales

La problématique du transport est de plus en plus ressentie comme cruciale dans les zones peu denses. Or, les transports assurés par les professionnels présentent deux inconvénients majeurs :

- leur coût élevé,
- l'indisponibilité desdits professionnels (absents du territoire concerné ou occupés par une autre prestation de transport).

La Fédération Familles Rurales, l'ADF et l'ADSTD demandent que soient rendus possibles, dans les zones de faible densité démographique (notamment les zones de revitalisation rurale), de nouveaux dispositifs de transport, pouvant notamment comprendre :

- l'indemnisation de « bénévoles » pour des transports spécifiques à l'attention des populations captives effectués à l'aide d'un véhicule personnel,
- le recours pour les autorités organisatrices de premier ou de second rang à des collaborateurs occasionnels pour assurer du transport public.

Commentaire

Remarques générales

La question fondamentale est : comment permettre l'accès de tous à la mobilité, dans des conditions économiques supportables pour les ménages et pour la collectivité et équitables pour les professionnels (concurrence, tarification de la prestation) ?

Remarques spécifiques en réponse… (paragraphe rédigé par le service juridique de la DTT)

…au point de vue des transporteurs et des taxis

Au-delà de préoccupations déontologiques et économiques tout à fait légitimes, les transporteurs et les taxis veulent garder un certain monopole.

Sur la question de la limitation du transport à titre accessoire à deux situations, le décret du 16 août 1985 ne prévoit pas ces situations.

Par contre, la non réponse du ou des transporteurs ou taxis à l'appel d'offres est prise en compte dans le cadre du projet de loi relatif au développement des territoires ruraux, dont l'article 11 F prévoit d'ajouter à l'article 29 de la LOTI, qu'en cas de carence de l'offre de transports, notamment suite à une mise en concurrence infructueuse, il peut être fait appel à des particuliers ou des associations inscrits au registre des transports dans des conditions dérogatoires aux dispositions de l'article 7 prévues par décret, pour exécuter, au moyen de véhicules de moins de dix places, conducteur compris, des prestations de transport scolaire visées à l'article L. 213-11 du code de l'éducation ou des prestations de services à la demande. Il est précisé que cette disposition a été adoptée en deuxième lecture par l'Assemblée Nationale, le 14 octobre 2004. Le projet de loi a été transmis en seconde lecture au Sénat, le 15 octobre 2004.

…au point de vue des associations et des collectivités locales

Aucune disposition, existante ou en projet, ne prévoit l'idée d'un « agrément transport » pour les associations.

Sur la demande de mise en place de nouveaux dispositifs de transports dans le cadre du projet de loi relatif au développement des territoires ruraux, il a été précisé ci-dessus, que l'article 11 F prévoyant la possibilité de faire appel à des particuliers ou des associations pour exécuter des prestations de transport scolaire ou des prestations de services à la demande, en cas de carence de l'offre de transports, notamment suite à une mise en concurrence infructueuse, a été adopté en seconde lecture par l'Assemblée Nationale, le 14 octobre 2004. Ce projet de loi a été transmis, en deuxième lecture, au Sénat, le 15 octobre 2004.

1.6.3.7 Diffuser les expériences

De grosses attentes existent quant à la **capitalisation des expériences existantes**. Cette attente s'est fortement exprimée lors des différentes phases de notre étude, tant de la part des autorités organisatrices de droit (Conseil généraux, notamment) que des AO2 et des associations.

1.6.4. Rôle de l'Etat

1.6.4.1 Préambule

L'Etat, commanditaire de la présente étude, n'est bien entendu pas le seul concerné par les actions qui suivent, pour lesquelles la participation des collectivités locales, notamment, est essentielle.

1.6.4.2 Favoriser la création de centrales de mobilité

Pour favoriser le développement des centrales de mobilité au niveau des territoires vécus, l'Etat doit notamment :

- favoriser la mise en place de financements pérennes (soit par un financement direct[8], soit par la mise en place d'une taxe transport pour les collectivités locales rurales),
- mettre en place des outils techniques et législatifs adaptés,
- approfondir la réflexion et renforcer les soutiens aux solutions aujourd'hui encore peu abouties (en premier lieu les centrales de covoiturage),
- favoriser la diffusion de l'information, à l'échelle nationale et aux échelles locales (via les DRE et les DDE, par exemple).

1.6.4.3 Subventionner les études de schémas de déplacements

Etant donné leur importance dans l'élaboration de mesures adaptées, les études des schémas de déplacements (schémas locaux, départementaux ou régionaux) devraient bénéficier d'un financement de l'Etat.

1.6.4.4 Définir un cadre réglementaire souple et équitable

Le cadre réglementaire à mettre en place doit garantir le droit au transport[9], en proposant des alternatives pour les territoires ou les situations ne trouvant pas de solution aujourd'hui, tout en garantissant un professionnalisme dans l'acte de transport et une concurrence équitable (voir pages précédentes).

[8] Dans le cadre des politiques de transport et/ou des politiques sociales.

[9] Afin de ne pas rester lettre morte, ce droit au transport devra être défini par des seuils quantitatifs (à l'instar de la Belgique, où il est prévu que tout habitant soit à moins d'un kilomètre d'une station de transport collectif).

1.6.4.5 Développer la recherche et l'expérimentation

Six axes de recherche et d'expérimentation nous paraissent prioritaires.

Evaluation des services de mobilité existants

Les services de mobilité ont des impacts non négligeables, notamment en matière sociale et économique. En particulier, les TAD favorisent le maintien à domicile des personnes âgées et le maintien du commerce local et les prêts/locations de véhicules rendent plus facile l'accès à l'emploi.

Toutefois, aucun service ne semble avoir fait l'objet d'une évaluation complète et rigoureuse. Afin de quantifier les impacts directs, mais aussi indirects (lien social…), il apparaît nécessaire de mener des études d'évaluation s'appuyant sur les résultats de quelques services de même nature. Par exemple, pour le TAD, il conviendra, entre autres, de comparer le coût du TAD aux économies réalisées par la collectivité (notamment le Conseil général) avec le maintien à domicile.

De telles études d'évaluation permettront de fournir un argumentaire solide en faveur des différents services et, plus largement, des centrales de mobilité.

Covoiturage

Le covoiturage est *a priori* porteur d'un potentiel important. Pourtant, il ne parvient guère à se développer en dehors du cadre privé et de celui de l'entreprise (plans de déplacements d'entreprise). Il faut tout d'abord voir dans quelle mesures et sous quelles conditions le covoiturage est viable en zones peu denses. Il convient ensuite de trouver des outils favorisant le développement des centrales de covoiturage, lesquelles se heurtent aujourd'hui à des problèmes de financement, de communication, de coût d'adhésion…

Définition des domaines de pertinence respectifs des différentes formules de transport public

Afin de donner aux décideurs locaux des éléments de choix objectifs, il est souhaitable de définir les domaines de pertinence respectifs des transports à la demande *stricto sensu*, des lignes virtuelles et des lignes régulières, au regard des territoires à desservir, des clientèles potentielles, du service rendu et du rapport service/coût.

La première recherche à mener s'appuierait sur les expériences de territoires ayant fait évoluer tout ou partie de leurs services de l'une à l'autre de ces trois formules[10] et sur les évolutions de clientèles en ayant découlé, afin de déterminer, à situation équivalente, la clientèle à attendre lors de la transformation ou lors de la création d'un service, tant sur le plan quantitatif que pour les publics touchés.

Une seconde recherche porterait sur le cas spécifique des taxis TER. A ce jour, aucune évaluation n'a été faite ni par la SNCF ni par les Conseils régionaux, suite à la fermeture de gares SNCF, avec rabattement des usagers par un taxi TER. Il conviendra d'évaluer et d'analyser les éléments suivants :

- évolution de la clientèle des arrêts restant desservis (effets des gains de temps de parcours),

[10] Exemples : Communauté de communes des Sablons (60), Communauté de communes de Montrichard (41), Allô Minicar Transbigorre (65), Saint-Brieuc, Montluçon…

- évolution de la clientèle de la commune dont la gare a été fermée (part de clientèle perdue par la nouvelle contrainte de correspondance),
- évolution de la clientèle dans la zone de chalandise de la gare qui a été fermée (en général, les communes autres que l'ex commune-gare ne bénéficient pas du taxi TER).

Actions en faveur de certains publics cibles

Si les personnes âgées trouvent avec le TAD une réponse satisfaisante à leurs principaux besoins de déplacements, d'autres publics cibles sont aujourd'hui beaucoup moins bien traités.

Il convient notamment de soutenir les opérations existantes, de développer l'expérimentation et de favoriser le retour d'expérience sur les solutions de transport mises en place pour les publics suivants :

- personnes en insertion,
- enfants et adolescents,
- jeunes non motorisés.

Les axes de recherche envisageables sont les suivants :

- quantifier chaque public et établir sa typologie,
- déterminer les besoins de chaque catégorie,
- définir des réponses adaptées aux besoins de déplacements de chaque catégorie.

Centrales d'informations multimodales

Aujourd'hui, les centrales d'informations se mettent en place au coup par coup, à la demande d'une autorité organisatrice. De l'aveu même de leurs opérateurs, elles présentent bien des lacunes (voir page 247).

Il apparaît indispensable de rassembler l'ensemble des acteurs concernés (Etat, GART, ADF, UTP, FNTV…) autour d'un projet à grande échelle : la création d'une centrale d'informations nationale sur les transports.

Une telle centrale permettrait à un usager d'organiser un déplacement entre deux points du territoire national, par les transports en commun (dont les éventuels TAD), bien sûr, mais aussi, comme mode de rabattement, la marche, le vélo et la voiture. Elle représenterait, à l'échelle multimodale, l'équivalent des services tels que Via Michelin et Mappy pour la voiture.

Elle serait déclinée au niveau local par des centrales d'informations régionales et départementales.

Un des enjeux de telles centrales d'informations sera leur mise à jour régulière.

Evaluation des logiciels de gestion des TAD

Plusieurs logiciels de gestion des TAD existent sur le marché. D'après leurs concepteurs, qui mènent une politique commerciale très active, ces logiciels permettent, entre autres, d'optimiser le

remplissage des véhicules et les circuits, de simplifier les réservations et de disposer d'un outil de suivi fiable et performant.

Dans la pratique, il semblerait que ces logiciels, souvent conçus au départ pour des TAD urbains, ne soient pas suffisamment adaptés aux caractéristiques des TAD ruraux. En outre, le coût de ces logiciels est élevé. Enfin, la gestion et l'organisation de la majorité des TAD ruraux peut se faire facilement « à la main », rendant ces logiciels superflus.

Il apparaît donc souhaitable de définir le domaine de pertinence de tels logiciels et d'évaluer spécifiquement chaque logiciel du marché, afin de guider les décideurs locaux dans leur choix[11].

1.6.4.6 Intégrer la question de la mobilité dans toutes les politiques territoriales

L'Etat intervient de manière diverse dans les politiques territoriales, notamment via la DATAR.

La question de la mobilité apparaissant comme cruciale dans les zones peu denses, il est indispensable qu'elle soit prise en compte dans tous les projets et toutes les démarches.

11 Dans le cadre du rapport *"Systèmes de transport à la demande"* (déc. 2002), le CERTU a effectué une première analyse de 3 logiciels. Ce travail pourra servir de point de départ à un travail comparatif plus approfondi.

2. RECHERCHE BIBLIOGRAPHIQUE PREALABLE

2.1. PREAMBULE

Cette première partie, rédigée en juillet 2004, conclut la première phase de l'étude, dite de recherche bibliographique et documentaire concernant les ouvrages et travaux divers (articles…) consacrés aux thématiques du transport à la demande (TAD) et des systèmes de transports innovants.

Grâce aux apports des différents membres du comité de pilotage, aux recherches effectuées sur internet et aux contacts établis avec un certain nombre d'autorités organisatrices, d'associations et organismes intervenant dans le domaine des transports, ADETEC a pu collecter un grand nombre d'informations et de documents, dont les plus anciens remontent à 1992. Cette masse d'informations, de par la diversité des sources et des approches méthodologiques, nous permet de poser un premier regard critique sur l'état de la connaissance et de dresser un bilan de l'importance et de la diffusion des services de TAD, en France ainsi que dans les pays européens à densité faible ou moyenne.

Enfin, même si les sources bibliographiques relatives aux systèmes de transport innovants sont nettement moins nombreuses, nous faisons également un premier état des lieux de l'existant.

Ce chapitre insiste davantage sur l'état de la connaissance et sur les aspects qualitatifs. En raison du travail de recensement et d'analyse de l'ensemble des expériences françaises qui a été réalisé dans les phases suivantes, les aspects quantitatifs ont été définis avec une précision bien meilleure à l'issue de notre étude. Nous avons donc fait le choix de n'en présenter ici que les points essentiels, sachant que plusieurs des données qui suivent se sont finalement avérées caduques ou erronées.

2.2. ETAT DE LA CONNAISSANCE

2.2.1. Le transport à la demande : définition

On appelle transport à la demande (TAD) un service de transport public ne fonctionnant que sur appel préalable d'un ou plusieurs clients. Le transport à la demande peut prendre des formes différentes, les plus courantes étant le service en porte à porte et la ligne virtuelle.

	Ligne régulière	Ligne virtuelle	TAD *stricto sensu*
Zone de desserte	Oui	Oui	Oui
Plage(s) horaire(s) de fonctionnement	Oui	Oui	Oui
Tracé	Oui	Théorique	Non
Réservé à certaines catégories de population	Non	Oui, en général (résidents)	Oui, en général (résidents)
Réservation préalable	Non	Oui	Oui
Horaires prédéfinis	Oui	Oui	Au moins un des 3 critères n'est pas imposé[12]
Point de montée imposé	Oui	Oui	
Point de descente imposé	Oui	Oui	

2.2.2. Contexte juridique

Paragraphe rédigé avec l'aide du service juridique de la DTT.

2.2.2.1 Transport public

Les services de transport à la demande sont définis par l'article 29 de la loi du 30 décembre 1982 d'orientation des transports intérieurs (LOTI) comme des services organisés par le Département, à l'exclusion des liaisons d'intérêt régional ou national. Ils sont assurés par le Département ou par les entreprises publiques ou privées qui ont passé avec lui une convention à durée déterminée.

Le décret n° 85-891 du 16 août 1985 d'application de la LOTI donne une définition plus spécifique des services à la demande dans son article 26 : « services collectifs offerts à la place, déterminés en fonction des besoins des usagers et dont les règles générales de tarification sont établies à l'avance ».

La loi n° 2000-1208 du 13 décembre 2000 (SRU) modifiant l'article 7-II de la LOTI a eu l'ambition de confier à l'Etat et aux collectivités territoriales ou leurs groupements, dans la limite de leurs compétences, l'organisation des services de transport à la demande.

Toutefois, en l'état actuel des textes, l'organisation de ces services résulte de la combinaison des articles 7-II et 29 de la LOTI. Pour les départements et les autorités organisatrices de transports urbains ou leurs autorités organisatrices secondaires (AO2), il n'y a pas de difficulté.

En revanche, il n'en va pas de même pour l'Etat et les Régions. Pour l'Etat, il n'est pas dans sa vocation d'organiser des services de transport de proximité. Pour les Régions, la mise en œuvre de

[12] Exemples :
- horaires, points de montée et de descente libres : TAD de la Communauté de communes du Poher (Bretagne),
- horaires libres, point de montée libre (domicile) et point de descente imposé : TAD de la Ville de Tulle,
- point de montée libre (domicile), horaires et point de descente imposés : Bus des Montagnes (Puy-de-Dôme),
- horaires libres, point de montée imposé, point de descente imposé : TAD de la Communauté d'agglomération de la Rochelle.

cette compétence passerait par un toilettage dudit article 29, qui ne prévoit que l'exploitation des services réguliers inscrits au plan.

Pour les autorités organisatrices de transport (AOT) ayant compétence pour organiser des services à la demande (départements et AOTU), ces autorités peuvent confier l'exécution de ces services à une entreprise (ou à une association) ayant passé à cet effet une convention à durée déterminée, à l'issue d'une procédure de marché public ou de délégation de service public. La convention prévoit les conditions de financement de ces services.

Deux types d'acteurs existent :

- les opérateurs ayant le transport comme activité principale, inscrits au registre des transporteurs et régis par la LOTI (environ 2 000 entreprises au niveau national),

- les opérateurs effectuant du transport à titre accessoire à une activité principale autre que le transport public de personnes, limités à un véhicule maximum, également inscrits au registre des transporteurs et régis par la LOTI (environ 6 000 entreprises) parmi lesquels se trouvent les taxis (dont l'activité n'est pas assimilée au « transport public » du fait de la loi du 20 janvier 1995 qui définit cette activité) et les associations (dont l'objet principal est une activité à but plus souvent social).

Cette catégorie d'opérateurs pourrait être complétée, à l'avenir, dans le cadre du projet de loi relatif au développement des territoires ruraux.

En effet, l'article 11 F de ce projet prévoit d'ajouter à l'article 29 de la LOTI, qu'en cas de carence de l'offre de transports, notamment suite à une mise en concurrence infructueuse, il peut être fait appel à des particuliers ou des associations inscrits au registre des transports dans des conditions dérogatoires aux dispositions de l'article 7 prévues par décret, pour exécuter, au moyen de véhicules de moins de dix places, conducteur compris, des prestations de transport scolaire visées à l'article L. 213-11 du code de l'éducation ou des prestations de services à la demande.

Cette disposition a été adoptée en seconde lecture par l'Assemblée Nationale, le 14 octobre 2004. Le projet de loi a été transmis, en deuxième lecture, au Sénat, le 15 octobre 2004.

2.2.2.2 Transport privé

Au sens de la LOTI, ce sont les transports qu'organisent pour leur propre compte, des personnes publiques ou privées pour leurs besoins de fonctionnement et à l'exclusion de tout déplacement à caractère touristique (décret n° 87-242 du 7 avril 1987). Ainsi, les transports de leur personnel organisés par les collectivités publiques, les entreprises et les associations, sont des transports privés.

Les transports organisés par les associations, pour leurs adhérents (transport non rémunéré c'est-à-dire bénévole et sur la base de cotisations forfaitaires versées à l'association), sous réserve que ces déplacements soient en relation directe avec l'objet statutaire de l'association et qu'il ne s'agisse pas d'une association dont l'objet principal est le transport de ses membres ou l'organisation de transports touristiques, sont des transports privés. Il en est ainsi des associations généralistes d'assistance aux

personnes en difficulté proposant leurs services à leurs adhérents (Familles Rurales, Les Aînés Ruraux …).

De même, les transports organisés par les établissements publics départementaux ou communaux accueillant des personnes âgées, les établissements d'éducation spécialisée, les établissements d'hébergement pour adultes handicapés et personnes âgées et les institutions de travail protégé, pour les personnes accueillies dans ces établissements, sont des services privés.

2.2.2.3 Autres catégories ne répondant pas à la définition du transport de personnes au sens de la LOTI

- l'activité de taxi, transport particulier de personnes prévu par la loi n° 95-96 du 20 janvier 1995,

- l'activité d'aide à domicile et les services de personnes prévus par l'article L. 129-1 § I du Code du travail. Aux termes de ce texte, les associations et les entreprises qui consacrent exclusivement leur activité à des services aux personnes physiques à leur domicile ainsi qu'à des services favorisant le maintien à leur domicile des personnes âgées, handicapées ou dépendantes, doivent être agréées par l'Etat. Cet agrément ne peut être délivré qu'aux associations et aux entreprises, dont les activités concernent les tâches ménagères ou familiales, et, obligatoirement, soit la garde des enfants, soit l'assistance aux personnes âgées, handicapées ou à celles qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile ou d'une aide à la mobilité dans l'environnement de proximité favorisant leur maintien à domicile

- le covoiturage, assimilable à un système d'entraide entre des particuliers,

- l'autopartage qui consiste en la mise à disposition de véhicule, sans chauffeur.

2.2.3. Les auteurs de travaux et de recherches sur le transport à la demande

Depuis le début des années 1990, un grand nombre d'ouvrages, de documents, d'articles, de colloques et de rencontres a été consacré à la problématique du transport à la demande. L'intérêt pour le TAD s'est accru depuis 1999, avec le développement des Communauté de communes ou d'agglomération. Ces travaux ont été initiés et/ou conduits par de nombreux acteurs et organismes :

Parmi les auteurs d'études ou organismes commandant des travaux, on trouve :

1. différents services d'Etat ou administrations centrales : DTT[13], DATAR, Caisse des Dépôts et Consignations, Conseil Général des Ponts et Chaussées, ADEME, services techniques du Ministère de l'Equipement (CERTU, CETE),
2. les Autorités organisatrices de transport par le biais de différents groupements : GART, AMF, APCG…,
3. des techniciens des collectivités territoriales (ADSTD),

[13] Voir signification des acronymes dans le glossaire, à la fin du document.

4. des agences d'urbanisme (IAURIF…),
5. les ORT,
6. les opérateurs de transport (Transdev, Kéolis…) ou groupements (UTP, FNAT, FNTV),
7. les constructeurs automobiles : PSA Peugeot-Citroën via l'IVM (Institut pour la Ville en Mouvement) et Renault (projet Sarrazin),
8. des médias, spécialistes de la thématique des transports (revues « La vie du rail », « Transport public »…) ou généralistes (La Vie, France Info…).

Par ailleurs, l'Etat a financé ou cofinancé plusieurs travaux de recherche dans le cadre du PREDIT.

Enfin, plusieurs bureaux d'études spécialisés dans les transports ou la sociologie (ADETEC, CODRA, Fors Recherche Sociale, IDF Conseil, ISIS…), universitaires et chercheurs (Eric Lebreton…) ont participé à différentes missions d'expertise et de recensement.

En définitive, la problématique du TAD mobilise un grand nombre d'acteurs et de compétences, n'appartenant pas systématiquement au milieu des transports de personnes.

2.2.4. Contenu des travaux

2.2.4.1 Travaux spécifiques TAD

Enquêtes et recensements auprès des organisateurs ou des opérateurs

Ces enquêtes constituent le moyen le plus efficace pour obtenir le maximum de données à l'échelle nationale. Elles sont menées en général par les autorités organisatrices (via le GART) et les opérateurs de transport (via l'UTP, la FNAT et la FNTV).

Tous les services, loin s'en faut, ne sont pas recensés par ces enquêtes, et ce pour plusieurs raisons :
- tous les organisateurs ou opérateurs de services ne sont pas membres des organismes organisant les enquêtes,
- le taux de retour des questionnaires n'est jamais de 100 % (par exemple, l'enquête menée en 1997 auprès des Conseils généraux a donné lieu à un taux de retour de 73 %, lequel peut cependant être considéré comme un taux très élevé pour ce type d'enquête).

Les informations apportées par les enquêtes portent en général sur des aspects quantitatifs : nombre de communes desservies, de véhicules utilisés, financement…

Etudes de cas

Les études de cas constituent une part élevée des travaux portant sur le TAD. Elles sont organisées par l'ADEME, par le CERTU, dans le cadre de recherches PREDIT, etc. et garantissent une approche qualitative des services.

La problématique du TAD est également abordée en articulation avec un cadre plus général (avenir du monde rural…), ou alors à partir d'un aspect bien particulier de ce type de transport (cadre réglementaire…).

2.2.4.2 D'autres études incluant la problématique du TAD

Rapport transports publics / spécificités du monde rural

L'ouvrage de la CDC et TRANSDEV *Transports publics et avenir des zones rurales* inscrit le TAD dans une chaîne de transport allant du TAD lui-même jusqu'à la desserte ferroviaire, en lien avec la problématique spécifique du monde rural (évolution démographique…). De même, le *Bilan des transports à la demande* réalisé par le CETUR en 1992 définit et localise précisément les zones rurales avant d'en analyser l'offre de TAD.

Complémentarité avec l'offre de transport départementale

Le Livre Blanc des Transports Départementaux replace la problématique du TAD dans celle plus large de l'offre départementale, mais sans forcément montrer toutes les complémentarités et interactions possibles avec l'offre régulière.

Aspect contractuel

L'examen des conventions entre les autorités organisatrices et les transporteurs fait l'objet de plusieurs travaux ou études, notamment de la part de la FNAT.

Adaptation du service à un type d'usagers

Les catégories des personnes âgées et à mobilité réduite, beaucoup plus que d'autres catégories pas ou peu motorisées (jeunes, personnes socialement défavorisées…), font en général l'objet de travaux spécifiques.

2.2.5. Etat des lieux des connaissances

2.2.5.1 La spécificité du TAD en milieu rural est peu prise en compte

Le TAD est souvent analysé comme une réponse à la demande de déplacements en milieu urbain et périurbain, permettant de compléter les lacunes de l'offre régulière de transport public. Même le travail de l'ADSTD, réalisé en 2003 dans le cadre du projet de loi sur le développement des territoires ruraux, reprend un certain nombre d'exemples de TAD fonctionnant en milieu urbain et/ou périurbain.

2.2.5.2 Certaines expériences sont régulièrement analysées

Des services de TAD ayant fait preuve de leur efficacité (qualité du service proposé, performance du mode de gestion…) reviennent fréquemment dans les ouvrages et articles. Les auteurs ont tendance à reprendre des expériences déjà analysées plutôt qu'à faire un véritable recensement. Parmi les données collectées, les expériences suivantes sont analysées au moins deux fois :

• En milieu urbain et périurbain :

- Abraysie Bus à Orléans,
- Autoplus à La Rochelle,
- Créabus à Dieppe,
- Pti'Bus à Poitiers,
- Taxitub à Saint-Brieuc,
- etc.

• En milieu rural :

- Bus des Montagnes dans le département du Puy-de-Dôme,
- Taxicars dans le département de la Haute-Vienne,
- Lignes à la demande dans le département du Rhône,
- Taxicom sur la Communauté de communes du Poher en Bretagne.

2.2.5.3 D'autres expériences intéressantes peu étudiées

Curieusement, certains services, même exemplaires ou ambitieux et fonctionnant de longue date, n'ont pas de véritable reconnaissance au niveau national. Citons par exemple le service à la demande « Transdrôme », qui fonctionne depuis 1985 sur 158 communes de la Drôme, et le transport à la demande de l'Aveyron, qui couvre les ¾ du département.

Par ailleurs, les services organisés par des associations, sortant il est vrai du strict cadre de la LOTI, mais remplissant souvent une véritable mission d'intérêt général, sont pour la plupart méconnus. Quelques-uns cependant parviennent à émerger, comme par exemple les actions menées par Age d'Or Services dans le département de l'Aube, ou encore par l'ADMR en Ille-et-Vilaine près de Fougères.

2.2.5.4 Les systèmes de transport innovants peu analysés

Nous entendons par « systèmes de transport innovants » les services de prêts ou location à prix attractifs de vélos, mobylettes et voitures, les services de covoiturage, d'autopartage et les centrales de mobilité regroupant différents services (information des usagers, covoiturage…), etc.

L'étude de l'IVM relative aux aides à la mobilité est la principale source d'information relative aux systèmes de transport innovants. Ceux-ci font donc *a priori* l'objet de beaucoup moins de travaux que le TAD, tout au moins dans le milieu des acteurs du transports (CERTU, GART…). Cela est probablement lié au fait que nombre de systèmes de transports innovants sont davantage connus et soutenus par les acteurs du développement social (CCAS, services sociaux des départements…).

Toujours est-il que la complémentarité entre services TAD et systèmes de transport innovants n'est quasiment jamais abordée en tant que telle, que ce soit d'un point de vue théorique ou en relation avec un territoire particulier.

2.2.5.5 Le manque d'ouvrages de synthèse

La question du TAD en France n'a pas encore été appréhendée de façon synthétique et globale, faute d'une connaissance exhaustive de l'ensemble des services. Différentes synthèses ou essais de typologie ont pourtant été réalisés. Mais, soit ces travaux l'ont été à partir d'échantillons d'expériences limités en nombre, et ne pouvant par conséquent pas être représentatifs de la diversité des approches TAD, soit leurs approches étaient par trop thématiques, portant sur tel aspect bien particulier du TAD (logiciels d'exploitation, conventions…).

Les conséquences en sont notamment l'absence de représentation géographique des communes desservies par un TAD.

Quelques explications peuvent être avancées à cette carence : la masse d'informations à collecter, la difficulté à recenser l'information du fait de la perpétuelle évolution des services (disparitions fréquentes, renaissances sous différentes formes…) et des territoires (aires urbaines de plus en plus diffuses…), la multiplicité des acteurs, etc. Ajoutons à ce propos que les acteurs eux-mêmes ne sont pas toujours au fait des services existants. Par exemple, les services transports des Conseils généraux peuvent méconnaître certains services « pirates » organisés par des communes ou des EPCI ou des services à vocation sociale organisés par leurs homologues du service « insertion ».

2.2.6. Le TAD, sujet à la mode

Le TAD est un sujet à la mode qui focalise l'attention des auteurs et des chercheurs et qui recueille l'adhésion des élus.

Dans le même temps, la création de services équivalents en lignes régulières fait l'objet de peu d'intérêt, alors même que le service rendu est souvent meilleur et le coût par personne transportée moindre, dès lors que le service est effectivement emprunté. On assiste ainsi à un paradoxe : la création de lignes régulières, par exemple pour les jours de marché, n'intéresse personne, hormis ceux qui les empruntent.

De par le cahier des charges de notre enquête, nous serons, à notre grand regret, amenés à ignorer de telles expériences, alors que de nombreux départements ruraux maintiennent avec succès des lignes de marché et que d'autres en créent (ex : Ardèche).

2.3. LE TAD EN FRANCE

2.3.1. Organisateurs de TAD

2.3.1.1 Collectivités locales

Les services de TAD en zones rurales et périurbaines peu denses sont organisés par plusieurs types de collectivités :

- Conseils généraux,
- Conseils régionaux,
- EPCI (SIVOM, Communauté de communes…),
- Communes,
- AOTU.

AOTU

67 agglomérations réparties dans toutes les régions sauf l'Ile de France possèdent au moins une commune dont la densité est inférieure à 50 hab/km², seuil définissant dans le cadre de la présente étude les communes périurbaines peu denses. La 2e phase de l'étude nous renseignera sur le nombre exact de services organisés dans ces 67 agglomérations.

Pour l'instant, il faut nous contenter des résultats de l'enquête du GART menée en 2002. Sur les 107 agglomérations adhérentes ayant répondu (sur un total de 166), 50 organisaient un ou plusieurs services de TAD, soit 47 %. Toutefois, il faut bien être conscient que les services ne concernent pas systématiquement les communes périurbaines les moins denses : la ville-centre seule peut être concernée (c'était le cas dans 12 agglomérations : Marseille, Gap, Cherbourg…), voire la ville-centre et les communes de première couronne, les communes éloignées restant dans ce cas-là desservies par les lignes du Conseil général (Aix-en-Provence…).

Conseils généraux

Les Conseils généraux organisent prioritairement des services de TAD dans les zones rurales, en général en rabattement sur des arrêts de lignes d'autocars régulières ou sur les gares SNCF.

Les résultats de l'enquête 2002 du GART sont difficilement extrapolables à l'ensemble des départements, étant donné que 19 Conseils généraux seulement ont répondu aux questionnaires. On retiendra pour mémoire que 11 d'entre eux ont déclaré organiser des services de TAD.

L'étude *Transports à la demande et avenir des zones rurales* (1998) recensait 277 systèmes de transport à la demande dans 49 départements, sans toutefois préciser l'organisateur de ces TAD (Département ou AO2, voire Région). En 2000, le CERTU recensait 3 800 communes de 53 départements desservies par un TAD.

Régions, EPCI et communes ruraux

Ces 3 collectivités jouent un rôle croissant dans l'organisation de services de TAD, la Région pour agrandir l'aire de chalandise des gares SNCF, les EPCI et les communes pour combler les lacunes de l'offre régulière départementale sur leurs territoires respectifs.

Signalons de plus que les services organisés par certains EPCI ou communes ne font pas l'objet d'une délégation de compétences de la part des Conseil généraux, et que ces derniers peuvent par conséquent ignorer leur existence.

Quant aux Régions, si elles organisent directement un nombre limité de services, elles sont de plus en plus partie prenante dans l'offre de TAD grâce aux financements qu'elles peuvent apporter lors du montage des services (Contrats Globaux de Développement en Rhône-Alpes, par exemple).

2.3.1.2 Associations

Avant que les Conseils généraux ne deviennent avec la LOTI *de jure* autorités organisatrices des services de TAD, les associations (Familles Rurales…) ont souvent été à l'origine des premières expériences (Minicars en Midi-Pyrénées, Taxibus en Lorraine…), les financements émanant notamment de la Fondation de France, des DDASS, etc.

Les associations intervenant dans le transport des personnes sont :

- des associations généralistes d'assistance aux personnes en difficulté proposant entre autres services le TAD pour leurs adhérents (Familles Rurales, Les Aînés Ruraux…),
- des associations créées spécialement à cet effet (Age d'Or Service pour les personnes âgées, Ulysse pour les personnes à mobilité réduite…),
- des associations assimilables à des centrales de mobilité proposant différentes prestations de transport dont le TAD.

Ainsi, les associations interviennent dans le domaine du transport privé. L'importance du tissu associatif en milieu rural et la prise de conscience de l'importance de la mobilité dans l'autonomie des personnes créent un contexte favorable au développement d'initiatives. Apportant un véritable complément à l'offre de transport public et bénéficiant d'une bonne couverture médiatique (France Info, journaux télévisés, presse écrite…), ces services voient leur utilité reconnue et bénéficient, pour certains, de financements publics.

Se pose néanmoins la question du cadre juridique dans lequel ces services sont organisés. Aujourd'hui, certains départements conventionnent avec des associations pour le besoin ponctuel du transport scolaire, mais dans la majorité des cas, se pose la question du montant de l'indemnisation du coût du transport, du statut de cette indemnité vis-à-vis des services fiscaux, ou encore de l'assurance. Résultat : les transporteurs comme les transportés doivent être membres des associations, et celles-ci hésitent encore à développer leurs services.

2.3.2. Types de services

2.3.2.1 Fonctionnement

Les services organisés en milieu rural et périurbain peu dense couvrent la plupart des possibilités de TAD :

- lignes virtuelles (horaires et points d'arrêts prédéfinis) dans la majorité des cas : départements du Rhône, des Alpes-Maritimes…
- point de montée, point de descente et horaires libres : Pays du Poher (Bretagne), service Transdrôme…
- point de montée libre, horaires et point de descente imposés : Bus des Montagnes (Puy-de-Dôme)…

2.3.2.2 Territoires et destinations

Chaque service de TAD est organisé selon une ou plusieurs des logiques de desserte suivantes :

1. rabattement vers un point précis (gare SNCF, arrêt d'une ligne d'autocar départemental, bourg centre…),

2. desserte d'un territoire donné (Communauté de communes, canton…) à partir de points prédéfinis ou totalement libre en « porte-à-porte »,

3. desserte, à l'extérieur du territoire donné, de villes importantes (préfecture, sous-préfecture…).

2.3.3. Fréquentation et clientèle

La fréquentation reste globalement limitée, avec 0,25 voyage/an/habitant en moyenne en zone rurale, mais avec d'importantes disparités selon les départements, et parfois à l'intérieur même des départements. En l'état actuel des connaissances, la fréquentation maximale observée en zone rurale est de 1,5 voyage/an/habitant pour le TAD organisé par un SIVOM du nord de l'Aveyron (étude ADETEC pour la DRE Auvergne).

Quant au remplissage moyen des véhicules, il est de 2,1 personnes dans les départements ayant répondu à l'enquête 2002 du GART.

La fréquentation varie en fonction de l'ancienneté des services, ayant tendance à plafonner voire à régresser au-delà d'un certain nombre d'années. Le déficit d'information peut expliquer cette érosion. En effet, si l'information est généralement de qualité avant le lancement d'un service (distribution de questionnaires dans le cadre du Bus des Montagnes…), elle est souvent déficiente (absence de fiches horaires…) par la suite. De la même manière, on dispose rarement de données fiables sur la typologie de la clientèle, ses usages et son degré de satisfaction ainsi, a fortiori, que sur les usagers potentiels du TAD.

Ainsi, c'est toujours le même groupe de personnes qui utilise le service, sans que de nouveaux utilisateurs potentiels ne soient informés, et lorsqu'une à plusieurs personnes âgées viennent à décéder, la fréquentation peut devenir quasi nulle. Par ailleurs, un certain nombre de services n'évoluent absolument pas, les conventions étant renouvelées tacitement, alors que les besoins évoluent progressivement.

Par ailleurs, la clientèle reste le plus souvent limitée aux personnes âgées ou handicapées. Les publics non motorisés aux besoins de déplacements plus variés (adolescents, publics en insertion) sont généralement peu, voire pas du tout, touchés. Le fonctionnement rigide des services (desserte uniquement les jours de marché, réservations au plus tard la veille…) explique largement cette lacune, mais c'est aussi parfois le règlement lui-même qui n'autorise l'accès au service qu'aux personnes d'un certain âge. Le règlement peut également limiter la fréquentation globale en fixant un quota de déplacements mensuels de façon à limiter les coûts pour l'autorité organisatrice.

Enfin, pour la plupart des TAD ruraux, les motifs de déplacements sont majoritairement liés aux achats (marché notamment) et aux démarches personnelles (médecin, coiffeur…). L'organisation de TAD hebdomadaires, le jour de marché répond à ces besoins, à condition que les rendez-vous médicaux ou autres puissent se prendre ce jour-là, ce qui est généralement le cas. Toutefois, une telle offre ne satisfait que les personnes âgées, les jeunes et les précaires ayant des besoins de déplacements plus fréquents et les permanences sociales (ANPE…) n'ayant pas forcément lieu le jour du marché.

2.3.4. Exemples de difficultés rencontrées

2.3.4.1 Bilan de l'Assemblée des Départements de France

Le bilan réalisé par l'ADF en 2003 met l'accent sur *« la raréfaction préoccupante des opérateurs de transport public en milieu rural et la difficulté croissante pour les collectivités à organiser un transport public en accord avec un cadre législatif et réglementaire offrant peu de possibilités dérogatoires […] »*.

Afin de favoriser le maintien ou le développement des transports en milieu rural et d'améliorer leur organisation, l'ADF propose notamment les actions suivantes :

- définition d'un statut de « collaborateur occasionnel de transport public », limité à 3 véhicules de moins de 10 places, bénéficiant d'exonérations fiscales,
- pour les intercommunalités, possibilité de créer une régie communautaire de transport public,
- mise en place d'un fond d'aide en faveur de centrales de mobilité et/ou de covoiturage,
- conception de guides pédagogiques (« Mettre en place un système de TAD » et « Mettre en place une action solidarité – transport »),
- mise en place de chèques transport bénéficiant d'exonérations de charges,
- développement de Sociétés Coopératives d'Intérêt Collectif (SCIC) en transport.

2.3.4.2 Exploitants

Les organisateurs locaux ont de plus en plus mal à trouver des exploitants pour leur TAD. En effet, en milieu rural, les artisans taxis sont de plus en plus rares ce qui impose parfois de trouver un taxi à 20 km, voire plus, du territoire desservi, d'où une augmentation des coûts.

En outre, de nombreux artisans taxis ne souhaitent pas être bloqués par une activité hypothétique (pas de transport si pas de demande), qui plus est peu lucrative (les déplacements assurés par le TAD sont relativement courts) et perdre des opportunités sur des courses plus longues, donc plus lucratives (ex : dialyse à l'hôpital de la capitale régionale). Toutefois, un tel raisonnement n'est pas partagé par tous, certains taxis assurant le TAD reconnaissant volontiers que cette activité leur amène de nouveaux clients.

Enfin, surtout en milieu urbain et périurbain, l'existence de groupements de taxis permet non seulement de fédérer les moyens et donc d'amoindrir les contraintes, mais aussi de trouver un interlocuteur unique pour la collectivité et de mettre en place des délais de réservation plus souples.

2.3.4.3 Communication et financement

Certaines collectivités locales limitent volontairement l'offre de TAD ou la communication sur celle-ci, par crainte qu'il ne soit victime de son succès. En effet, du fait du faible taux de remplissage des véhicules, le déficit par voyage oscille généralement entre 5 et 10 €. Pour maintenir le déficit annuel dans des limites raisonnables, il est donc nécessaire que le nombre de voyages reste faible.

La transformation en lignes virtuelles peut permettre de surmonter cet écueil en s'inscrivant davantage dans la logique du transport public « classique », mais elle n'est pas toujours réalisable dans les zones rurales peu denses et/ou avec des populations âgées, donc à mobilité réduite, qui constituent souvent la grande majorité de la clientèle des TAD ruraux et préfère une desserte de porte à porte.

2.3.4.4 Aspects juridiques

De nombreux systèmes se mettent en place, notamment pour les publics en insertion, souvent sur des bases juridiques peu claires. Certaines conventions s'inscrivent dans le cadre de la LOTI (les exploitants doivent alors être inscrits au registre des transporteurs), les autres dans celui de la réglementation des taxis (loi de janvier 1995). Les exploitants se soucient fortement de ce cadre juridique, ainsi qu'en témoignent les documents rédigés par leurs fédérations.

2.3.4.5 Organisation

En milieu rural, la gestion du TAD se fait généralement « à la main », sans difficulté majeure. Les logiciels spécialisés, dans les rares cas où ils sont utilisés, sont coûteux et ils apparaissent peu adaptés au transport en zone rurale, dans la mesure où ils ont été conçus au départ pour du TAD urbain ou périurbain.

2.4. LE TAD EN EUROPE

2.4.1. Introduction

On compte un certain nombre d'expériences ayant trait au transport à la demande en milieu rural ou péri-urbain peu dense en Europe. Bien entendu, nous n'avons analysé que les expériences localisées dans des pays présentant des espaces ruraux et une faible densité. Ainsi, les Pays-Bas ou encore les Flandres, bien qu'ayant mis en place de telles expériences n'ont pas été retenus en raison des densités trop élevées des territoires sur lesquels se déroulent les expériences.

Même si l'on ne dispose pas de chiffres précis issus d'un recensement des expériences de TAD pour chaque pays d'Europe, le transport à la demande reste très développé dans les pays situés au nord du continent. La Suède, la Finlande, les Pays-Bas, le Belgique, l'Allemagne offrent de nombreuses expériences. Mais il faut aussi noter que l'Angleterre a son lot de réussites dans ce domaine ainsi que l'Italie septentrionale.

En revanche, peu d'expériences concluantes ont été recensées dans la péninsule ibérique, dans le Mezzogiorno italien ou en Grèce alors que ces territoires sont constitués d'un certain nombre de zones peu denses où la réalisation de systèmes de transport à la demande pourrait apparaître comme pertinente. Cela s'explique pour partie par le maintien des solidarités familiales ou de proximité[14], alors que l'Europe du Nord fait davantage appel à l'intervention publique. En outre, pour la Grèce, le maintien d'un bon maillage de lignes régulières rend moins nécessaire le recours au transport à la demande.

2.4.2. Expériences sélectionnées

Nos recherches ont été menées notamment en collaboration avec les services de la Direction Générale Transports, à Bruxelles. Elles font apparaître qu'il n'existe pas de recensement européen des services de transport à la demande. En outre, aucune communication d'éventuels recensements nationaux n'a été faite tant auprès des services de Bruxelles que dans des congrès internationaux. Tous les travaux auxquels nous avons pu avoir accès portent uniquement sur l'analyse d'expériences plus ou moins exemplaires, dont certaines ont bénéficié de subventions européennes. On retrouve donc les mêmes lacunes que dans les travaux français présentés dans les pages qui précèdent.

Nous avons fait le choix de présenter un panel de 6 expériences exemplaires, se situant dans des pays aux politiques de transport très différentes :

- Le système « Service Line » de la municipalité de Siilinjärvi, à l'est de la Finlande,
- Le Kuxabussarna de l'agglomération de la ville d'Ockelbo, en Suède,
- le Pronotobus dans l'Alta Val Nure, dans la Province de Plaisance, en Italie,
- une expérience associative à Preston, dans le Lancashire, en Angleterre,
- le système « Rural Lift », en Irlande,
- le Telbus de Bastogne, en Belgique.

2.4.2.1 Système « Service Line » de Siilinjärvi (Finlande)

La municipalité de Siilinjärvi, située dans l'est de la Finlande, ne compte que 2 000 habitants pour une densité de 38 habitants au km². En 1999, il a été décidé de mettre en place 4 lignes de transport à la demande assurées par un minibus d'une dizaine de places. Ce système fonctionne selon le principe du porte à porte et concerne les personnes âgées essentiellement. Celles-ci représentent en outre près de 60% de la population locale. La réservation du service se fait 3 heures à l'avance, ce qui permet une certaine souplesse d'utilisation.

Ce système de transport présente des chiffres intéressants parmi les meilleurs de la Finlande en terme de TAD, avec près de 5 000 voyages par an pour une population concernée de 2 000 habitants. L'objectif est aujourd'hui de cibler un public plus jeune que celui qui utilise actuellement le « Service Line ».

[14] D'après un sondage réalisé dans l'ex-Europe des 15, le pourcentage de personnes déclarant que les adultes qui travaillent devraient s'occuper eux-mêmes de leurs parents âgés est très élevé dans l'Europe du Sud (maximum : 90% en Grèce) et bas en Europe du Nord (minimum : 30% en Suède), la France se situant plutôt dans la seconde catégorie, avec 45%.

2.4.2.2 Le Kuxabussarna d'Ockelbo (Suède)

La ville suédoise d'Ockelbo se situe à 300 km de la capitale Stockholm. Elle compte une population d'environ 7 000 habitants dispersée sur différentes zones rurales. Ockelbo présente ainsi une densité de 20 habitants au km².

Depuis 1995, 9 lignes virtuelles ont été mises en place. Les véhicules utilisés sont des monospaces du type Chrysler Voyager. La réservation se fait 12 heures à l'avance par téléphone. Le prix du trajet aller/retour est de 3 Euros environ.

Cette expérience a largement fait parler d'elle en Scandinavie. En effet, avec plus de 20 000 voyages par an pour 7 000 habitants, Kuxabussarna est une réussite.

Elle traduit le volontarisme des pouvoirs publics suédois à offrir un niveau de service de qualité grâce à une intervention publique forte capable de limiter le phénomène de désertification de l'espace rural.

2.4.2.3 Le Prontobus de l'Alta Val Nure (Italie)

L'Alta Val Nure compte environ 10 000 habitants répartis sur une cinquantaine de villages. C'est un espace rural présentant une faible densité de peuplement. Les proportions de personnes âgées et de personnes ne possédant pas de voiture particulière y sont relativement élevées. L'objectif mené par la Province en collaboration avec la communauté du Val Nure était de maintenir un certain niveau de transport public afin de prévenir une aggravation des phénomènes de désertification. Après plusieurs essais, un service de transport à la demande a été mis en place dès la fin des années 80. C'est le système de TAD le plus ancien et le plus abouti d'Italie. C'est donc pour cette raison qu'il a été décidé de le sélectionner.

Dès l'origine, le but a été de mieux relier l'ensemble des villages dispersés entre eux ainsi qu' au centre régional. Les minibus de transport à le demande complètent l'offre existante qui s'appuie sur une ligne de cars réguliers entre le plus gros village et Plaisance avec une fréquence de l'ordre de trois allers et retours par jour.

Prontobus est en fait un système sans horaires fixes avec des parcours de porte à porte. Il faut appeler directement l'opérateur la veille au soir pour réserver son voyage mais des voyages réservés quelques heures avant restent possibles selon les disponibilités. Le coût d'un voyage est plus élevé qu'un ticket des transports urbains de Plaisance (1,5 fois plus cher).

Malgré le vieillissement de la population, ce TAD a connu un succès grandissant et a su séduire une nouvelle clientèle constituée de jeunes non motorisés. Cette expérience fait toujours figure de référence au niveau italien. On compte en effet environ 25 000 voyages par an en 2002. Ce qui est un excellent chiffre pour 10 000 habitants.

2.4.2.4 L'expérience de Preston dans le Lancashirev (Angleterre)

Tout comme en France, certaines expériences de transport à la demande ont été lancées par des structures non publiques. Cela est particulièrement vrai en Grande-Bretagne où de nombreuses lignes

de transport considérées comme non rentables ont été supprimées. Face aux difficultés qui affectent certaines zones rurales isolées ou certains quartiers excentrés et qui touchent des populations spécifiques comme les personnes âgées ou handicapées, une association nationale est née. La Community Transport Association regroupe de nombreuses associations ayant mis en place des systèmes de TAD. Il nous est apparu judicieux de nous pencher sur cette expérience, dans la mesure où celle-ci concerne à la fois des zones rurales enclavées et périurbaines présentant une faible densité de population. La gestion du système par une association en fait de surcroît une expérience originale pour l'Angleterre.

Créé à Preston en 1999, ce système de TAD s'effectue en minibus et a pour objet d'amener les personnes en centre-ville (pour faire des courses ou pour diverses sorties…).

Le bus prend les personnes à leur domicile et les emmène en centre-ville. En fonction des différentes demandes exprimées, un parcours est organisé. L'association qui est propriétaire de 3 minibus de 16 places paie directement les chauffeurs. Elle est subventionnée par la ville. Les personnes payent le prix d'un ticket de bus ou utilisent leurs cartes (le prix est le même que pour un ticket classique) ou abonnements et se doivent de réserver leur voyage 24 heures à l'avance.

Avec 5 000 passagers par mois aujourd'hui au lieu de moins de 1 500 au départ, l'expérience de Preston est un des plus beaux succès pour l'ensemble de la Grande-Bretagne.

2.4.2.5 Le système Rural Lift (Irlande)

Rural Lift est le nom d'un projet de transport à la demande réalisé par une Communauté de communes située au nord ouest de l'Irlande. Né en 2000, ce projet s'est construit à partir d'une forte démarche participative des habitants de la Communauté de communes. La zone concernée par ce programme présente une densité de 14 habitants au km² avec plus de 50% d'habitants de plus de 65 ans. Environ un tiers de la population ne possède pas de voiture. La ville-centre, Manorhamilton, ne compte que 1 000 habitants. Ajoutons également que cette expérience s'est faite remarquer tant au niveau irlandais qu'européen en raison de la pertinence des mesures mises en œuvre.

Dans les années 70 et 80, la région a été durement frappée par la désertification, le chômage, le sous-emploi et l'absence de transports adaptés. Les cibles du système sont les personnes âgées, les jeunes, les chômeurs et les personnes ne possédant pas de voiture. Le comité d'expansion économique de la région s'est également fortement impliqué car l'enjeu de ce projet est à la fois social et économique.

6 lignes de TAD ont été mises en place. Les lignes sont ponctuées d'arrêts déterminés mais des déviations sont possibles dans la mesure où le lieu de ramassage ne se trouve pas trop loin de la ligne. On a donc un transport à la demande flexible. La réservation pour chaque ligne se fait en appelant directement l'opérateur du service avant 16h30 la veille du voyage. Cependant, pour une des 6 lignes, la réservation peut être faite au plus tard une heure avant le départ.

4,5 voyages par jour ont été effectués durant l'année 2000, soit plus de 2 voyages par habitant et par an, chiffre élevé comparé aux TAD français. Parmi ces 4,5 voyages moyens quotidiens, 2,5 ont été effectués gratuitement par les détenteurs du « free travel pass ». Ce dernier a été mis en place pour les chômeurs et les personnes ayant des revenus modestes. Sinon, le prix est plus élevé que pour un titre de transport dans une ville irlandaise (1,3 fois plus cher).

2.4.2.6 Le Telbus de Bastogne (Belgique)

Le Telbus de Bastogne est un cas de services arrêt-domicile avec des horaires fixes. Ce système a été développé dans une zone rurale faiblement peuplée de la montagne ardennaise (moins de 50 habitants au km²) comptant environ 8 000 habitants. Il était donc opportun de sélectionner cette expérience dans la mesure où cela nous permettait d'avoir une expérience belge éligible à nos critères de densité de population.

L'offre de transport dans cette zone était très faible, en particulier aux heures creuses. L'organisation du système est basée sur une transformation des lignes ayant des arrêts fixes pour développer un service qui prend les personnes à leur domicile et les amène à un des huit arrêts fixes de la ville voisine. 5 trajets par jour sont programmés dans chaque sens (zone rurale/Bastogne ou Bastogne/zone rurale). Les personnes appellent à l'avance au central téléphonique pour faire part de leur demande, et on leur indique l'heure approximative du passage à leur domicile ; la réservation est inutile pour le retour à partir de Bastogne. Le tarif est environ deux fois plus élevé que pour un ticket de transport urbain.

Le système a vu son nombre de passagers croître depuis sa mise en service en 1998 avec de nouvelles cibles comme les jeunes. Il est ainsi passé de 1,5 à quasiment 5 voyages quotidiens aujourd'hui.

2.4.2.7 Synthèse de ces 6 expériences

En milieu rural et périurbain peu dense, la principale cible des différentes expériences européennes citées ici reste les personnes âgées et dans une moindre mesure les demandeurs d'emploi et les jeunes. L'objectif poursuivi reste l'adaptation du système ou l'amélioration de l'existant. Il s'agit bien souvent de compléter un réseau existant plutôt que de le remplacer sauf dans le cas particulier de l'Angleterre.

Le prix est dans la plupart des cas supérieur aux tarifs pratiqués par les transports réguliers. Cet excédent tarifaire est en moyenne de l'ordre de 50%. Le système de réservation se fait quant à lui à l'avance et par téléphone.

Enfin, on peut noter qu'en ce qui concerne le transport à la demande en milieu rural et péri-urbain peu dense, l'utilisation d'outils technologiques de réservation innovants ne semble pas être la norme. Cela s'explique peut-être par le fait que la cible principale demeure les personnes âgées plutôt rétives quant à l'usage de nouvelles technologies.

2.5. AUTRES TYPES DE TRANSPORT INNOVANT

2.5.1. Organisateurs de systèmes innovants

Les systèmes de transport innovants sont dans la grande majorité des cas organisés par des associations, parfois par des CLIE ou des Missions Locales. Ces services sont en général destinés à des publics en insertion (RMIstes, chômeurs se rendant sur un lieu de formation ou à un entretien

d'embauche…) et sont financés par des organismes sociaux (CCASS, CLIE, DDASS…), des collectivités locales, des fonds nationaux (FNADT) ou européens (FEDER), des entreprises (Danone, Renault…) ou des associations caritatives d'envergure nationale (Secours Catholique…).

La plupart des services sont implantés en milieu urbain dans des villes de taille moyenne (Montélimar, Albi…) ou en milieu rural. Dans la majorité des cas, y compris en milieu urbain, l'offre de transport public est insuffisante (difficulté notamment pour se rendre dans les zones d'activités périphériques), et les services proposés sont particulièrement utiles.

2.5.2. Prêts ou locations à prix attractifs de véhicules

Les prêts ou location de mobylettes sont les services les plus fréquemment proposés, et ce dans un grand nombre de départements. Plus rarement, des vélos, voire des voitures sont mis à disposition des personnes. Les véhicules sont prêtés ou loués à la journée (environ 1,5 €), à la semaine ou au mois.

Les parcs de véhicules sont le plus souvent de petite taille : 5 à 10 unités, parfois quelques dizaines. Les coûts d'entretien et les vols ne permettent pas toujours d'adapter le nombre de véhicules à la demande.

2.5.3. Covoiturage

A la différence des services de location de mobylettes, les services de covoiturage ont parfois été créés dans des grandes villes, avant d'étendre leurs services à l'ensemble du département ou de la Région (Stop Plus à Grenoble). Ces services s'adressent en général à des clientèles beaucoup plus larges que les seuls bénéficiaires des *minima* sociaux. Bien que souvent créés à l'origine pour les déplacements des chômeurs (Chôm'Actif à Clermont-Ferrand), les services se sont élargis à d'autres clientèles et d'autres motifs de déplacement : salariés se rendant sur leur lieu de travail, déplacements liés aux loisirs, etc.

2.5.4. Centrales de mobilité

Nous appelons « centrale de mobilité » les organismes proposant au moins 2 services de transport distincts et complémentaires. Dans le cas où une centrale de mobilité est organisée par une association, celle-ci s'attribue rarement le titre de « centrale de mobilité », tout simplement parce qu'elle n'en avait pas la vocation à l'origine, les différents services s'étant agrégés au fil du temps. De la même façon, les centrales de mobilité ont parfois vu leur territoire d'action s'étendre progressivement, jusqu'à couvrir une partie importante d'un département.

Les offres de transport à proprement parler proposées par les centrales de mobilité sont les suivantes :

- Prêts ou location à prix attractif de vélos, mobylettes ou voitures,
- TAD (à l'aide de minibus ou de voitures particulières),

- Covoiturage.

Par ailleurs, les centrales de mobilité peuvent proposer d'autres services d'aide à la mobilité :

- Mise à disposition d'informations sur les possibilités de déplacements sur un territoire donné (ce qui les rapproche des centrales de mobilité mises en place par les AOTU dans le cadre de leur PDU),

- Vente de titres de transport,

- Garages solidaires (mise à disposition de locaux et de matériel pour entretenir et réparer son véhicule),

- Aide à l'autonomie en matière de mobilité : soutien méthodologique et psychologique au passage du code et du permis de conduire, conseils pour l'acquisition d'un véhicule (quel type de véhicule acheter, comment souscrire un contrat d'assurance… ?).

3. METHODOLOGIE ET RESULTATS GENERAUX

3.1. ELEMENTS DE CADRAGE

3.1.1. Territoires

L'étude concerne les zones peu denses de France métropolitaine, définies de la manière suivante :

- toutes les communes des « espaces à dominante rurale » définis par l'INSEE après le recensement de 1999, quelle que soit leur densité de population ;
- les communes périurbaines de densité inférieure à 50 habitants par km^2 ; 67 périmètres de transport urbain sur un total d'environ 250 sont concernés par ce critère.

Ces zones peu denses concernent tous les départements métropolitains, sauf Paris et sa petite couronne, soit au total 92 départements sur 96.

Toutes les expériences fonctionnant sur au moins une commune peu dense entrent dans le cadre de l'étude, même si la zone peu dense ne représente qu'une partie de leur territoire (cas des TAD périurbains, notamment).

3.1.2. Date de création

Ont été prises en compte les expériences créées avant le 1er janvier 2004.

3.1.3. Nature des services

Sont prises en compte toutes les expériences entrant dans la logique du transport public, celui-ci étant défini de manière moins restrictive que dans la LOTI.

Selon ces critères, nous avons exclu des services tels que[15] :

- les lignes régulières de transport en commun,

[15] De tels services sont toutefois pris en compte dès lors qu'ils font partie d'une centrale de mobilité comportant des services rentrant dans nos critères.

- les services réservés aux membres d'une association (ex : club du 3e âge) ou aux participants à une activité (ex : stage d'insertion),
- les ateliers associatifs de réparation de véhicules,
- les actions d'aide à la préparation du permis de conduire.

En revanche, sont pris en compte des services tels que :

- les services s'adressant à une catégorie de population spécifique (personnes âgées, chômeurs…), s'ils sont ouverts à tous les membres de cette catégorie de population et non aux seuls adhérents d'une association donnée,
- les taxis TER.

3.1.4. Types de services

Les services recensés ont pu être regroupés en 5 grandes catégories.

3.1.4.1 Transports à la demande

On appelle transport à la demande (TAD) un service de transport ne fonctionnant que sur appel préalable d'un ou plusieurs clients.

Le TAD se distingue du taxi par le fait qu'au moins un des trois aspects suivants est fixé :

- jours de fonctionnement,
- horaires de desserte,
- lieux de destination.

Le TAD peut prendre des formes différentes, les plus courantes étant le service en porte à porte et la ligne virtuelle.

	Ligne régulière	**Transport à la demande**		**Taxi**
		Ligne virtuelle	**TAD *stricto sensu***	
Zone de desserte	Oui	Oui	Oui	Non
Plage(s) horaire(s) de fonctionnement	Oui	Oui	Oui, en général	Non
Tracé	Oui	Théorique	Non	Non
Réservation préalable	Non	Oui	Oui	Oui
Horaires	Oui	Oui	Au moins un des 3 critères n'est pas imposé	Non
Point de montée imposé	Oui	Oui		Non
Point de descente imposé	Oui	Oui		Non

3.1.4.2 Services de prêt ou de location à prix attractif de véhicules

Les véhicules prêtés et/ou loués sont, suivant les cas, des vélos, des mobylettes, des scooters et/ou des voitures. Ces services s'adressent dans la plupart des cas à des publics en insertion.

3.1.4.3 Covoiturage

Les centrales de covoiturage mettent en relation des personnes souhaitant covoiturer pour des déplacements réguliers ou occasionnels et leur fournissent des informations pratiques et réglementaires pour la bonne mise en œuvre du covoiturage.

3.1.4.4 Centrales de mobilité

Dans toute notre étude, nous appelons « centrale de mobilité » une structure proposant au moins deux services de transport distincts et complémentaires parmi les suivants :

- transport à la demande et/ou ligne régulière de transport,
- prêt ou location à prix attractif de vélos, mobylettes et/ou voitures,
- covoiturage,
- autopartage[16].

Nous avons fait le choix de ne pas inclure les centrales d'informations[17] (mise à disposition d'informations sur les possibilités de déplacements sur un territoire donné, notamment par les transports publics) dans la liste précédente, car nous ne sommes pas en mesure de déterminer la réalité de telles centrales d'informations. En effet, certaines autorités organisatrices et certains exploitants ont tendance à nommer ainsi de simples services de réservation de TAD.

Outre les 4 services cités ci-dessus, les centrales de mobilité, mais aussi certains services de location/prêt de véhicules, peuvent proposer d'autres services d'aide à la mobilité, notamment :

- centrale d'informations, bien sûr,
- vente de titres de transport,
- garages associatifs (mise à disposition de locaux et de matériel pour entretenir et réparer son véhicule personnel),
- aide à l'autonomie en matière de mobilité : soutien méthodologique et psychologique au passage du code et du permis de conduire, conseils pour l'acquisition d'un véhicule (quel type de véhicule acheter, comment souscrire un contrat d'assurance… ?),
- vente de véhicules d'occasion à bas prix,
- etc.

[16] Egalement appelé car-sharing. Les utilisateurs adhérents d'un service d'autopartage paient un droit annuel qui permet ensuite de réserver une voiture, tarifée au temps et au kilomètre. En France, l'autopartage n'existe pour l'instant que dans quelques grandes villes (Paris, Strasbourg, Clermont-Ferrand…), principalement dans les centres-villes.

[17] Que certains organisateurs baptisent abusivement *« centrales de mobilité »*.

3.1.4.5 Autopartage

Nous n'avons identifié aucun service d'autopartage dans les zones peu denses, y compris au sein des centrales de mobilité.

3.1.5. Mode de comptage

Nous comptons autant d'expériences qu'il y a d'organisateurs différents.

Ainsi, pour le TAD :

- nous comptons comme un seul et unique TAD les services organisés directement par un Conseil général, quels que soient le nombre et l'étendue de leur(s) zone(s) de desserte, le service pouvant même concerner l'ensemble du département, hors PTU (ex : Mayenne, Calvados) ;
- dans les autres cas, nous comptons autant de TAD que d'autorités organisatrices de second rang (ex : 34 TAD en Aveyron).

Ce mode de comptage correspond à la réalité de l'organisation des TAD et de la collecte du traitement des données afférentes. Le comptage par zones de desserte a été exclu pour les raisons suivantes :

- beaucoup d'organisateurs de TAD, y compris parmi les Conseils généraux, n'ont pas de données détaillées à l'échelle des zones de desserte : cette échelle territoriale n'était donc pas pertinente pour les questionnaires,
- nous ne connaissons les zones de desserte que pour les TAD ayant répondu à notre questionnaire, soit moins de la moitié,
- la notion de zone de desserte est très hétérogène suivant les organisateurs, y compris entre départements,
- elle aurait maintenu une grande disparité de taille entre les territoires concernés (les zones de desserte des TAD organisés par des AO2 sont généralement plus petites que celles des TAD départementaux), même si l'on n'avait fait le découpage en zones de dessertes que pour les TAD départementaux (ainsi, la Mayenne n'a que 8 zones de desserte).

Afin de faire des analyses à des niveaux géographiques homogènes, nous avons aussi souvent que nécessaire réalisé des comparaisons entre départements et cartographié les principaux résultats (voir notamment pages 102 et 103).

3.2. RECENSEMENT

3.2.1. Méthode de travail

3.2.1.1 Analyse bibliographique

L'analyse bibliographique a constitué la première étape de notre travail de recensement. Elle est présentée aux pages 36 à 54.

Certaines sources étant anciennes, nous nous sommes au préalable assurés que les expériences mentionnées existaient encore.

3.2.1.2 Recensement téléphonique

Intérêt de la méthode

Le seul moyen d'approcher l'exhaustivité dans le recensement était de réaliser une enquête téléphonique.

En effet, une enquête par questionnaire écrit n'aurait pas permis d'atteindre, ni même d'approcher, un taux de réponse de 100 %. En outre, le contact téléphonique a permis une relation plus conviviale avec les personnes ressources et la collecte d'une information plus riche et plus complète, notamment sur les aspects qualitatifs et sur les expériences innovantes autres que le transport à la demande (dont les formes peuvent être très variées et auxquelles la personne n'aurait pas forcément pensé en remplissant un questionnaire écrit).

Dans un souci de qualité, ce travail a été réalisé par des chargés d'études spécialisés en transports, tous titulaires d'un DESS.

Cibles

Pour les collectivités locales, il était prévu au départ de ne contacter que le service des transports. Or, il est apparu que ces services n'avaient pas toujours connaissance des expériences relevant de l'action sociale. Au sein des Conseils généraux et des AOTU, nous avons donc décidé de contacter également les services sociaux. La qualité du recensement n'en a été que meilleure, même si cela a alourdi notre travail d'environ 60 %.

Au total, plus de 400 contacts ont été pris[18] :

- 92 Conseils généraux : service transports + un ou plusieurs contacts au sein des services sociaux, soit plus de 250 contacts ;
- 67 AOTU : service transports + service politique de la ville, soit 130 contacts ;

[18] L'intitulé des services peut varier d'un organisme à l'autre. Pour alléger l'écriture, nous employons à chaque fois l'intitulé le plus fréquent ou le plus parlant.

- 22 Conseils régionaux : service transports ;
- 22 Chambres Régionales de Commerce et d'Industrie : responsable aménagement (lequel s'est occupé de faire remonter l'information de chaque CCI) ;
- une quinzaine de fédérations nationales d'associations (rurales, de personnes âgées ou de chômeurs…) et des organismes pouvant être appelés à financer des projets associatifs (Fondation de France).

La liste et les coordonnées des personnes contactées figure sur un CD Rom joint au présent rapport.

3.2.1.3 Sources complémentaires

Travail d'une doctorante de l'Université d'Avignon

Concernant les transports à la demande, nous avons pu en outre fusionner notre base de données avec celle d'une doctorante de l'Université d'Avignon, Elodie CASTEX, qui a recensé les TAD, y compris urbains, à partir de sources différentes (GART, Assemblée des Communautés de France, bibliographie, internet…). Cela nous a amenés à ajouter 37 expériences à notre liste.

Contacts divers

Divers contacts et rencontres avec des représentants d'autorités organisatrices, de grandes entreprises de transport ou d'associations nous ont permis de compléter nos informations, notamment lors des entretiens de la dernière phase de l'étude (voir pages 216 à 248).

3.2.1.4 Difficultés rencontrées

Lors du recensement téléphonique, la très grande majorité de nos interlocuteurs s'est montrée bien au fait de l'offre existante. Toutefois, dans certains cas, nous avons pu constater que des expériences avaient été omises ou que l'organisateur du système n'était pas la personne morale indiquée.

Parmi ces oublis ou imprécisions, on peut citer :

- omission des TAD dans quelques départements et agglomérations et dans 5 régions,
- dans une petite dizaine de départements, les Conseils généraux nous avaient indiqué lors du recensement qu'ils organisaient eux-mêmes les TAD, pour nous dire ensuite dans le questionnaire que ces TAD étaient en réalité délégués à des AO2 (autorités organisatrices de second rang)[19].

Les oublis et les erreurs mentionnés ici ont pu être partiellement (totalement ?) réparés par les trois démarches présentées ci-dessus.

[19] Pour 5 départements (23, 31, 32, 46 et 54), le retour tardif des questionnaires remplis par les Conseils généraux ne nous a ensuite pas laissé le temps d'envoyer de nouveaux questionnaires aux AO2. Nous n'avons donc pu avoir que des chiffres globaux, sans détail par opération.

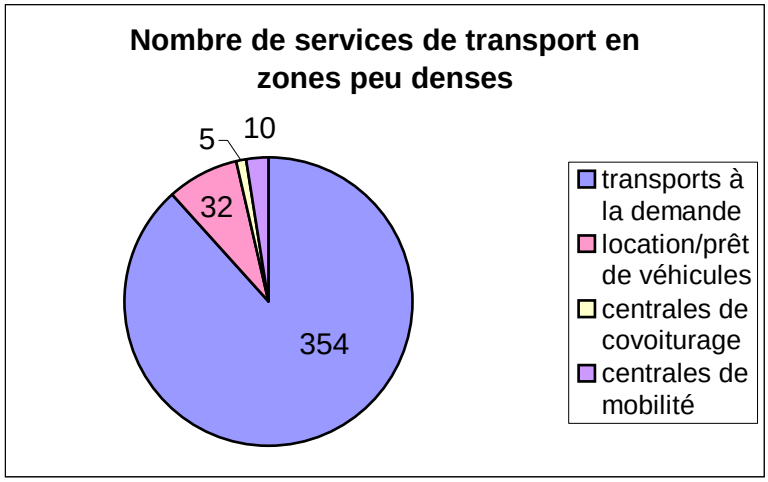
3.2.2. Résultats

3.2.2.1 Nombre d'expériences recensées

401 expériences ont été identifiées, soit en moyenne un peu plus de 4 par département. En tenant compte des remarques ci-dessus, le chiffre réel est sans doute supérieur à 500, soit 5 à 6 par département.

La liste et les coordonnées des organisateurs figurent sur un CD Rom joint au présent rapport.

3.2.2.2 Types de services



Les transports à la demande sont largement majoritaires. Les services de location/prêt de véhicules arrivent loin derrière. Enfin, les centrales de mobilité et, surtout, les services de covoiturage sont rares. Quant à l'autopartage, il est inexistant. Ces deux derniers types de services sont plus adaptés aux zones urbaines, dans lesquelles ils commencent à se développer depuis quelques années.

3.2.2.3 Limites du recensement

Organisation du transport dans le cadre de la LOTI (transport à la demande)

La comparaison de nos résultats avec ceux d'Elodie Castex montre que tout recensement des TAD, quelles que soient sa volonté d'exhaustivité et la qualité du travail fourni, laisse échapper un nombre significatif d'expériences. Ainsi, sur le total de 354 TAD finalement identifiés dans cette étude, nous en avions recensé 317 (soit 90 %) et Elodie Castex plus de 200[20].

Au final, on peut considérer que le nombre de TAD « officiels » est légèrement inférieur à 400 et que notre recensement a sans doute permis d'en recenser environ 95 %. Parmi les TAD manquants,

[20] Ce chiffre est approximatif, du fait qu'Elodie Castex s'intéresse également aux TAD urbains.

figurent sans doute certains services interurbains assurés à la demande en heure creuse et/ou lors des vacances scolaires.

Manquent en outre à notre recensement, mais c'était prévu, les TAD « pirates », c'est-à-dire organisés par des communes, des groupements de communes ou des associations, sans délégation de compétence du Conseil général ou de l'AOTU. L'existence de tels TAD pirates résulte généralement d'une méconnaissance de la LOTI de la part des structures qui les organisent. Il n'est pas possible d'estimer le nombre de tels services. En extrapolant certaines données locales[21], nous pouvons cependant supposer que ce nombre est supérieur à 100. Il devrait aller en diminuant, certaines situations anciennes se régularisant avec la création des Communautés de communes ou d'agglomération et l'arrivée de salariés qualifiés au sein de ces collectivités.

Organisation du transport en dehors du cadre de la LOTI (location de véhicules, covoiturage…)

Etant donné l'absence d'un cadre législatif comme peut l'être la LOTI pour les TAD et la diversité des acteurs, le recensement des autres expériences innovantes de transport ne peut pas être exhaustif, notamment pour les services s'adressant à des publics particuliers tels que les personnes en insertion ou les handicapés.

Ainsi, un travail très poussé dans trois régions (Auvergne, PACA et Rhône-Alpes) nous a permis d'identifier un nombre significatif d'expériences, notamment pour les locations/prêts de véhicules, par un véritable « jeu de piste » téléphonique.

Une telle démarche n'a malheureusement pas pu être menée à un niveau de détail suffisant, faute de temps et de budget. *A fortiori*, elle n'a pas pu être reproduite dans toutes les régions. Il faudrait en effet appeler tous les comités locaux d'insertion par l'économique (CLIE), toutes les circonscriptions d'action sociale des Conseils généraux, toutes les associations locales, tous les centres communaux d'action sociale (CCAS), toutes les missions locales pour l'emploi des jeunes…

De ce fait, les deux tiers des expériences innovantes (hors TAD) recensées appartiennent à l'une des trois régions susdites, avec :

- 23 locations/prêts sur 32,
- 3 covoiturages sur 5,
- 5 centrales de mobilité sur 10.

La forte capacité innovante des acteurs rhônalpins (17 locations/prêts, 1 covoiturage et 3 centrales de mobilité) ne suffit pas à expliquer de tels écarts. Si l'on se base sur le nombre d'expériences recensées en Auvergne et en PACA, on peut supposer qu'un travail aussi approfondi dans les 19 autres régions nous aurait permis de recenser une vingtaine d'expériences supplémentaires[22]. S'y ajoutent les expériences que nous aurions pu identifier par un recensement exhaustif auprès des acteurs locaux cités ci-dessus, qu'il ne nous est pas possible de quantifier.

Concernant les expériences en faveur des personnes en insertion, le programme « Mobilité et exclusion » de l'Institut pour la Ville en Mouvement, initié en 2001, a recensé une centaine

[21] ADETEC a eu plusieurs fois l'occasion de rencontrer de tels services lors d'études réalisées dans des zones rurales ou périurbaines.
[22] Calcul par une règle de trois.

d'expériences[23]. Toute comparaison entre ces chiffres et les nôtres est pour l'instant impossible, car la liste de ces expériences n'est pas encore diffusée et que probablement une bonne part d'entre elles se situe en milieu urbain ou en secteur périurbain dense.

3.2.2.4 Analyse géographique

Avertissement

Les comparaisons entre régions et entre départements doivent être effectuées avec précaution, du fait :

- de notre unité de comptage (voir page 58),
- d'un recensement plus poussé en Auvergne, PACA et Rhône-Alpes (voir page 62).

Résultats

Ces réserves étant faites, les observations suivantes peuvent être formulées :

- 3 régions, toutes situées dans la moitié sud, concentrent à elles seules plus de la moitié des expériences recensées. Il s'agit de :

  - Midi-Pyrénées (forte politique du Conseil régional et de la plupart des Conseils généraux en faveur du TAD),
  - Rhône-Alpes (1/ forte capacité innovante des acteurs locaux, 2/ nombreux TAD communaux en Ardèche),
  - Auvergne (actions de 2 Conseils généraux et du Conseil régional en faveur du TAD).

- Deux régions regroupent les 4 types de services (TAD, location/prêt, covoiturage et centrales de mobilité) : PACA et Rhône-Alpes. Deux autres régions en ont 3 : Auvergne et Bretagne. A l'inverse, dans 9 régions, nous n'avons recensé que des TAD.

- On peut répartir les régions en plusieurs grandes catégories :

		Nombre d'expériences innovantes		
		Plus de 40	**11 à 21**	**3 à 9**
Superficie des zones peu denses	**Elevée**	Auvergne, Midi-Pyrénées	Aquitaine, Bourgogne, Bretagne, Centre, Franche-Comté, Languedoc-Roussillon Limousin	Champagne-Ardenne, Basse-Normandie, Poitou-Charente
	Moyenne	Rhône-Alpes	PACA, Pays de la Loire, Picardie	Corse, Lorraine
	Faible			Alsace, Ile-de-France, Nord-Pas-de-Calais, Haute-Normandie

[23] Contact : Eric le Breton. Tél. 02 99 36 78 20 ou 06 03 47 48 14. Mail : eric.lebreton@uhb.fr

- 29 départements ont au moins 2 types de services parmi les 4 recensés. Parmi eux, l'Isère semble être le seul département à avoir les 4 types de services et le Finistère et la Loire en ont 3.

- A l'inverse, 2 départements sur 92 (tous les deux situés en Ile-de-France) semblent n'avoir aucune expérience innovante de transport en zone peu dense : Essonne et Yvelines. Dans les deux cas, cette lacune est partiellement compensée par une bonne offre de transport dans des secteurs périurbains de densité supérieure à notre plafond.

- Parmi les 67 PTU entrant dans les critères de l'étude, 34 ont un ou plusieurs services innovants de transport dans une ou plusieurs de leurs communes peu denses :

  - 23 ont un TAD,
  - 3 ont un service de location,
  - 1 a un service de covoiturage,
  - 7 ont deux services différents (3 ont une centrale de mobilité et 4 ont deux services gérés par deux structures différentes).

- Mis à part pour Rhône-Alpes, cette cartographie diffère sensiblement de celle des villes ayant des politiques volontaristes de transport, situées pour la plupart sur les bordures Est (Strasbourg, Grenoble, Chambéry…) et Ouest (Nantes, Rennes, la Rochelle…) du territoire. Elle diffère également de celles des Régions expérimentales pour le TER (Rhône-Alpes, certes, mais aussi Nord-Pas-de-Calais, Centre, Alsace, Pays de la Loire…). Ces écarts peuvent s'expliquer de la manière suivante :

  - les régions ayant peu de zones peu denses (ex : Alsace) ont de facto peu de services innovants dans de telles zones ;
  - dans plusieurs départements et agglomérations, le développement du TAD a coïncidé avec la régression de l'offre régulière ; les départements ayant le plus de TAD ne sont donc pas forcément ceux où l'offre de transport et l'usage des services existants sont les meilleurs ;
  - les services de prêt de véhicules relèvent davantage de l'action sociale que des politiques de transport (mais les services transport des Départements sont de plus en plus parties prenantes des projets).

  En revanche, pour l'Ile-de-France, ces écarts mettent en évidence l'existence de zones où la captivité automobile devient extrêmement forte dès que la densité de population décroît, phénomène qui risque de s'accentuer tant que la périurbanisation ne sera pas mieux organisée spatialement. La même remarque peut être faite pour d'autres franges périurbaines ou pour des espaces multipolarisés[24].

L'analyse par types de services est développée aux chapitres 4 et 5, pages 67 à 133.

[24] Communes dont plus de 40 % des actifs résidents travaillent dans plusieurs aires urbaines, sans atteindre ce seuil avec une seule d'entre elles.

3.3. QUESTIONNAIRES

3.3.1. Méthode de travail

4 questionnaires ont été rédigés. Ces questionnaires figurent en annexe de ce rapport. A chaque type de service (TAD, location/prêt, covoiturage, centrale de mobilité) correspond un questionnaire spécifique.

Etant donné la nature et le nombre d'informations à obtenir, ces questionnaires comportaient 4 à 5 pages. Les questions prioritaires figuraient en caractères gras.

Tous les organisateurs d'une système innovant de transport identifiés avant fin juillet 2004 ont été destinataires d'un questionnaire, accompagné d'une lettre de recommandation de la DATAR (voir annexe). Du fait de l'identification tardive de certaines AO2, nous n'avons pas pu envoyer de questionnaire à une soixantaine d'organisateurs de TAD (voir page 60).

Deux relances téléphoniques ont permis d'améliorer le retour des questionnaires, tant en terme de délai que de nombre.

3.3.2. Retour des questionnaires

3.3.2.1 Taux de retour

Malgré la longueur des questionnaires, la complexité de certaines questions et les congés estivaux[25], le taux de retour des questionnaires a été très exactement de 50 %, taux élevé puisque le taux moyen observé pour ce type d'enquête est de 30 %. Le taux de retour est meilleur pour les « autres transports innovants » (70 %) que pour les TAD (48 %).

Ce bon taux de retour est le résultat des facteurs suivants :

- la conception des questionnaires,
- l'accompagnement de ces questionnaires par une lettre de recommandation de la DATAR,
- deux relances téléphoniques, environ 15 et 25 jours après l'envoi de chaque questionnaire.

3.3.2.2 Fiabilité des réponses

La grande majorité des questionnaires a été complétée intégralement, y compris les questions présentées comme facultatives.

Nous avons relu tous les questionnaires de manière détaillée, afin de vérifier la qualité et la cohérence des réponses.

[25] L'enquête s'est déroulée de juin à août 2004.

Les questions ayant posé le plus de problèmes de compréhension aux destinataires concernent la tarification (confusion entre tarification à la course et tarification au voyage), la fréquentation (confusion entre course, voyage et aller-retour) et le bilan financier (confusion entre coût total et déficit commercial, notamment).

Dans certains cas, les documents joints au questionnaire complété (plaquette, bilan annuel…) nous ont permis de compléter ou de corriger certaines réponses. Dans la majorité des cas (représentant au total environ 60 % des questionnaires retournés), nous avons appelé l'organisateur du service pour corriger les informations erronées.

Enfin, lors du traitement des questionnaires, l'analyse systématique des valeurs extrêmes pour chaque indicateur nous a permis de corriger des réponses erronées résiduelles.

4. RESULTATS DE L'ENQUETE POUR LES TRANSPORTS A LA DEMANDE

4.1. REPRESENTATIVITE DES QUESTIONNAIRES

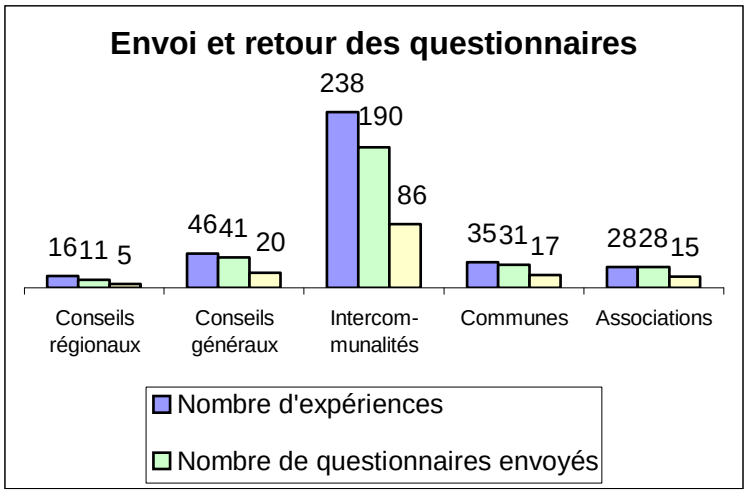
4.1.1. Nombre d'envois et de retours

Sur les 363 expériences identifiées (dont 9 TAD inclus dans des centrales de mobilité), seulement 302 ont été destinataires d'un questionnaire, certaines expériences nous ayant été communiquées trop tardivement (voir page 60).

143 questionnaires valides ont été retournés, soit 48 % des questionnaires envoyés et 40 % du nombre total d'expériences. 4 d'entre eux sont arrivés trop tard (octobre 2004) pour pouvoir être traités.

4.1.2. Représentativité par type d'organisateur

Le taux de réponse au questionnaire est proche de 50 % pour toutes les catégories d'organisateurs.



Toutefois, les intercommunalités et les Conseils régionaux sont sous-représentés dans le panel, puisque nous n'avons envoyé un questionnaire qu'à une partie de ces catégories d'organisateurs. Cette sous-représentation a bien entendu été prise en compte dans les extrapolations nationales.

4.1.3. Représentativité géographique

Les principaux biais statistiques sont :

- la sous-représentation de Midi-Pyrénées (24 % des questionnaires pour 31 % des TAD existants) car, dans 3 départements, les AO2 ont été identifiés trop tard,
- la légère sur-représentation de l'Auvergne (15 % des questionnaires pour 11 % des TAD) et de Rhône-Alpes (14 % des questionnaires pour 10 % des TAD).

4.1.4. Analyse des données

Quelques chiffres sont donnés par rapport à l'ensemble de l'effectif des TAD recensés (363). Ils concernent principalement les aspects géographiques et le type d'autorité organisatrice, les données correspondantes ayant été obtenues lors du recensement.

Dans la plupart des cas, les données présentées résultent du traitement des 139 questionnaires. Nous avons aussi souvent que nécessaire traité les TAD tous publics, en distinguant en leur sein les TAD ruraux des TAD périurbains.

Enfin, chaque fois que cela était possible, nous avons approfondi l'analyse à partir de sources complémentaires.

4.2. REPARTITION GEOGRAPHIQUE

89 départements sur les 92 étudiés comptent au moins un transport à la demande en zone peu dense sur leur territoire. Ces chiffres sont nettement supérieurs à ceux de tous les recensements précédents (GART, CERTU…) qui n'avaient pas le caractère systématique de celui que nous avons réalisé, alors même que nous n'avons étudié que les zones peu denses, ce qui confirme la pertinence de notre méthode.

Les 3 départements n'ayant, semble-t-il, pas de TAD sont le Morbihan, l'Essonne et les Yvelines.

3 régions (Midi-Pyrénées, Auvergne et Rhône-Alpes) regroupent à elles seules 52 % des expériences. Plus largement, la moitié sud du pays représente au total 68 % des TAD.

Le TAD est réellement développé dans une vingtaine de départements. Ces départements se situent majoritairement dans le centre, l'ouest le sud-ouest du pays. A l'inverse, le transport à la demande est peu présent dans le Bassin Parisien et dans toute la frange nord-est du territoire.

En milieu rural, la forte présence des TAD résulte pour une bonne part des politiques départementales et/ou régionales. En Midi-Pyrénées, région pilote depuis 1978, les aides aux TAD sont les suivantes :

- le Conseil régional prend en charge 30 % du déficit commercial pour les départements de plaine et 40 % pour les départements de montagne,

- de leur côté, les Conseils généraux prennent en charge environ 30 % dudit déficit,
- les organisateurs de TAD n'ont donc à leur charge que le tiers de ce déficit, approximativement[26].

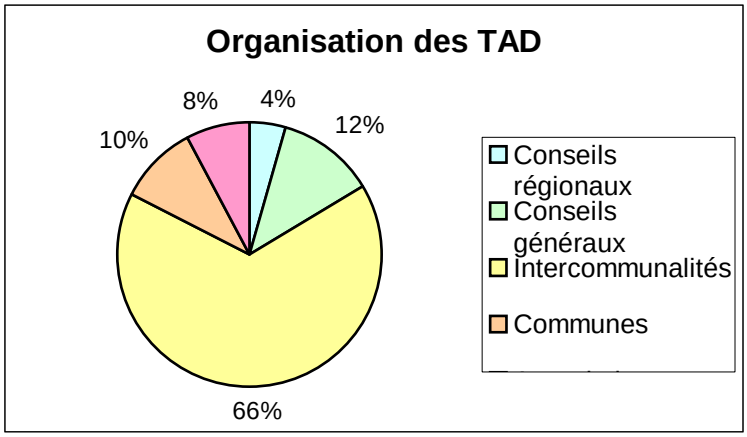
Si l'on s'intéresse de manière plus restrictive aux TAD ruraux ouverts à tous les publics, ce sont 82 départements qui sont concernés.

Enfin, parmi les 67 PTU entrant dans les critères de l'étude, 30 ont un ou plusieurs services de transport à la demande (voir page 64).

Cette analyse sur le plan de la couverture géographique est très partielle et réductrice. Nous verrons avec l'analyse des questionnaires que le développement d'un TAD ne se résume pas à l'étendue des zones desservies. L'importance de l'offre et la qualité de l'information rentrent également en ligne de compte. Au final, le principal critère d'évaluation de l'importance d'un TAD est sa fréquentation.

4.3. AUTORITE ORGANISATRICE

4.3.1. Qui organise les TAD ?



Calculs sur le total des 363 TAD recensés.

Les deux tiers des TAD sont organisés par des intercommunalités, le plus souvent des Communautés de communes.

Le faible nombre de TAD organisés par les Départements ou les Régions ne doit pas cacher le nombre élevé de communes couvertes par une partie des TAD départementaux (Cher, Indre, Mayenne, Rhône…) et par quelques taxis TER (Auvergne, Bourgogne et Pays de la Loire).

[26] Le Conseil régional Midi-Pyrénées a réalisé en mai 2003 une évaluation de sa politique en faveur des TAD intitulée : « Transports à la demande : lisibilité de l'intervention régionale, perspectives d'évolution et identification des moyens », étude dont la synthèse nous a été transmise.

Enfin, parmi la trentaine de TAD organisés par des communes, la moitié se situe dans l'Ardèche. Ces TAD ardéchois représentent par ailleurs près de la moitié des TAD rhônalpins, tous organisateurs confondus.

4.3.2. Organisation des TAD de compétence départementale

- Environ la moitié des Départements délèguent l'organisation des TAD à des AO2, généralement des Communautés de communes.

- Environ le quart d'entre eux organisent directement les TAD. Il peut aussi bien s'agir de TAD organisés à l'échelle de tout le département (ex : Mayenne, Calvados) que de TAD très localisés.

- Enfin, dans un quart des cas, il y a coexistence de TAD organisés par le Département et de TAD délégués à des AO2.

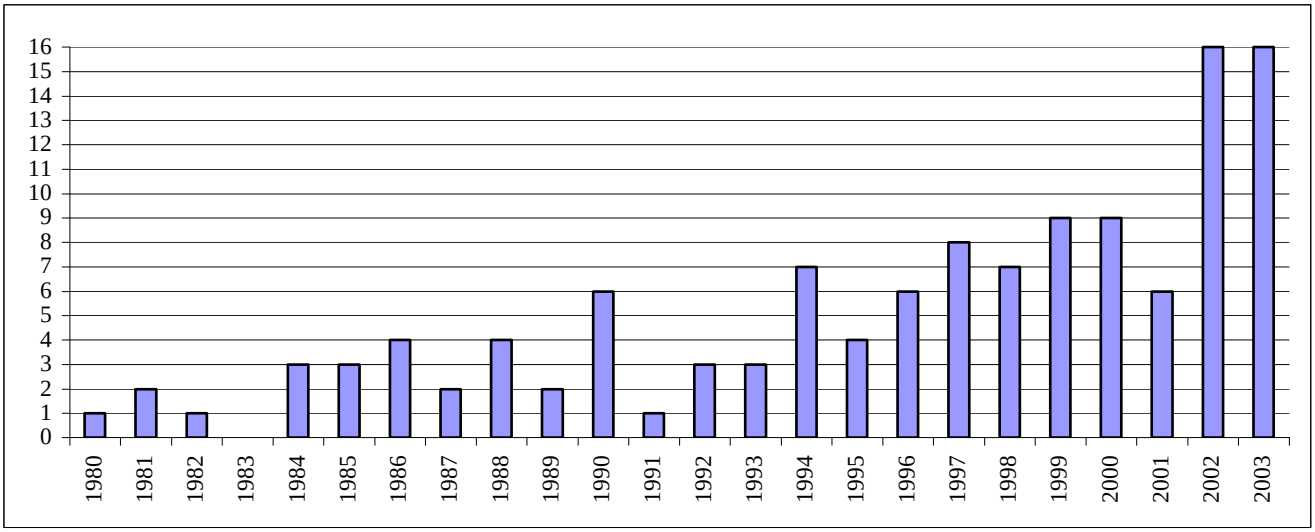
Ne sont pas pris en compte les TAD « pirates », déjà mentionnés page 62, qui sont théoriquement de compétence départementale, mais n'ont pas pu, par la force des choses, être recensés.

4.4. HISTORIQUE

4.4.1. Date de création

Cette question a été complétée dans 123 questionnaires sur 139.

Nombre de TAD en zones peu denses créés chaque année (123 réponses)

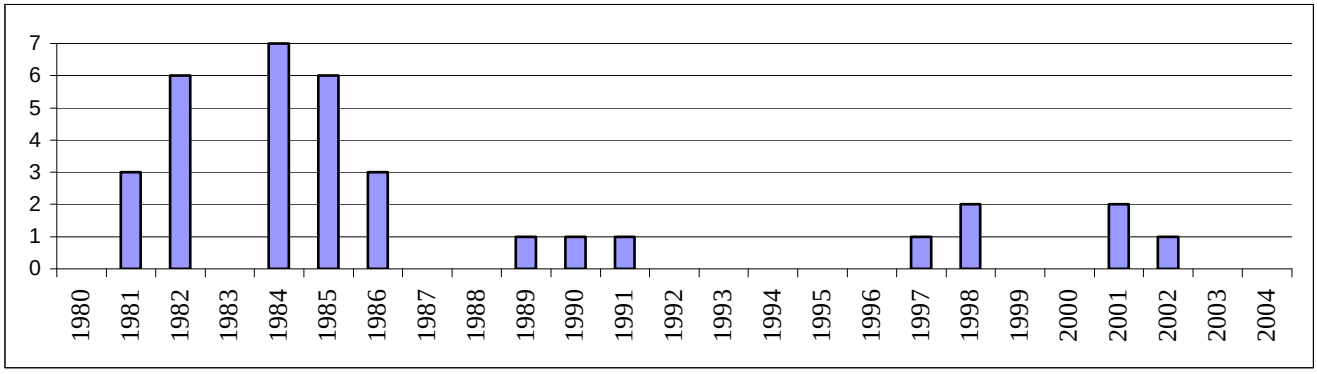


Très peu de TAD sont antérieurs à la LOTI (1982). L'âge moyen des TAD est de 9 ans.

On observe une nette croissance des créations de TAD à partir de 1994, croissance qui s'est accélérée avec la mise en place des Communautés de communes et des Communautés d'agglomération, consécutive aux lois Chevènement et Voynet (1999), plus particulièrement depuis 2002.

Ces chiffres doivent toutefois être regardés avec précaution, en raison de la sous-représentation de la région Midi-Pyrénées, où la politique en faveur des TAD est ancienne. Ainsi, dans l'Aveyron, département présentant le plus grand nombre de TAD, la plupart des TAD ruraux ont été créés dans les années qui ont suivi la LOTI et leur âge moyen est de 17 ans.

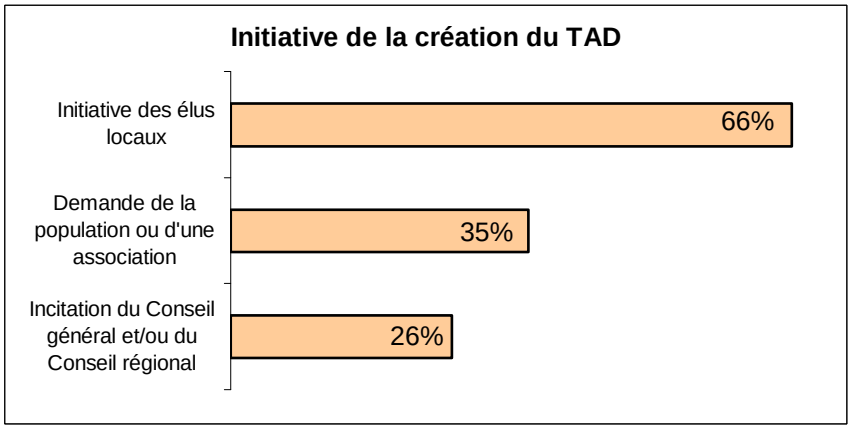
Nombre de TAD en zones peu denses créés chaque année dans l'Aveyron (total : 34 TAD)



4.4.2. Origine de la création

L'origine de la création d'un TAD a été complétée dans 134 questionnaires sur 139.

La création des TAD s'est faite à l'initiative d'un ou plusieurs des acteurs suivants :



Total supérieur à 100 en raison des réponses multiples.

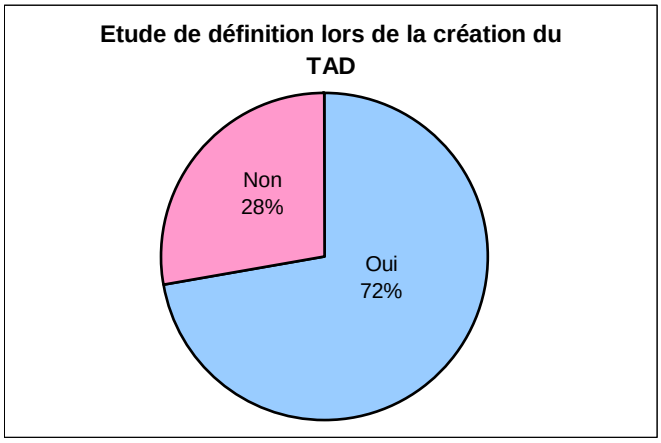
Concernant les motifs de création, viennent dans l'ordre :

- l'absence ou la faiblesse de l'offre de transport collectif (52 citations), caractéristique des zones rurales et des extensions de PTU ;
- la substitution partielle ou totale à une ligne régulière (35 cas cités), que l'on trouve plutôt dans les zones périurbaines et sur certaines lignes interurbaines ; lorsqu'il y a substitution à

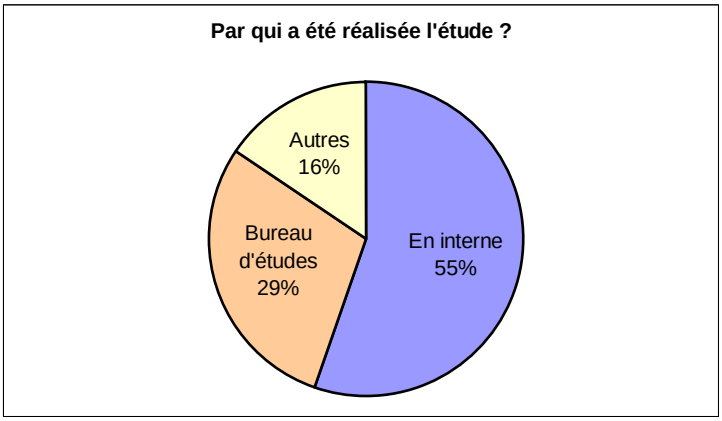
une offre régulière, il s'agit le plus souvent de remplacer complètement une ligne (14 citations) ou de pallier à la fermeture d'arrêts (13 citations, dont les taxis TER).

4.4.3. Etude de définition

Cette question a été complétée dans 129 questionnaires sur 139.



Près des 3/4 des TAD ont été mis en place après une étude de définition, laquelle a généralement été effectuée en interne.

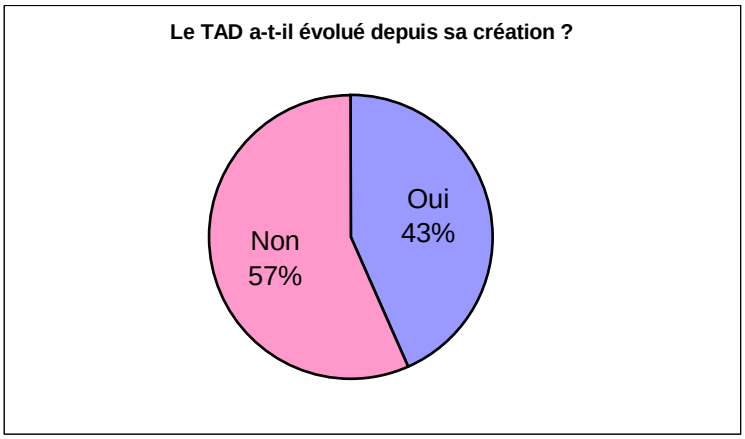


Autres : Exploitant, Conseil général[27], association initiatrice, services sociaux…

4.4.4. Evolutions depuis la création

Cette question a été complétée dans 136 questionnaires sur 139.

[27] Dans le cas où le TAD est organisé par une AO2 (ex : Puy-de-Dôme).



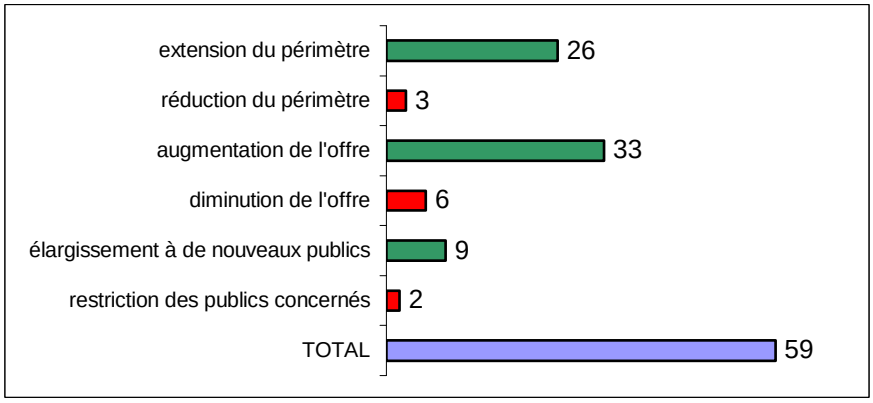
Un peu moins d'un TAD sur deux a connu une ou plusieurs évolutions significatives depuis sa création. Pour les TAD créés avant 2002 (3/4 des questionnaires), ce chiffre atteint 60 %. Toutefois, des évolutions un peu anciennes peuvent avoir été omises, en raison de l'arrivée récente de certains chargés de mission, notamment dans les Communautés de communes.

La date de cette ou de ces évolutions a été complétée dans seulement 22 questionnaires sur 59. il est donc difficile d'en tirer des enseignements. On notera toutefois que :

- 3 questionnaires mentionnent 2 évolutions et 2 questionnaires en mentionnent 3,
- 16 expériences sur 22 ont évolué au cours des deux dernières années (ce qui confirme l'oubli d'évolutions plus anciennes, évoqué ci-dessus).

Dans la grande majorité des cas, ces évolutions correspondent à un développement du TAD.

Nature de l'évolution

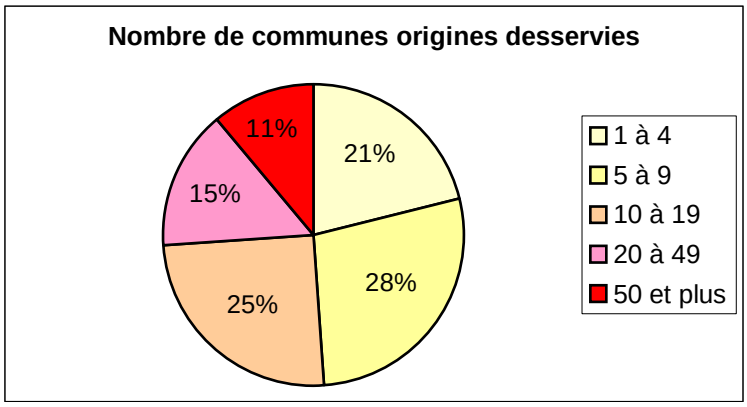


4.5. TERRITOIRE

4.5.1. Communes desservies

4.5.1.1 Communes origines

Nous distinguons les communes origines (communes de départ du déplacement aller) des communes de destination (commune d'arrivée du déplacement aller, voir résultats page 75). Le nombre de communes origines a été complété dans 131 questionnaires sur 139.

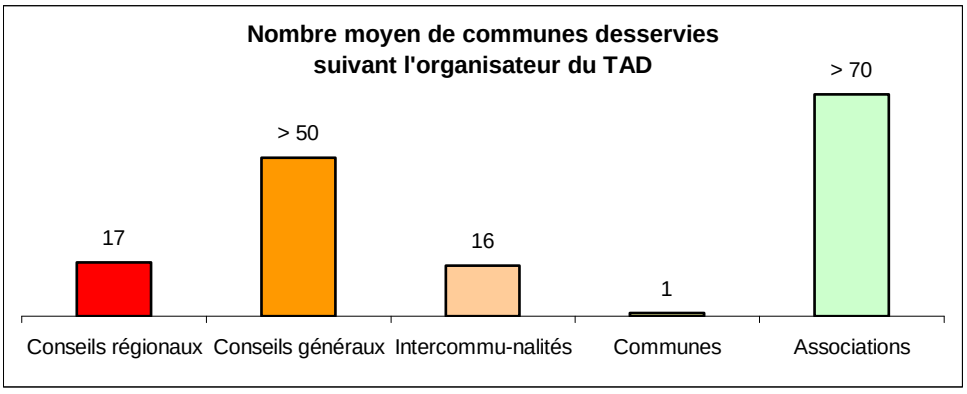


Lecture du graphique : 21 % des TAD desservent 1 à 4 communes origines.

Les TAD desservent en moyenne 22 communes origines, mais la moitié d'entre eux dessert moins de 10 communes. Le maximum est probablement atteint par le TAD du Conseil général du Calvados, avec 584 communes.

Pour les TAD ruraux, il n'est pas rare que le TAD s'affranchisse des limites administratives pour mieux coller aux territoires vécus, en desservant des communes limitrophes du territoire de l'AO2. Par exemple, le TAD de la Communauté de communes de Margeride – Truyère (Cantal) réalise 1/3 de son activité sur des communes extérieures à cette intercommunalité.

Le nombre de communes varie fortement en fonction de l'organisateur :

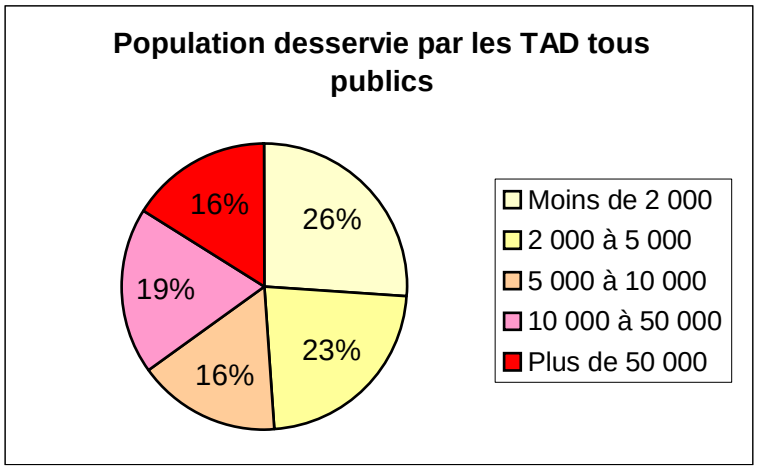


Pour les associations et les Départements, il s'agit d'une valeur estimée, du fait d'un nombre important de non réponses.

Si l'on extrapole ces chiffres à l'ensemble des 363 TAD, on peut estimer que **8 000 à 9 000 communes sont desservies par des TAD effectuant au moins une partie de leur service dans des zones peu denses** (soit le quart des communes françaises).

4.5.1.2 Population desservie

Cette information n'a de sens que pour les TAD ouverts à tous les publics. Elle a été complétée ou a pu être calculée par nos soins dans 82 questionnaires sur 102.



La population moyenne desservie est de 21 700 habitants. Le poids des TAD périurbains (lesquels ne desservent pas que des communes peu denses) et des TAD départementaux dans cette moyenne est important. La moitié des TAD dessert 5 000 habitants ou moins.

Le minimum est de 110 habitants pour le TAD communal de Pourcharesse (Lozère). Le maximum est de 300 000 habitants pour le TAD de la Maison du Temps et de la Mobilité (Belfort)[28].

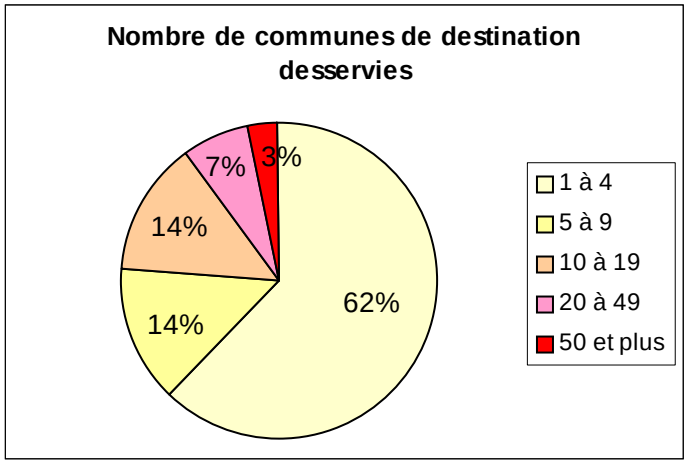
A l'échelle nationale, on peut estimer qu'environ 6 millions de personnes sont desservies par des TAD effectuant au moins une partie de leur service dans des zones peu denses.

4.5.1.3 Nombre de communes de destination

Cette information a été complétée dans 120 questionnaires sur 139.

Le nombre moyen de communes de destination est de 11. Le poids des TAD multidirectionnels (cf. ci-dessous) dans cette moyenne est important. Il convient de préciser qu'à l'intérieur d'un TAD, toutes les destinations ne sont pas forcément offertes à toutes les communes origines. A titre d'exemple, le TAD du SIVOM de la Viadène (Aveyron), monographié pages 145 à 149, dessert 6 communes origines et propose 5 communes de destination : Saint-Amans (pour les 6 communes), Entraygues-sur-Truyère (idem), Espalion (pour 5 des 6 communes), Laguiole (pour une seule commune) et Sainte-Geneviève-sur-Argence (idem).

[28] Voir page 85.



La majorité des TAD compte entre 1 et 4 communes de destination. Le maximum est atteint par le TAD de la Maison du Temps et de la Mobilité (Belfort), avec, au moins en théorie, 300 communes de destination.

Il n'est pas possible d'extrapoler ces résultats à l'ensemble des 363 TAD recensés, les communes de destination étant souvent les mêmes d'un TAD à l'autre.

4.5.1.4 Cas particulier : les TAD multidirectionnels

19 TAD sur les 120 nous ayant indiqué leurs communes de destination permettent d'effectuer tous types de déplacements à l'intérieur de leur territoire, quelles qu'en soient l'origine et la destination. 14 d'entre eux sont des TAD tous publics.

Ces TAD multidirectionnels se rencontrent surtout dans l'Est du pays (2 en Alsace, 2 en Franche-Comté et 2 en Lorraine) et en Bretagne (3 TAD).

Le caractère multidirectionnel d'un TAD ne semble pas avoir d'impact fort sur la fréquentation de celui-ci, tout au moins quand le territoire compte un seul pôle majeur. Ainsi, pour le TAD multidirectionnel de la Communauté de communes du Pays du Poher (29), 95 % des déplacements ont pour origine ou destination la commune-centre, Carhaix-Plouguer, sachant que le TAD n'assure pas les déplacements internes au périmètre de cette ville.

Le cas de la Communauté de communes des Sablons, dans l'Oise (31 000 habitants, 21 communes) est singulier. Depuis 2002, par souci d'économie, toutes les lignes régulières (sauf les transports scolaires) ont été supprimées et remplacées par des services à la demande multidirectionnels (58 points d'arrêt dans la ville-centre, Méru, service à la porte dans les autres communes).

Cette expérience mériterait de faire l'objet d'une analyse approfondie, au même titre que d'autres transformations de lignes régulières en TAD (ex : Allô Minicar Transbigorre, dans les Hautes-Pyrénées), mais aussi des transformations inverses (ex : Taxitub, à Saint-Brieuc), afin d'en mesurer les impacts, avec les objectifs suivants :

- quantifier et qualifier les différences de clientèle que l'on peut observer entre un TAD et une ligne régulière (nombre et typologie des clients), à territoire identique,

- déterminer les degrés de pertinence et les facteurs de réussite de chaque formule,
- etc.

On notera que la fréquentation du TAD Sablons Bus apparaît faible (voir page 104).

4.5.2. Nombre de lignes et/ou de secteurs

Sur 139 questionnaires, 63 indiquent un nombre de lignes et 36 un nombre de secteurs. Le nombre élevé de non réponses amène à être très circonspect sur l'interprétation des réponses.

Le nombre moyen de lignes est de 6, avec un maximum à 58 pour le Conseil général du Rhône.

Le nombre moyen de secteurs est de 4, avec un maximum à 13 pour le Conseil général de la Nièvre.

4.5.3. Cartographie des TAD

La DATAR envisage de faire réaliser, dans les mois qui vont suivre cette étude, une série de cartes nationales des TAD en zones peu denses, selon plusieurs univers d'analyse géographique.

4.6. QUI ASSURE LA MISE EN ŒUVRE DU TAD ?

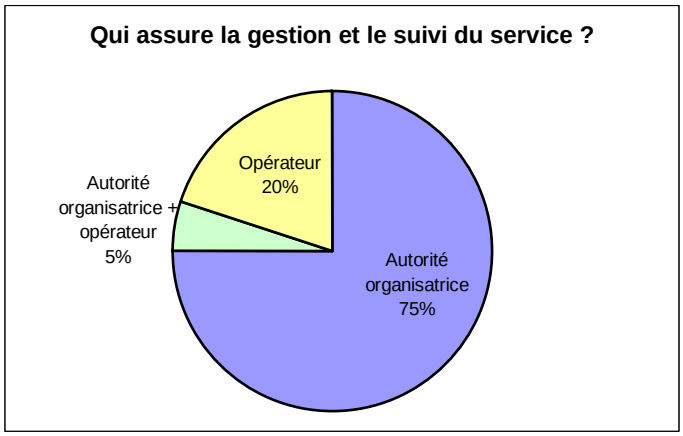
4.6.1. Gestion et suivi du service

Cette information a été complétée dans 133 questionnaires sur 139.

55 % des organisateurs déclarent gérer directement leur TAD, plus particulièrement en milieu rural. 22 % disent confier la gestion du TAD à un opérateur ; cette situation est fréquente en milieu périurbain, où le TAD est géré par l'exploitant du réseau urbain. Enfin, 23 % affirment partager cette gestion avec un opérateur. Cette dernière réponse correspond à des situations très diverses, par exemple :

- gestion au quotidien par un opérateur, suivi par l'autorité organisatrice,
- gestion et suivi par l'autorité organisatrice, le ou les opérateurs de transport (taxis et/ou transporteurs) assurant uniquement la prise des réservations (cas de figure ne correspondant pas à une gestion partagée).

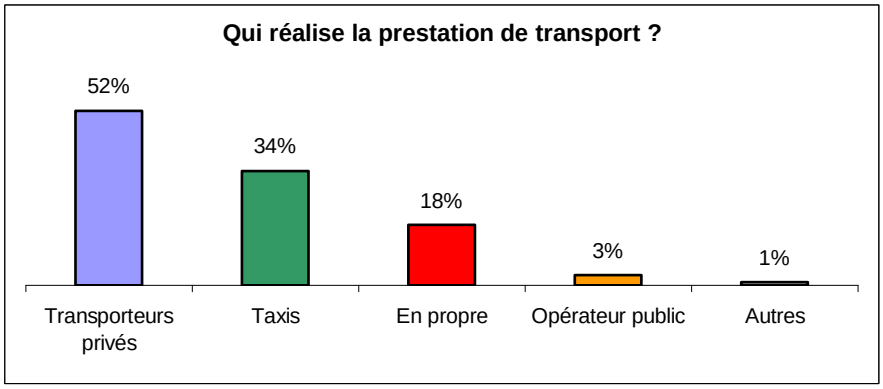
Si l'on corrige les réponses erronées et si l'on tient compte de la sous-représentation des AO2 rurales (qui ont l'habitude de gérer elles-mêmes les services) dans notre panel, la réalité est probablement plus proche des chiffres suivants :



4.6.2. Transport

4.6.2.1 Qui assure la prestation de transport ?

Cette information a été complétée dans 137 questionnaires sur 139.



Total supérieur à 100 en raison des réponses multiples.

La moitié des TAD sont assurés par des transporteurs privés et le tiers par des taxis. On aurait pu s'attendre à une prépondérance des taxis, dans la mesure où ceux-ci sont mieux implantés en milieu rural et où le nombre de personnes à transporter est souvent faible. La forte part des transporteurs s'explique par plusieurs facteurs complémentaires :

- la nécessité de prévoir des véhicules d'une certaine taille (minibus) pour pouvoir faire face à une demande élevée certains jours et/ou dans certains secteurs,
- la présence de véhicules de taille intermédiaire chez de nombreux transporteurs (minibus, mais aussi monospaces),
- la possibilité pour les transporteurs d'optimiser l'emploi du temps de leurs conducteurs et l'utilisation de leur matériel (le TAD permet par exemple de réutiliser en heures creuses l'effectif et le matériel utilisés en heure de pointe pour les transports scolaires),
- le souhait de nombreuses autorités organisatrices de limiter le nombre d'interlocuteurs, ce qui les amène à ne pas multiplier le nombre de lots dans les appels d'offres,

- la difficulté des taxis à s'organiser en groupement, ce qui les empêche de répondre à certains appels d'offres (les taxis ne sont en groupement que dans 5 cas sur les 47 où ils interviennent),
- une moindre motivation de certains artisans taxis vis-à-vis des TAD, qui les amène à privilégier leur activité « privée », notamment le transport de malades assis, souvent plus lucratif.

On notera par ailleurs la part importante des transports assurés directement par l'organisateur du TAD (18 %), situation que l'on rencontre pour l'essentiel dans les AO2 rurales (communes et structures intercommunales) et les associations.

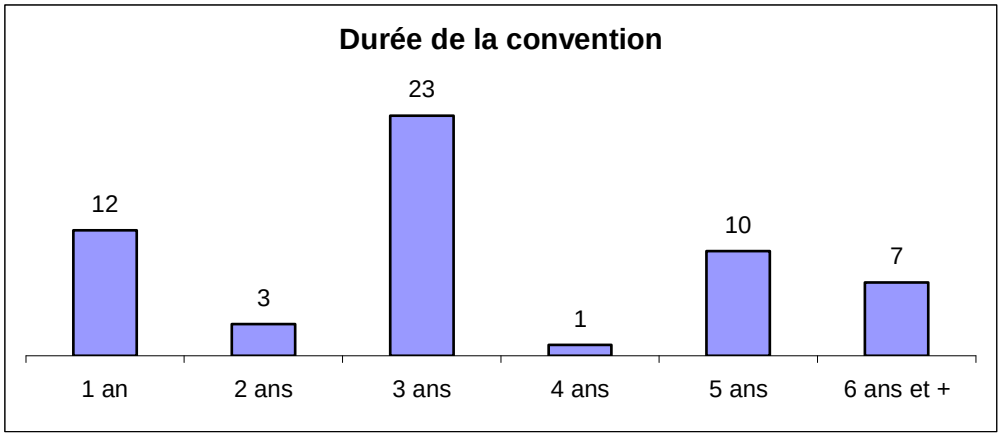
4.6.2.2 Convention

Les questionnaires nous fournissent cette information pour 65 des 114 services délégués à des prestataires de transport, soit un peu plus de la moitié de l'effectif. Les chiffres qui suivent doivent donc être analysés avec précaution.

Dans les ¾ des cas, il y a une convention directe entre l'organisateur et le prestataire de transport.
Dans ¼ des cas, le prestataire de transport intervient comme sous-traitant d'un opérateur privé. Cette dernière situation se rencontre :

- dans 7 réseaux urbains, où l'AOTU délègue la gestion du service à l'exploitant du réseau, lequel fait assurer tout ou partie du transport par des taxis,
- pour les taxis TER, organisés par la SNCF pour le compte de la Région,
- dans un TAD rural (Communauté de communes du Pays du Poher, en Bretagne), où une entreprise privée assure l'ensemble de l'organisation du TAD (hors transport).

56 questionnaires sur 114, soit à peine la moitié de l'effectif, nous indiquent la durée de la convention. Les chiffres qui suivent doivent donc être analysés avec précaution.



La durée moyenne des conventions est de 3,7 ans. Les 2/3 des conventions sont signées pour 3 ans ou moins. Les conventions les plus courtes sont généralement renouvelables tacitement.

Une seule convention est signée pour plus de 10 ans, en l'occurrence 18 ans (Communauté de communes du Ségala Carmausin, dans le Tarn).

4.6.3. Synthèse : répartition des rôles

Au vu des pages précédentes, la répartition des rôles la plus courante pour les TAD périurbains et pour les TAD ruraux est la suivante :

	TAD périurbain	**TAD rural**
Définition du service	AOTU	AO2
Gestion et suivi	Exploitant du réseau urbain	AO2
Information des usagers	Exploitant	AO2
Transport	Exploitant ou taxis	Transporteurs ou taxis
Gestion des réservations	Exploitant	AO2, transporteurs ou taxis
Suivi	Exploitant et AOTU	AO2

4.7. DESTINATIONS PROPOSEES

4.7.1. TAD multidirectionnels

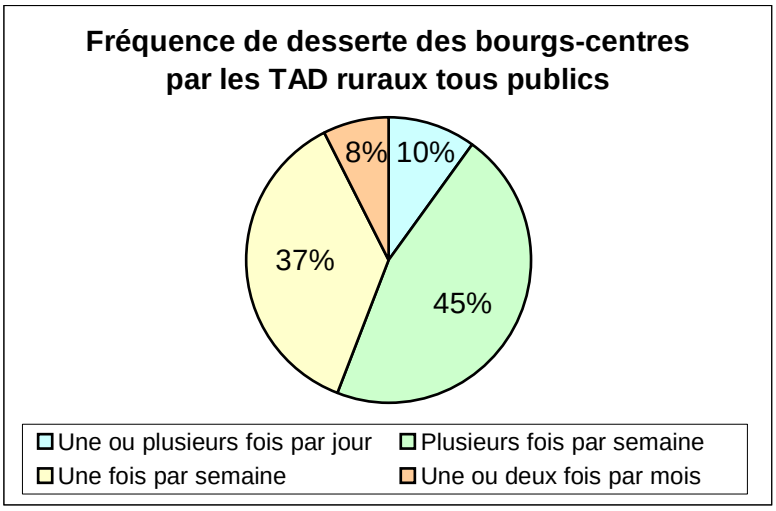
19 TAD sur les 120 nous ayant indiqué leurs communes de destination offrent une desserte multidirectionnelle, c'est-à-dire qu'ils permettent de se rendre de n'importe quel point vers n'importe quel autre point du territoire desservi. Une typologie rapide de ces TAD est présentée page 77.

4.7.2. Bourgs-centres

Tous les TAD ruraux permettent de se rendre dans un ou plusieurs bourgs-centres. Il s'agit d'ailleurs de leur fonction principale. Ces bourgs sont le plus souvent situés à l'intérieur de la zone de desserte. S'y ajoutent parfois un ou plusieurs bourgs extérieurs, offrant davantage de commerces et de services et/ou rayonnant sur le territoire desservi. Certaines AO2 évitent cependant d'emmener leurs résidents dans des bourgs extérieurs, par souci de ne pas favoriser l'activité économique d'un autre territoire.

La fréquence de desserte des bourgs-centres est indiquée dans 87 questionnaires. Les chiffres ci-dessous doivent être analysés avec précaution, car :

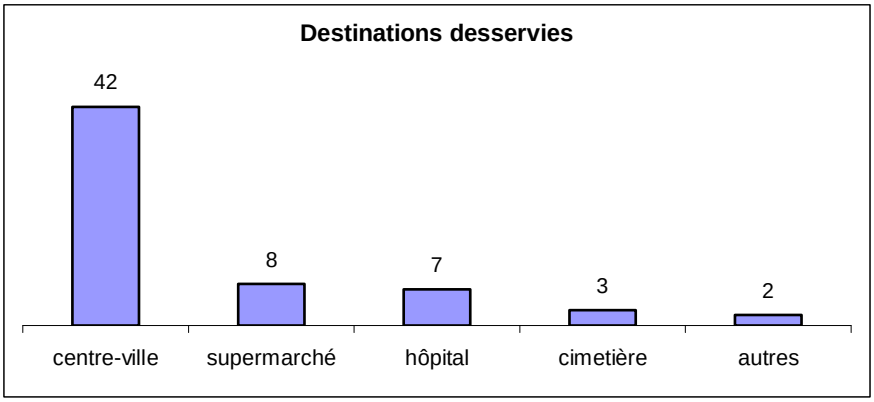
- pour un même TAD, la fréquence de desserte peut varier suivant les communes (les organisateurs nous ont alors généralement indiqué la fréquence majoritaire),
- dans le cas où plusieurs bourgs-centres sont desservis, certains ont choisi de nous indiquer la fréquence cumulée tandis que d'autres ont fait figurer la fréquence moyenne (sans nous communiquer les informations nécessaires à l'uniformisation des réponses).



Base de calcul : 79 questionnaires sur 101.

Dans un peu plus de la moitié des cas, les bourgs-centres sont desservis plusieurs fois par semaine.

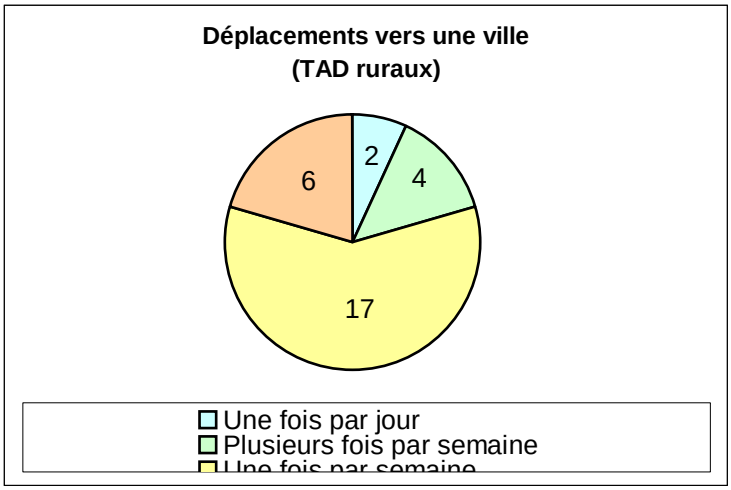
Dans un peu plus de la moitié de ces TAD (47), les points de descente sont, au moins en théorie, imposés. 42 questionnaires nous apportent des précisions à ce sujet. On notera que le centre-ville (place centrale, marché, mairie ou église) est systématiquement desservi.

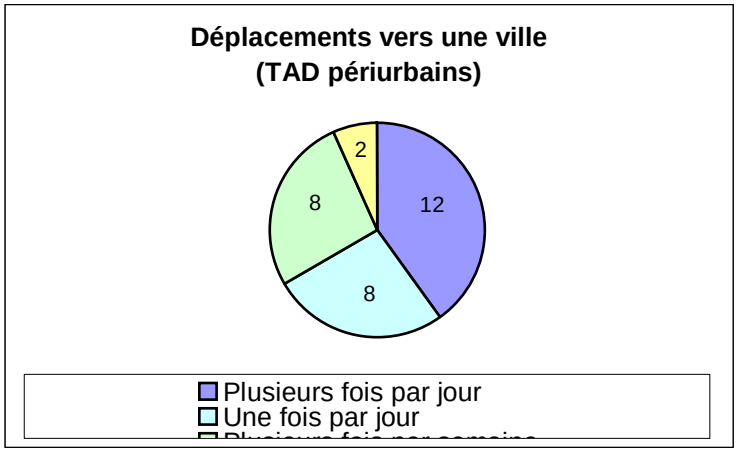


4.7.3. Villes

Cette information a été complétée dans 118 questionnaires sur 139.

66 TAD (soit 56 %), dont 30 TAD périurbains, permettent de se rendre dans une ou plusieurs villes. La fréquence de desserte varie fortement suivant les territoires :

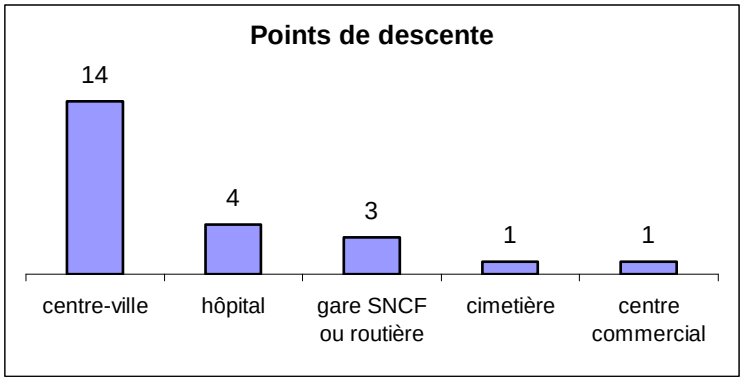




En raison de la faible taille des effectifs, les chiffres sont indiqués en valeur absolue plutôt qu'en pourcentage.

Les points de descente sont indiqués dans seulement 48 questionnaires. Plus encore que pour les bourgs-centres, la majorité des TAD (29) ont des points de descente imposés, au moins en théorie.

20 questionnaires nous apportent des précisions à ce sujet. La plupart des TAD desservent le centre-ville. Aux réponses du graphique, il convient d'ajouter les TAD se rabattant sur une ligne de transports urbains, que le questionnaire ne nous permet pas de quantifier.



4.7.4. Gares SNCF

Cette information a été complétée dans 116 questionnaires sur 139.

63 TAD (soit 55 %) desservent au moins une gare SNCF. Hormis pour les taxis TER, dont c'est la mission spécifique, le degré de finesse de notre questionnaire ne nous permet pas de distinguer les TAD assurant spécifiquement le rabattement sur une gare des TAD desservant un bourg ou une ville, pour lesquels la gare est une destination parmi d'autres.

La fréquence de desserte de la ou des gares est indiquée dans 39 questionnaires. Il n'est pas possible de faire une analyse de cette réponse, certains répondants ayant confondu fréquence offerte et fréquence des demandes (ex : la desserte de la gare peut être proposée tous les jours, mais demandée seulement 2 fois par semaine).

4.7.5. Rabattement sur une ligne de car ou de bus

Cette information a été complétée dans 115 questionnaires sur 139.

Plus encore que pour la desserte des gares (voir ci-dessus), la réponse à cette question présente des ambiguïtés fortes. 47 organisateurs de TAD (41 %) déclarent assurer du rabattement sur une ligne de bus ou de car. Ce chiffre est très approximatif, car on rencontre dans cette réponse quelques « vrais » rabattements (surtout des TAD périurbains et des taxis TER) mais surtout des TAD pour lesquels le rabattement sur un bus ou un car n'est pas la fonction principale.

Pour les mêmes raisons que pour le rabattement sur les gares, il n'est pas possible de faire une analyse des fréquences de rabattement sur les lignes routières.
Comme le souligne le Conseil général du Cher, les services en rabattement sur des lignes régulières sont généralement peu fréquentés, les usagers préférant éviter les correspondances. Un tel constat concerne surtout les TAD ruraux, les usagers périurbains pouvant, principalement dans les grandes agglomérations, accepter plus facilement un tel rabattement, à condition que la correspondance soit aisée et rapide.

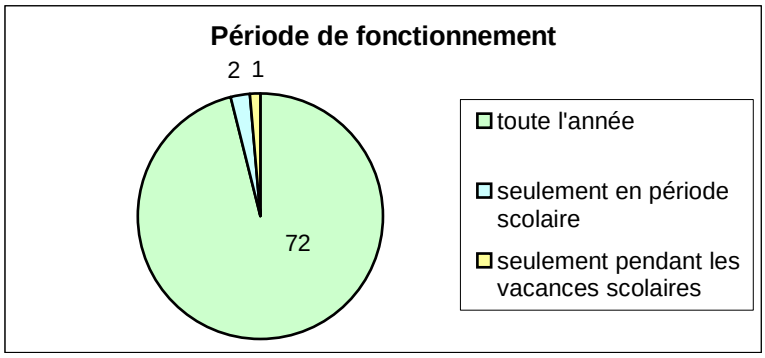
4.7.6. Autres

Lors de notre recensement, nous n'avons identifié aucun TAD ayant pour vocation de desservir une zone d'activités ou une zone industrielle. Les questionnaires indiquent en outre qu'aucun TAD n'inscrit une telle desserte parmi d'autres missions.

4.8. JOURS ET HEURES DE FONCTIONNEMENT

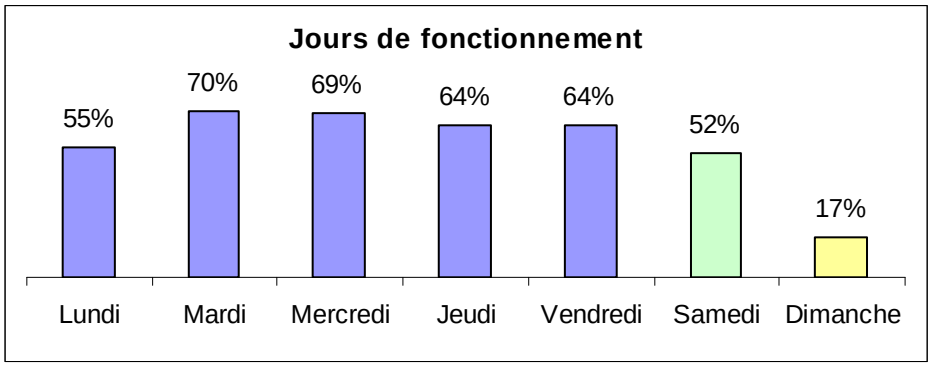
4.8.1. Période de l'année

Cette information a été complétée dans 75 questionnaires sur 139.



4.8.2. Jours de la semaine

Cette information a été complétée dans 115 questionnaires sur 139.



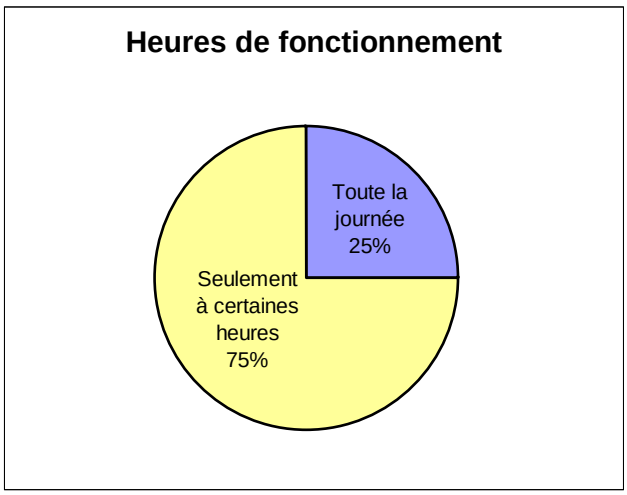
Les différences sont fortement liées aux jours de marché. Par ailleurs, le plus faible résultat du week-end est lié pour partie à une plus grande disponibilité des proches pour l'accompagnement, rendant moins nécessaire le recours au TAD.

Les TAD fonctionnant le dimanche sont assez peu nombreux, mais très divers. On trouve dans cette catégorie :

- des taxis TER,
- des TAD périurbains (Chalon-sur-Saône, Lille, Limoges),
- un TAD rural organisé par un Conseil général (Rhône),
- des TAD ruraux organisés par des AO2, particulièrement en Midi-Pyrénées (messe),
- des services destinés à des personnes handicapées (Aisne et Meurthe-et-Moselle).

4.8.3. Heures de fonctionnement

Cette information a été complétée dans 102 questionnaires sur 139.



Seulement ¼ des TAD fonctionne toute la journée.

Les ¾ ne fonctionnent qu'à certaines heures. Les heures de fonctionnement n'ont été précisées que dans 22 cas, ce qui est insuffisant pour en faire une analyse statistique. Toutefois, ces quelques données, ajoutées à notre connaissance d'un certain nombre de TAD ruraux permettent de faire ressortir plusieurs grandes catégories :

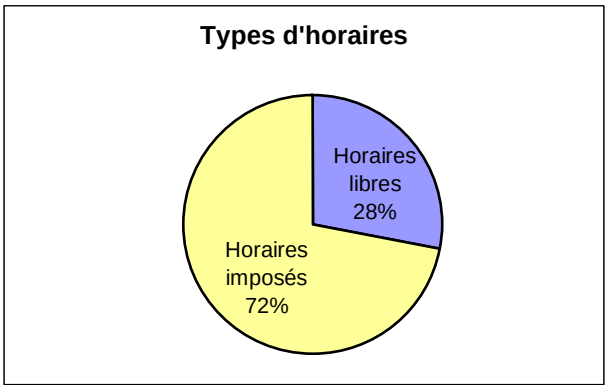
- TAD fonctionnant une ou plusieurs demi-journées par semaine, sans horaires imposés (ex : mardi matin, mercredi après-midi et samedi toute la journée pour le TAD multidirectionnel de la Communauté de communes du Pays du Poher, dans le Finistère).,
- TAD assurant une ou plusieurs liaisons hebdomadaires avec des bourgs-centres ou des villes, avec des horaires imposés (ex : TAD de la Communauté de communes du Pays de Massiac, monographié pages 149 à 157),
- TAD se substituant à une ligne régulière, à certaines heures (ex : ligne Moulins – Clermont-Ferrand organisée par le Conseil général de l'Allier),
- taxis TER (rabattement sur une gare, en correspondance avec un train).

Le cas du TAD de la Maison du Temps et de la Mobilité de Belfort est singulier. Il s'agit d'un TAD fonctionnant uniquement la nuit, sur l'aire urbaine de Belfort-Montbéliard. Il transporte environ 10 nuits par an les jeunes sur des lieux festifs et culturels (festivals, soirées étudiantes, concerts…), à la demande des organisateurs. L'objectif de ce TAD est double : accès des jeunes à la mobilité et sécurité routière (prévention des accidents liés à la consommation d'alcool ou de drogue). Fonctionnant de manière associative avec des chauffeurs bénévoles, ce TAD expérimental espère se professionnaliser et se pérenniser, avec le soutien du PREDIT et des collectivités locales.

4.9. TYPES DE SERVICES

4.9.1. Horaires

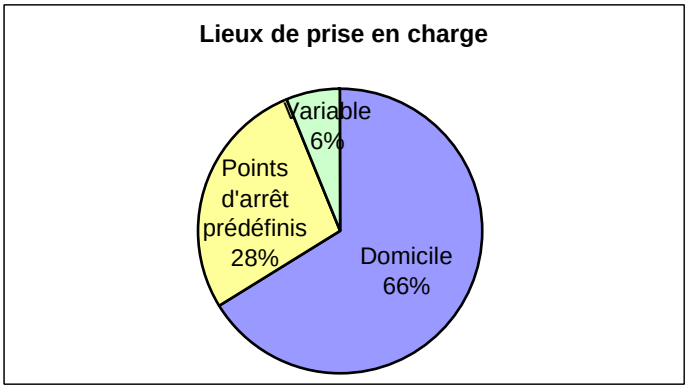
Cette information a été complétée dans 120 questionnaires sur 139.



Dans les ¾ des cas, les horaires sont imposés.

4.9.2. Point de montée

Cette information a été complétée dans 120 questionnaires sur 139.



variable = prise en charge au domicile ou en des points d'arrêt prédéfinis, suivant les publics et/ou les services.

Dans les 2/3 des cas, la prise en charge se fait au domicile.

4.9.3. Point de dépose

Cette information a été complétée dans 120 questionnaires sur 139.

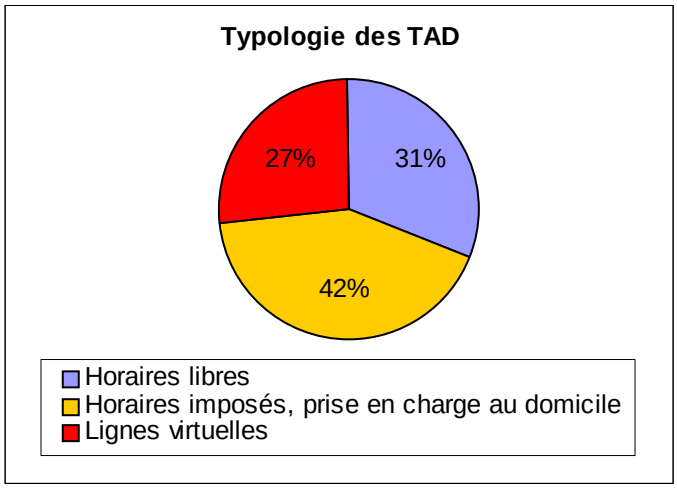
La notion de dépose à destination ou en des points imposés est très ambiguë, deux facteurs opposés pouvant entrer en jeu :

- certains répondants considèrent qu'une dépose au marché du bourg est une dépose à destination, même si certaines personnes ne se rendent pas au marché,
- dans la pratique, le chauffeur du TAD peut déposer et surtout reprendre (sacs de commissions à porter) les personnes âgées en des points adaptés à chacune, même si la règle prévoit un seul point de dépose et de prise en charge.

Pour cette question, les chiffres sont donc peu fiables. Signalons simplement que les réponses indiquent un nombre équivalent de déposes à destination et de déposes en un ou plusieurs points imposés (voir aussi pages 81 et 82).

4.9.4. Typologie des TAD

Les TAD peuvent être classés en 3 grandes catégories[29], présentées de la plus souple à la plus contraignante :



4.9.4.1 TAD à horaires libres

Cette configuration est la plus souple.

Au sein de cette catégorie, on trouve les 19 TAD multidirectionnels.

Ces TAD très souples s'apparentent à des taxis subventionnés. Ils ne se différencient du fonctionnement privé des taxis que par :

- une limitation de la desserte à un territoire déterminé,
- des plages horaires de fonctionnement spécifiques,

[29] Les % sont calculés par rapport aux 111 réponses analysables.

- pour certains, des contraintes sur le point de prise en charge (cas minoritaire) et/ou le point de dépose.

A cause de leur grande souplesse, ces TAD ont un faible taux de remplissage des véhicules. Ainsi, le TAD de la Communauté de communes du Pays du Poher (Finistère), qui utilise pourtant un logiciel spécialisé pour essayer d'optimiser les regroupements, n'a que 2,16 clients par course, chiffre très proche du remplissage moyen des taxis dans leur activité privée (1,8 client par course).

Le taux de remplissage est d'autant plus faible que les délais de réservation sont courts.

Le faible taux de remplissage génère un déficit commercial qui croît avec la fréquentation. Pour limiter ce déficit, les autorités organisatrices limitent les plages horaires de fonctionnement à quelques demi-journées par semaine, limitent le service à certains publics (ex : personnes de plus de 65 ans, dans la Drôme), voire évitent de faire trop de publicité pour leur TAD *« pour qu'il ne soit pas victime de son succès »* (ainsi, le Pays du Poher n'a quasiment pas fait de publicité pour l'extension du service au samedi après-midi).

4.9.4.2 TAD transportant les personnes de leur domicile vers une ou plusieurs communes déterminées, à des horaires imposés

Cette configuration est la plus courante (42 % des TAD). On retrouve notamment dans cette catégorie les taxis TER et, surtout, la majorité des TAD ruraux tous publics.

Pour ces derniers, l'aller-retour se fait généralement sur une demi-journée, le plus souvent le matin (marché). Les horaires du TAD permettent aux clients de rester 2 à 3 heures dans le bourg ou la ville, ce qui permet non seulement de faire des achats, mais aussi d'effectuer d'autres démarches (ex : visite à un proche, coiffeur, banque, médecin…) et, plus largement, de rencontrer d'autres personnes.

Les véhicules effectuent leur circuit en fonction des personnes à ramasser. Le taux de remplissage est souvent assez bon. Les délais de réservation (généralement la veille) contribuent à optimiser ce taux.

La prise en charge au domicile est très appréciée des personnes âgées, qui constituent l'essentiel de la clientèle de tels TAD. Au retour, la contrainte du transport des achats est souvent minimisée, soit par l'existence de plusieurs points de ramassage (de manière officielle ou officieuse) dans le bourg ou la ville, soit par la possibilité qu'ont les clients de déposer leurs sacs dans le véhicule en cours de matinée.

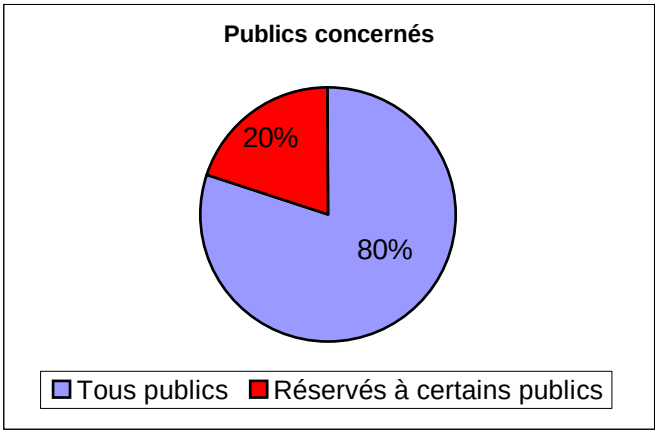
4.9.4.3 Lignes virtuelles

Ce type de TAD est le moins souple, mais il s'agit de celui s'inscrivant le plus dans l'esprit du transport public, car il comporte, comme les lignes régulières, des horaires et des points d'arrêt. Dans la pratique, tous les points d'arrêt ne sont pas desservis, le véhicule adaptant son parcours aux demandes. Un même véhicule peut même desservir les points d'arrêt de plusieurs lignes voisines (technique dite du « chaînage »). Les lignes virtuelles se rencontrent surtout en milieu périurbain et dans des TAD départementaux.

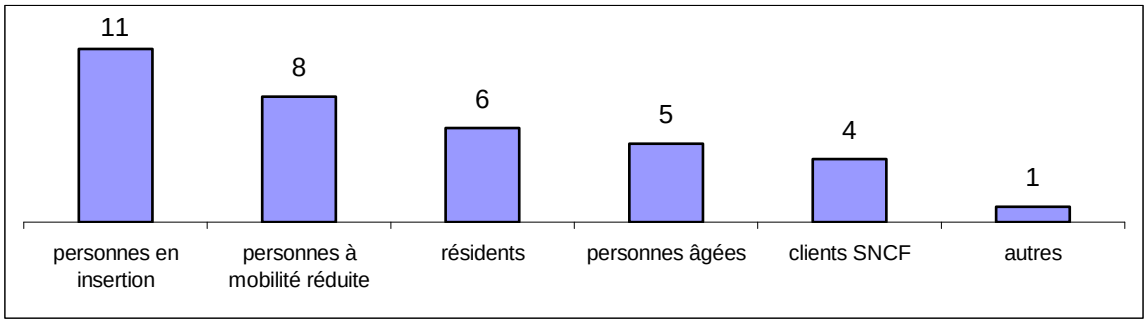
Dans certains cas (ex : lignes virtuelles du Conseil général du Rhône), la ligne est assurée exclusivement à la demande. Dans d'autres (ex : ligne Moulins - Clermont-Ferrand, organisée par le Conseil général de l'Allier), les services à la demande se substituent aux services réguliers en période de faible fréquentation (heures creuses et/ou vacances scolaires).

4.10. PUBLICS CONCERNES

Cette information a été complétée dans 138 questionnaires sur 139. Nous avons été amenés à corriger les réponses dans plusieurs questionnaires, certains répondants ayant confondu publics concernés et publics touchés (ex : TAD ouvert à tous les publics mais ne touchant en réalité que des personnes âgées).



Environ 80 % des TAD sont ouverts à tous les publics. Les 20 % restants réservent le TAD à un ou plusieurs des publics suivants :



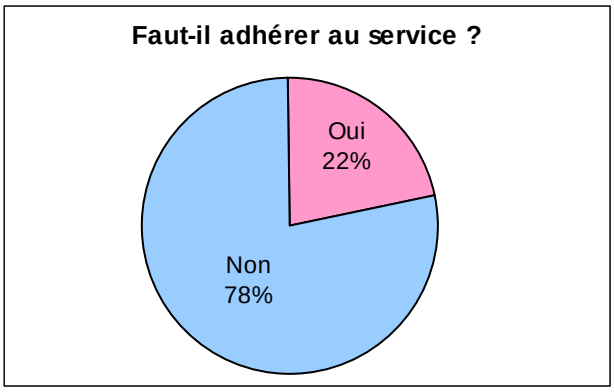
Résidents : personnes habitant sur le territoire desservi par le TAD.

Rappelons que l'on s'intéresse uniquement aux TAD s'inscrivant dans la logique du transport public (voir page 55).

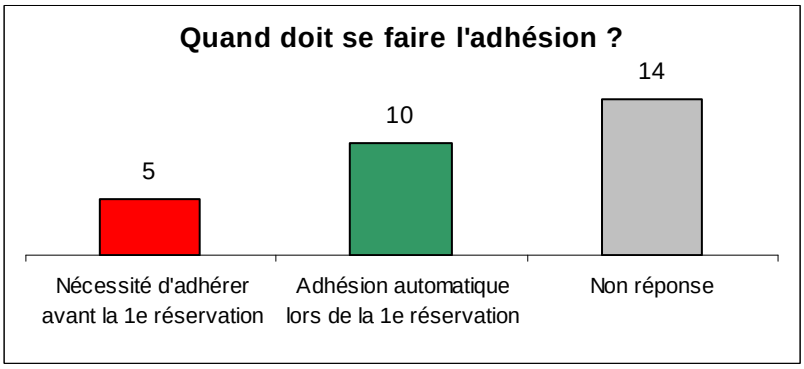
4.11. CONDITIONS D'INSCRIPTION

4.11.1. Adhésion au service

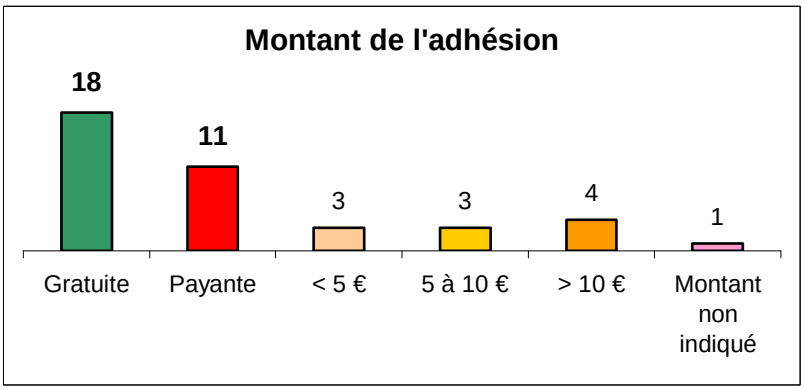
Cette information a été complétée dans 130 questionnaires sur 139.



Plus de ¾ des TAD n'imposent pas la contrainte d'une adhésion préalable. Pour les 29 TAD imposant une adhésion, celle-ci doit se faire :



L'adhésion préalable est très contraignante et dissuade certainement des usagers occasionnels. L'adhésion automatique lors de la première réservation permet en revanche d'avoir un fichier et un suivi de la clientèle.

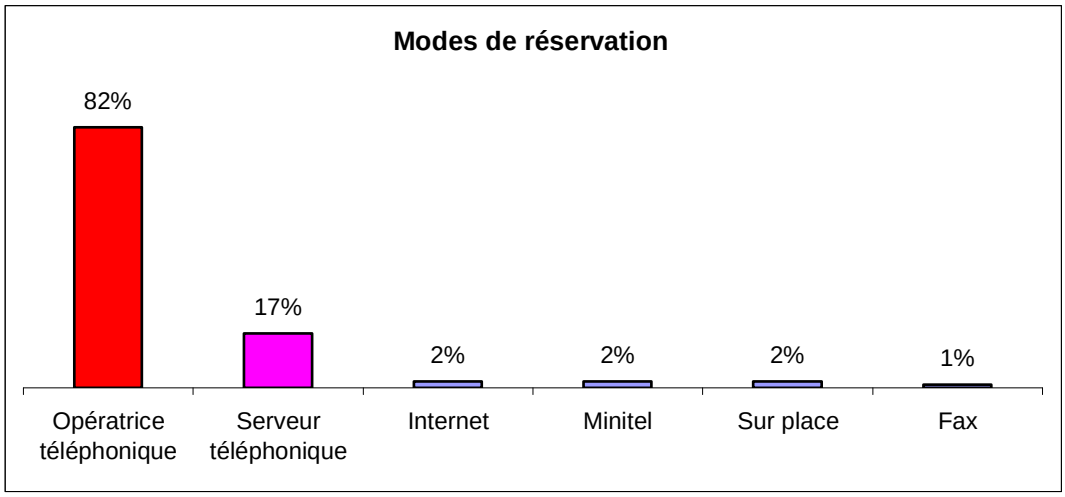


L'adhésion est généralement gratuite. Quand elle est payante, son coût moyen est de 10 €, ce qui reste raisonnable mais risque de dissuader les personnes n'étant pas sûres d'utiliser le TAD régulièrement. Le montant de l'adhésion culmine à 22 € pour le service LASTRAD (Aisne), destiné aux personnes handicapées.

4.11.2. Réservation

4.11.2.1 Mode de réservation

Cette information a été complétée dans 124 questionnaires sur 139.



Total > 100 %, en raison des réponses multiples.

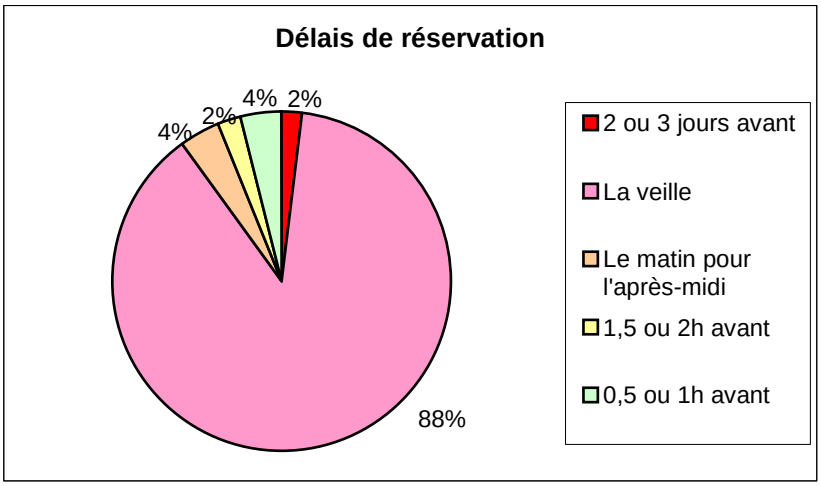
La quasi totalité des TAD offre la possibilité de réserver par téléphone.

Moins de 20 % des TAD sont dotés d'un serveur téléphonique. Ce faible taux est corrélé au faible taux d'équipement en logiciel de gestion (voir page 94). Il s'explique aussi par les difficultés des personnes âgées, clientèle majoritaire des TAD, à utiliser cet outil (réticences vis-à-vis des nouvelles technologies, nécessité d'un contact humain…). Enfin, quand il y a un serveur téléphonique, comme le montre l'expérience de Lamballe (monographiée pages 162 et suivantes), la moitié des usagers (y compris des jeunes) préfère passer par l'opératrice.

Le faible recours aux nouvelles technologies se retrouve dans le nombre très limité de TAD pouvant être réservés via internet.

4.11.2.2 Délais de réservation

Cette information a été complétée dans 126 questionnaires sur 139.



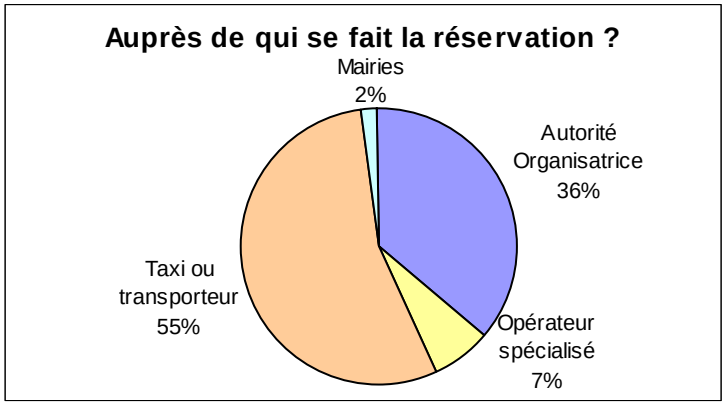
La réservation au plus tard la veille constitue la règle la plus répandue. Parmi les réponses au questionnaire, les rares TAD acceptant des réservations dans des délais brefs sont :

- ½ h avant :
  - Communauté urbaine de Lille,
  - Maison du Temps et de la Mobilité (Belfort)
  - Conseil général de Meurthe-et-Moselle.
- 1 h avant :
  - Syndicat Intercommunal des Transports Urbains de Soissons (réservation la veille, si le départ a lieu avant 11 h),
  - Communauté de communes des Sablons (Oise),
  - Communauté de communes de Marckolsheim (Bas-Rhin).
- 1 h 30 avant :
  - Communauté de communes du Pays Chaumontais (Haute-Marne).
- 2 h avant :
  - Conseil général de l'Indre,
  - Communauté d'agglomération de Chalon – Val de Bourgogne.

On notera avec intérêt que les délais brefs de réservation ne sont pas l'apanage des TAD périurbains. Soulignons toutefois que les courts délais de réservation sont contraignants en terme d'organisation mais aussi en terme de coût (voir pages 238 et suivantes).

4.11.2.3 Auprès de qui se fait la réservation ?

Cette information a été complétée dans 122 questionnaires sur 139.



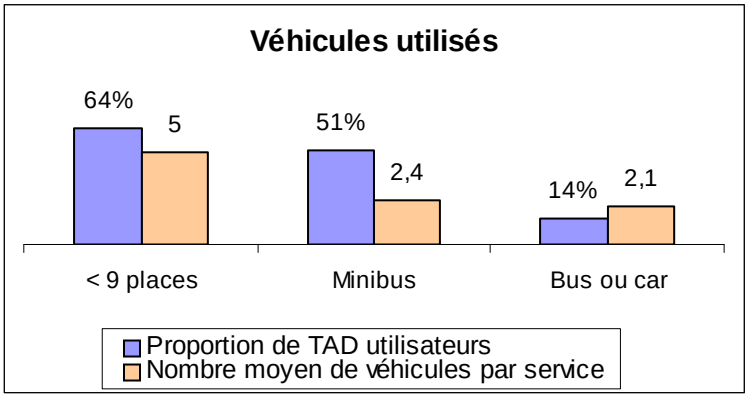
Dans la majorité des cas, les réservations sont prises directement par le taxi ou le transporteur. Une telle situation est à notre avis préjudiciable, pour les raisons suivantes :

- La collectivité n'est pas en contact direct avec les usagers du TAD : elle ne connaît donc pas bien leurs besoins et ne peut pas relier la politique de transport à ses autres politiques (ce qui est particulièrement dommageable dans les Communautés de communes, où un même chargé de mission suit généralement plusieurs domaines).
- Même si ce type de dérive est minoritaire, certains taxis ou transporteurs peu scrupuleux peuvent ajouter à leur facture des courses fictives ou n'entrant pas dans le cadre du TAD.

4.12. MOYENS MATERIELS

4.12.1. Véhicules

Cette information a été complétée dans 111 questionnaires sur 139.

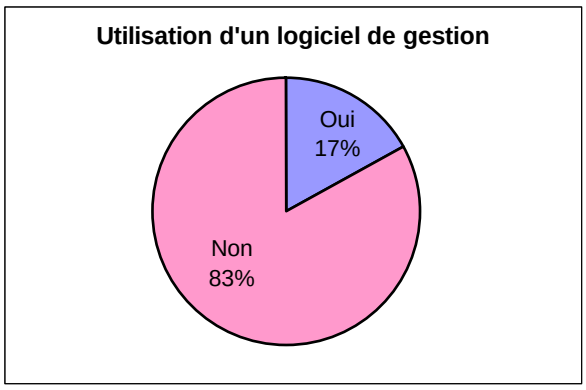


Nota : le nombre moyen de véhicules est calculé par rapport au nombre de TAD utilisant le type de véhicules concerné

Du fait de la faible demande, les TAD ont généralement recours à des véhicules de taille petite ou moyenne (voitures, monospaces, minibus).

4.12.2. Logiciel de gestion

Cette information a été complétée dans 121 questionnaires sur 139.



Seulement un TAD sur six utilise un logiciel. En particulier, le recours aux logiciels n'apparaît pas utile pour la grande majorité des TAD ruraux, dont l'organisation se fait « à la main » sans problème.

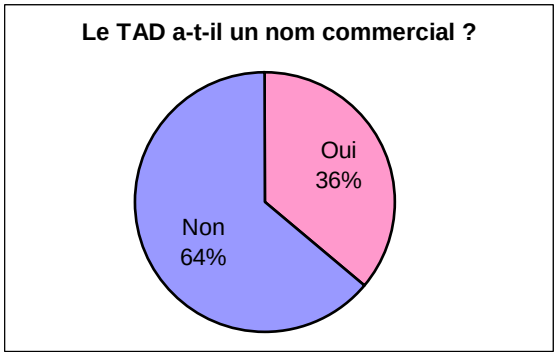
L'usage d'un logiciel est censé, entre autres, favoriser le remplissage des véhicules. Nous n'avons pas suffisamment de chiffres pour évaluer ce remplissage. Tout au plus pouvons-nous mentionner que le TAD multidirectionnel de la Communauté de communes du Pays du Poher, qui utilise un tel logiciel, atteint 2,16 personnes par course, chiffre à peine supérieur au remplissage moyen des taxis dans leur activité privée (1,8 personne par course, en moyenne).

16 TAD précisent le nom du logiciel utilisé. Les logiciels cités sont, par ordre décroissant : Optitod (6 TAD), Obiti (3), Titus (2), ABC Transports, Abeille, Mobiter, Transpad et Triade (1).

4.13. INFORMATION

4.13.1. Nom commercial

Cette information a été complétée dans 132 questionnaires sur 139.



Voici, classés par grandes catégories, la liste des 31 noms qui nous ont été communiqués[30] :

- **Noms avec « bus » ou « car »**

  - Allô Minicar Transbigorre (Hautes-Pyrénées)
  - Allôbus (Béthune)
  - Bus des Montagnes (nom utilisé par tous les TAD du Puy-de-Dôme)
  - Comm'bus (Communauté de communes du Thouarsais, Deux-Sèvres)
  - Distribus (Lamballe, Côtes-d'Armor)
  - Le Relais Bus (Communauté de communes du Tonnerrois, Yonne)
  - Minicar (SYCOSERP, Ariège)
  - P'tibus (Communauté de communes de Longny-au-Perche, Orne)
  - Sablons Bus[31] (Communauté de communes des Sablons)
  - Taxibus (Chaumont et Evreux)

- **Noms avec « taxi »**

  - Com'taxi (Communauté de communes du Pays de Sainte-Odile, Bas-Rhin)
  - Taxi à la Carte (Communauté de communes de Marckolsheim et Environs, Bas-Rhin)
  - Taxi.com
  - Taxi TER
  - Taxibus (Chaumont et Evreux)
  - Taxi.com (Vitré, Ille-et-Vilaine)
  - Taxicom' (Communauté de communes du Poher, Finistère)
  - Taxi-Libellus (Castres)
  - Taxited'
  - Taxi'Val (Communauté de communes du Canton de Villé, Bas-Rhin)

- **Autres noms évoquant la mobilité**

  - Abeille (Loire-Atlantique)
  - Evasion (Abbeville)
  - Kangourou (Institut Vivre et s'Adapter, Indre-et-Loire)
  - LASTRAD (L'ASociation de TRansport Adapté, Aisne)
  - Mobil'Eco (Association AILES, Yonne)
  - Mobilis (Communauté de communes du Bassin de Mortagne-au-Perche, Orne)
  - Mobitus (Soissons)
  - Réseau Vert (Cher)
  - Trans Ségala (Communauté de communes du Ségala Carmausin, Tarn)
  - TRIADE Transport à la demande (Rhône)
  - Via QRGA (Quercy Rouergue et Gorges de l'Aveyron, Tarn-et-Garonne)

- **Noms indiquant le mode de réservation (téléphone ou internet)**

  - Allô + nom du secteur (Nièvre)
  - Allô Minicar Transbigorre (Hautes-Pyrénées)

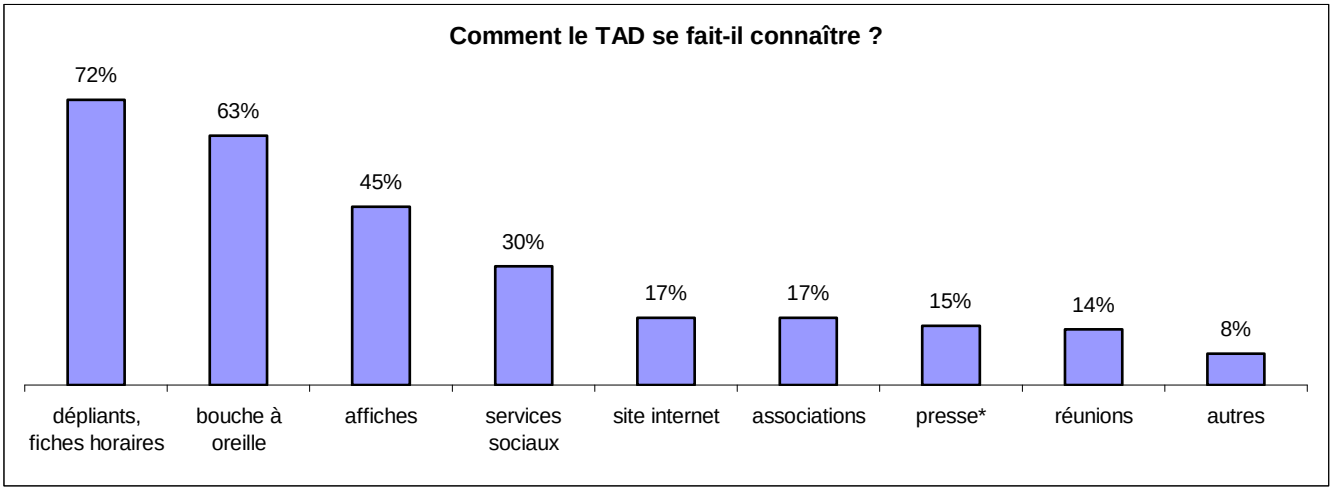
[30] A/ Plusieurs TAD peuvent porter le même nom. B/ Certains noms peuvent apparaître dans plusieurs catégories.
[31] Nom du réseau maintenu après sa transformation totale en TAD (voir page 77).

- Allôbus (Béthune)
- Relais17.com (Communauté de communes du Plateau de Russey, Doubs)
- Taxi.com (Vitré)

Pour les TAD sans nom commercial, l'appellation usitée est du type *« transport à la demande »*, *« taxi à la demande »* ou *« service à la demande »*.

4.13.2. Comment le TAD se fait-il connaître ?

Cette information a été complétée dans 135 questionnaires sur 139.



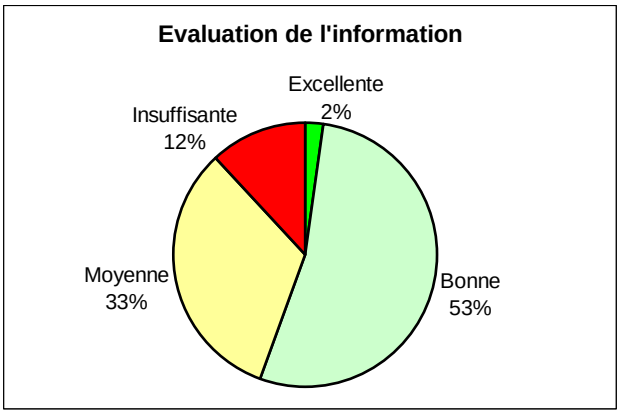
* La part de la presse est sûrement sous-estimée, car cet item n'était pas proposé dans le questionnaire. Il a été indiqué spontanément dans la rubrique « autres ».

Aujourd'hui, 4 TAD comptent uniquement sur le bouche à oreille pour se faire connaître (après sans doute une information plus conséquente lors de leur création). Ces TAD sont les suivants :

- 3 TAD communaux de communes peu peuplées : Pourcharesses (Lozère), Saint-Georges-de-Lévéjac (Lozère) et Tauriers (Ardèche),
- le TAD de la Communauté de communes du Pays de la Roche aux Fées (Ille-et-Vilaine), qui vient en complément de lignes de marché.

4.13.3. Evaluation de l'information du public

Cette information a été complétée dans 135 questionnaires sur 139.

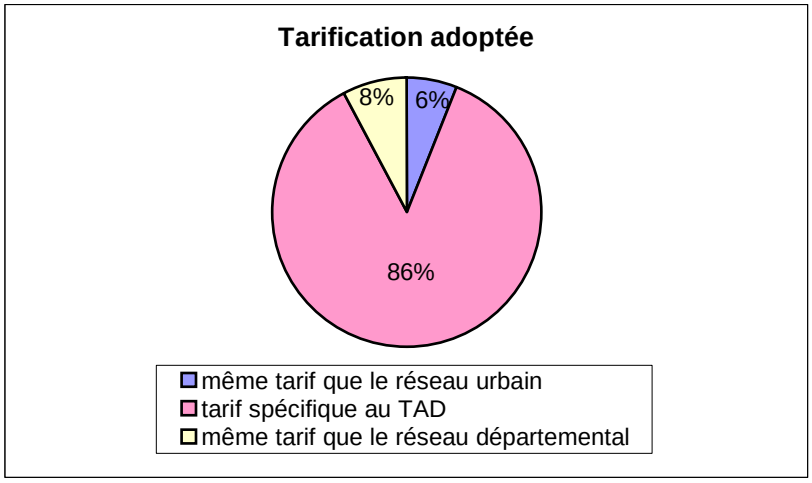


Les organisateurs ne sont guère enthousiastes sur l'information mise en place, dont ils observent les faibles retombées en terme de fréquentation : près de la moitié d'entre eux la jugent moyenne ou insuffisante. On soulignera toutefois que de nombreux TAD ont intérêt à limiter leur clientèle, afin de ne pas voir leur déficit croître.

4.14. TARIFICATION

4.14.1. La tarification est-elle spécifique au TAD ?

Cette information a été complétée dans 126 questionnaires sur 139.



Dans la très grande majorité des cas, la tarification est spécifique au TAD, y compris pour une partie des réseaux urbains[32]. Pour ces derniers, cette tarification spécifique peut notamment être due aux orientations suivantes :

- favoriser l'utilisation des lignes régulières,

[32] Par exemple, à Soissons, le transport à la demande est 1,5 fois plus cher que les lignes régulières (voir page 190).

- assurer un taux de couverture correct des dépenses du TAD (dont le prix de revient par voyage est souvent plus élevé que les lignes régulières),
- offrir une tarification en rapport avec le kilométrage (le TAD dessert souvent les communes les plus éloignées des PTU).

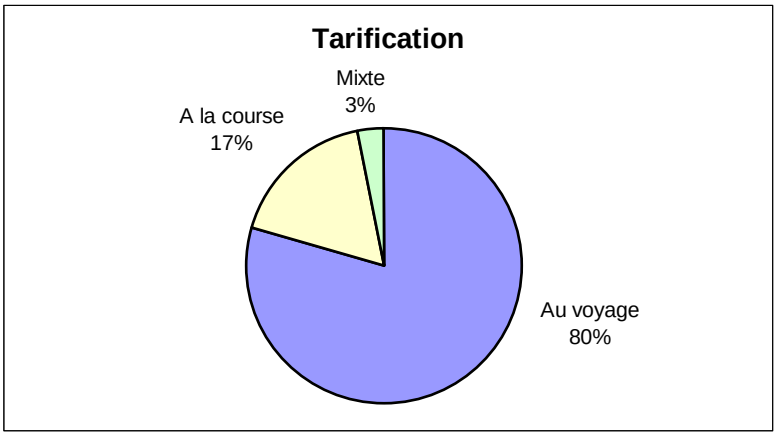
Les AOTU déclarant que les billets sont au même prix pour le TAD que pour les lignes régulières sont les suivantes : Abbeville (sauf pour le TAD réservé aux personnes handicapées), Alençon, Alès, Béthune, Chalon-sur-Saône et Pont-à-Mousson.

Les départements déclarant tarifer les TAD comme les lignes départementales (c'est-à-dire au kilomètre ou à la section) sont les suivants : Allier, Alpes-Maritimes, Corrèze, Côte-d'Or, Indre, Isère, Rhône, Sarthe et Vaucluse. Dans plusieurs cas (Allier, Corrèze), la similitude de tarification est liée au fait qu'il s'agit d'une ligne virtuelle se substituant à une ligne régulière en période de faible demande (heures creuses, vacances).

Bien entendu, comme pour les autres questions, ces deux listes ne sont pas exhaustives, puisqu'il s'agit uniquement des collectivités ayant répondu à notre questionnaire.

4.14.2. Tarification à la course ou au voyage ?

Cette information a été complétée dans 127 questionnaires sur 139.



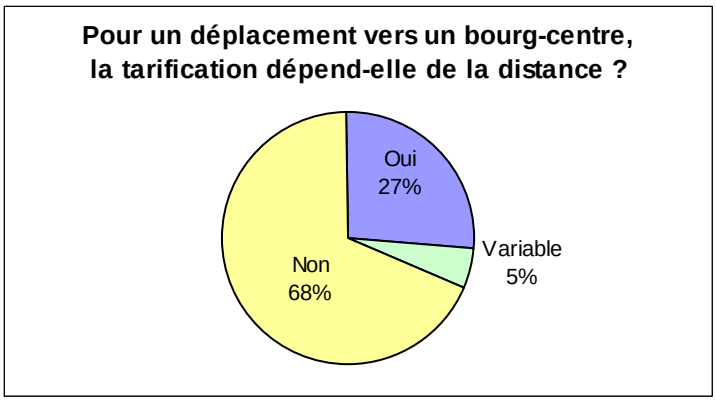
La grande majorité des TAD a une tarification au voyage (comme les cars et les bus des lignes régulières), c'est-à-dire que chaque voyageur paie un billet. Seulement un TAD sur six a une tarification à la course (comme les taxis), c'est-à-dire que le tarif ne dépend pas du nombre de personnes transportées.

D'autres, moins nombreux, font payer à la course (comme pour un taxi), c'est-à-dire que le tarif est le même quel que soit le nombre de clients dans le véhicule. C'est le cas, notamment, de certains taxis TER.

Enfin, quelques-uns adoptent une formule intermédiaire, avec une tarification par personne diminuant quand le nombre de clients augmente (ex : 5 € pour une personne, 8 € pour 2…). Une telle tarification peut favoriser le regroupement des usagers et, par conséquent, optimiser le remplissage des véhicules.

4.14.3. La tarification dépend-elle du kilométrage ?

Cette information a été complétée dans 122 questionnaires sur 139.



Variable = TAD desservant plusieurs bourgs-centres, avec des tarifs spécifiques à chacun

Pour un type de déplacement donné (ex : vers le ou les bourgs-centres), la majorité des organisateurs a adopté une tarification unique. Cette formule présente deux avantages : la simplicité et l'équité territoriale. En revanche, elle peut être dissuasive pour les courts déplacements.

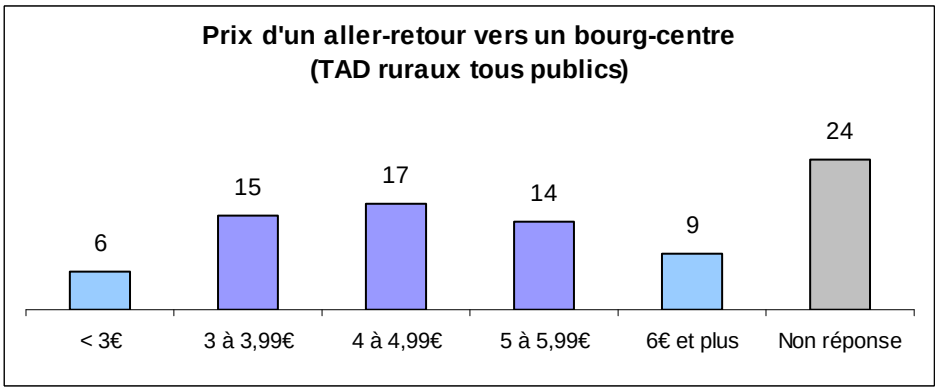
Dans la quasi totalité des TAD ruraux, le tarif est cependant partiellement lié à la distance, dans la mesure où l'aller-retour vers une ville, plus long, est généralement tarifé plus cher que l'aller-retour vers un bourg-centre.

4.14.4. Grille tarifaire

4.14.4.1 TAD ruraux tous publics

Bourgs-centres

Le prix moyen pour un aller-retour vers un bourg-centre est de 4,35 €, avec une assez faible dispersion, comme en témoigne le graphique ci-après.



Villes

Le prix moyen de l'aller-retour vers une ville est de 5,60 €.

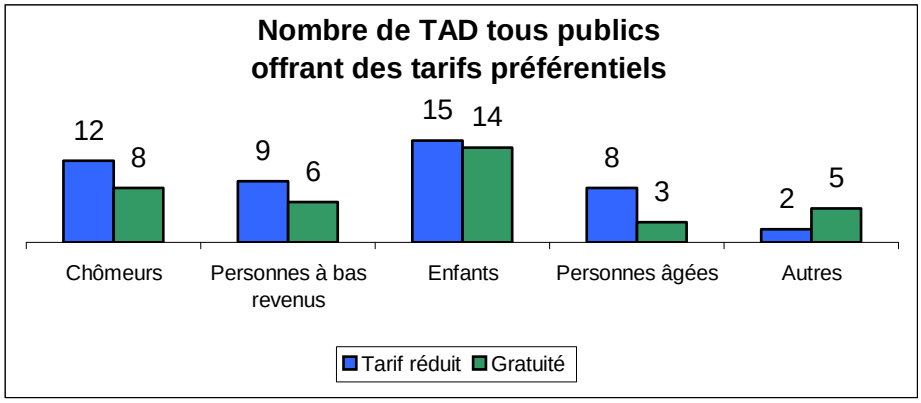
4.14.4.2 TAD périurbains tous publics

Le prix moyen est de 2,20 € l'aller-retour, prix à peine supérieur au prix moyen sur les lignes régulières. Ce faible écart s'explique par le fait que 6 réseaux sur 16 proposent un tarif identique à celui des lignes régulières et que pour les autres l'écart de tarification est faible à modéré (ex : + 50 % à Soissons).

4.14.4.3 Tarifs réduits / gratuités

Cette information a été complétée dans 132 questionnaires sur 139.

Parmi les 115 TAD tous publics, seulement 27, soit 23 %, accordent des tarifs réduits et 34, soit 30 % (souvent les mêmes), accordent la gratuité à certains publics.



Pour les enfants, des conditions d'âge peuvent exister (ex : gratuité en-dessous de 4 ans, moitié prix de 4 à 12 ans).

Les TAD sont peu nombreux à accorder des tarifs réduits ou la gratuité. En outre, à l'instar des lignes régulières, les tarifs réduits et les gratuités sont souvent basés sur le statut (personnes âgées, chômeurs…) plutôt que sur le revenu (quotient familial, par exemple).

A titre d'exemple, dans l'Aveyron, des tarifs réduits existent sur les lignes régulières, mais pas sur les TAD.

Beaucoup de TAD sont donc de fait quasiment fermés aux personnes à bas revenus[33], ce qui est particulièrement préjudiciable dans des zones où existe peu ou pas d'autre offre de transport (notamment dans les zones rurales).

[33] Hormis les personnes âgées à faibles revenus, dont l'aller-retour hebdomadaire vers le bourg constitue une dépense acceptée en raison de son importance dans la vie sociale et la lutte contre l'isolement.

4.14.4.4 Tarifs de fidélité

Cette information a été complétée dans 130 questionnaires sur 139.

Seulement 21 TAD proposent des tarifs de fidélité :

- 8 proposent à la fois des abonnements et des carnets de 6 ou 10 tickets,
- 11 proposent seulement des carnets de 6 ou 10 tickets,
- 2 proposent seulement des abonnements.

Les tarifs de fidélité concernent pour l'essentiel les TAD s'inscrivant dans un réseau urbain ou départemental. Seulement 2 TAD ruraux ont de tels tarifs : Syndicat des Transports de la Rive Gauche du Lac de Saint-Point (Doubs) et Communauté de communes du Val de Noye (Somme).

La quasi absence de tarifs de fidélité en milieu rural ne contribue pas à ancrer le TAD dans les habitudes.

4.14.5. Chèques ou bons transport

Cette information a été complétée dans 129 questionnaires sur 139.

Seulement 6 TAD déclarent fonctionner pour partie avec des chèques ou des bons transport. Les organismes distribuant de tels chèques ou bons sont les suivants :

- Conseils généraux de la Côte-d'Or, de l'Isère, des Hautes-Pyrénées et du Var.
- Communauté de communes des Bords de Veyle (Ain) : distribution de 20 bons de 3,50 € par an pour les plus de 65 ans.
- CCAS de Méru-sur-Oise (Oise).

Signalons qu'une étude sur le chèque transport rural a été réalisée en 2004 par le Conseil Général des Ponts et Chaussées et par l'Inspection Générale des Affaires Sociales, dans le cadre (comme la présente étude) des décisions du CIADT du 3 septembre 2003[34].

4.15. FREQUENTATION

4.15.1. Fréquentation totale au niveau national

4.15.1.1 Fréquentation totale des 363 TAD recensés

En extrapolant les chiffres des questionnaires retournés, **nous pouvons évaluer la fréquentation totale des 363 TAD recensés autour de 1 million de voyages par an**. Pour transporter ces usagers, les véhicules de TAD parcourent environ 10 millions de kilomètres.

[34] « Favoriser l'accès aux transports en zones rurales – Promouvoir un chèque transport ».

Ce chiffre est toutefois ambigu, dans la mesure où certains TAD périurbains desservent également des communes denses et que les AOTU sont rarement en mesure de détailler la fréquentation par services et a fortiori par communes. En outre, certains TAD sont réservés à des clientèles bien spécifiques (personnes handicapées, personnes de plus de 65 ans, clients SNCF…).

4.15.1.2 Fréquentation des TAD tous publics

La fréquentation des TAD tous publics est de l'ordre de 700 000 voyages par an.
La fréquentation totale des TAD ruraux tous publics est d'environ 400 000 voyages par an.
La fréquentation des TAD périurbains tous publics est d'environ 300 000 voyages par an.

Ces chiffres constituent, rappelons-le, un total à l'échelle du pays. Il sont assez faibles au regard des populations concernées et des besoins à satisfaire. A titre de comparaison, ils sont du même ordre que la fréquentation annuelle totale du réseau de transport urbain d'une agglomération de 15 000 à 20 000 habitants.

4.15.1.3 Fréquentation totale des taxis TER

En extrapolant les chiffres de l'Auvergne, de la Bourgogne et des Pays de la Loire (qui représentent plus de la moitié des communes desservies par des taxis TER), **la fréquentation des taxis TER se situe autour de 60 000 voyages par an**, soit seulement environ 0,03 % des voyages et 0,01 % des voyageurs x km réalisés sur les TER en 2003[35].

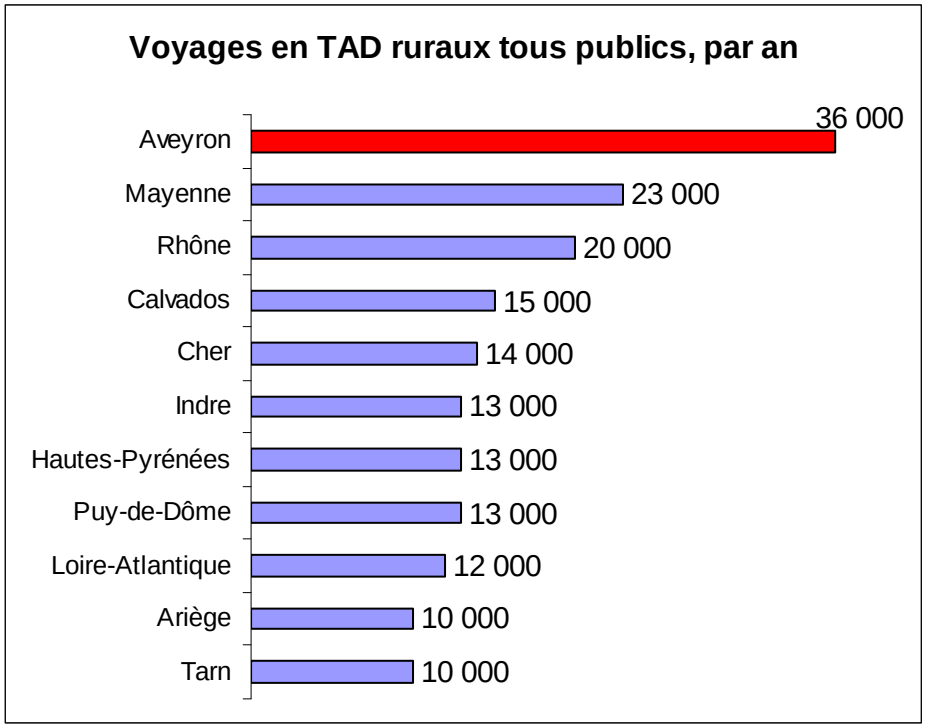
4.15.2. Analyse par départements

4.15.2.1 Fréquentation totale

La carte ci-contre indique la fréquentation des TAD ruraux tous publics. Pour les départements hachurés, il s'agit de données approximatives. Pour les départements où il manque une partie significative des questionnaires, nous n'avons pu faire aucune approximation.

La fréquentation des TAD ruraux tous publics dépasse 10 000 voyages par an dans au moins 11 départements[36].

[35] 200 millions de voyages et 9 milliards de voyageurs x km en 2003.
[36] Nous n'avons pas de données chiffrées pour quelques départements susceptibles de dépasser ce seuil, comme le Lot.



Données 2003, sauf pour le Puy-de-Dôme (2002), la Mayenne (prévisions 2004) et le Calvados (prévisions 2004). Données incomplètes pour l'Ariège et le Tarn.

Avec un total d'environ 180 000 voyages par an, ces 11 départements représentent près de la moitié de la fréquentation nationale des TAD ruraux tous publics. L'Aveyron se classe loin en tête.

4.15.2.2 Fréquentation relative

Il est plus intéressant de comparer la fréquentation des TAD ruraux tous publics à la population potentiellement concernée. Par convention, nous prenons en compte la population habitant en dehors des agglomérations de plus de 10 000 habitants (carte ci-contre).

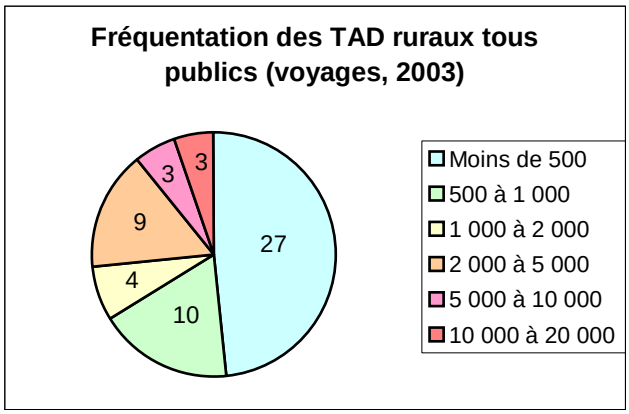
11 des 14 départements ayant la plus forte fréquentation relative des TAD se situent sur la *« diagonale du vide »*. Là encore, l'Aveyron se classe loin devant les autres départements et la Mayenne se situe en 2e place, malgré la récence de son service.

Rappelons toutefois que **le transport à la demande ne constitue qu'un aspect de l'offre de transport dans un département et que les chiffres ci-dessus ne sauraient traduire à eux seuls l'éventuel caractère exemplaire des départements cités.** Ainsi, un département peut avoir une offre de TAD importante et une offre faible en terme de services réguliers ou de services scolaires, avec au final une offre de transport peu attractive.

4.15.3. Fréquentation

Pour faciliter les comparaisons, seuls sont pris en compte dans les paragraphes qui suivent les TAD existant au 1er janvier de l'année considérée (et donc ayant fonctionné pendant la totalité de l'année).

4.15.3.1 TAD ruraux tous publics



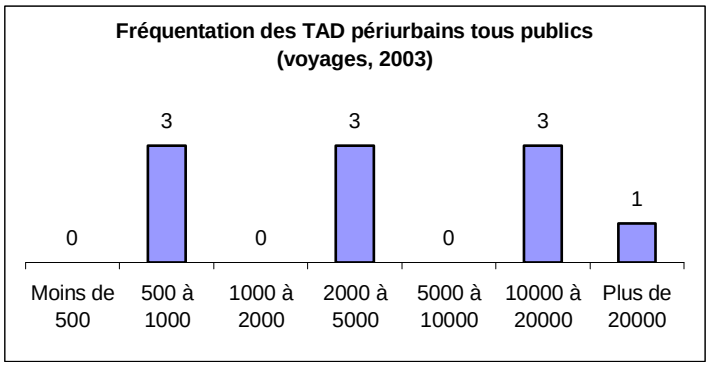
Base : 55 réponses sur 67 questionnaires.

Les TAD ruraux tous publics sont, dans leur majorité, des petits TAD : la moitié d'entre eux a une fréquentation inférieure à 500 voyages par an et leur fréquentation moyenne est de 2 100 voyages.

Les TAD ruraux à fréquentation élevée sont des TAD organisés par un Conseil général et couvrant une part significative du département. Arrive en tête le TAD du Conseil général du Rhône (19 900 voyages), suivi du TAD du Conseil général du Cher (14 000 voyages).

4.15.3.2 TAD périurbains tous publics

Etant donné la faible taille de l'échantillon, il n'est pas pertinent de faire une analyse statistique. Voici donc les résultats en valeurs absolues :



La fréquentation moyenne de ces 10 TAD périurbains tous publics est de 8 500 voyages.

Le TAD connaissant la plus forte fréquentation est celui de la Communauté de communes des Sablons (Oise), avec 35 500 voyages pour 31 400 habitants. Il s'agit toutefois d'une collectivité à caractère urbain et périurbain ayant remplacé toutes ses lignes régulières (sauf les transports scolaires) par un transport à la demande (voir page 77). Avec seulement 1,1 voyage par habitant et

par an, les résultats du TAD *Sablons Bus* apparaissent faibles, même si l'on prend en compte les voyages effectués par les élèves sur les lignes scolaires[37].

4.15.3.3 Autres TAD

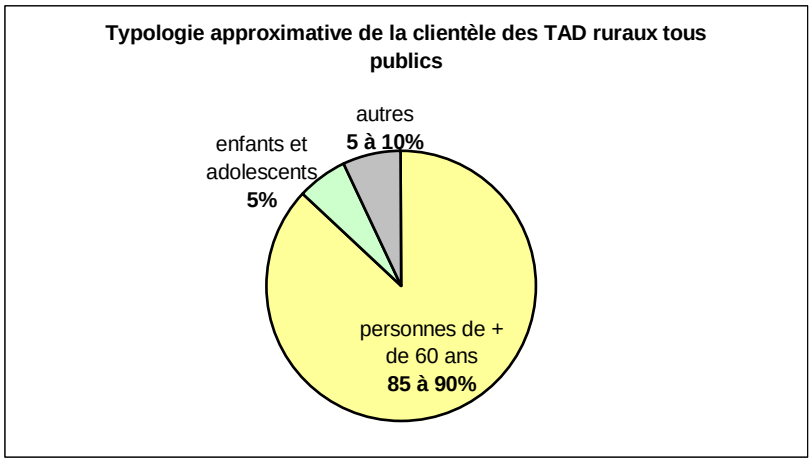
Parmi les TAD réservés à certains publics, ceux ayant la fréquentation la plus forte sont :

- Pour les TAD destinés aux personnes handicapées :
  - LASTRAD (bassin de Saint-Quentin, dans l'Aisne) : 26 000 voyages,
  - GIHP Lorraine (Moselle) : 23 000 voyages,

- Pour les taxis TER :
  - taxis TER Bourgogne : 14 000 voyages.

4.15.4. Typologie de la clientèle

4.15.4.1 TAD ruraux tous publics

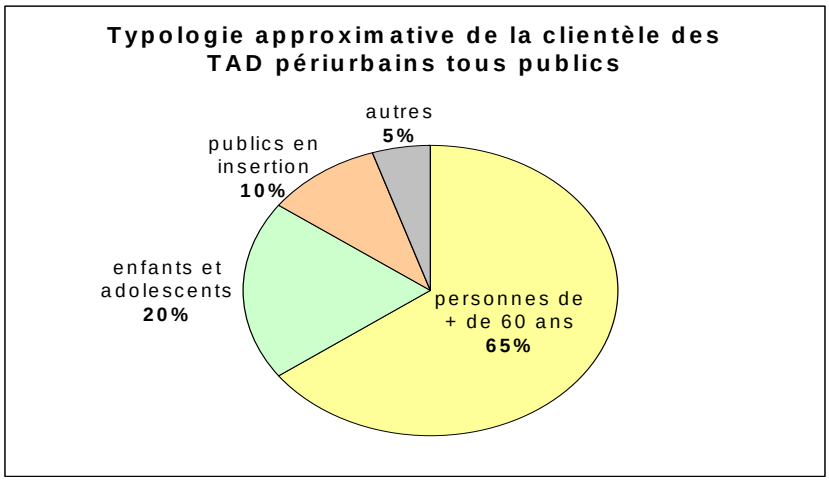


Moyenne calculée à partir des chiffres des 49 TAD (sur 85) ayant répondu à cette question

Les personnes âgées représentent l'essentiel de la clientèle des TAD ruraux.

[37] Dans les réseaux de transport d'agglomérations de cette taille, les déplacements domicile – école représentent en général 50 à 70 % de la fréquentation totale annuelle des bus. Celle-ci oscille généralement entre 600 000 et 900 000 voyages (20 à 30 voyages par habitant et par an). Sur de tels réseaux, il y a donc quelque 200 000 à 400 000 déplacements annuels pour d'autres motifs que l'école, soit environ 10 fois plus que la clientèle de *Sablons Bus*.

4.15.4.2 TAD périurbains tous publics

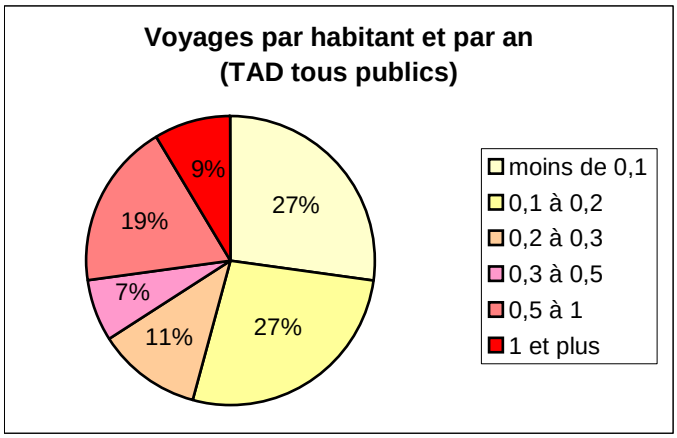


Moyenne calculée à partir des chiffres des 10 TAD (sur 16) ayant répondu à cette question

Même si les personnes âgées représentent là aussi l'essentiel de la clientèle, la part des enfants/adolescents et des personnes en insertion est significative, du fait notamment d'une tarification plus attractive que pour les TAD ruraux.

4.15.5. Voyages par habitant et par an

Ce ratio permet de comparer les TAD entre eux.



Les 2/3 des TAD, notamment les TAD organisés par les Départements, se situent en dessous de 0,3 voyages par habitant et par an.

La moyenne[38] est de :

- **0,19 voyage par habitant et par an pour les TAD ruraux tous publics** (données disponibles pour 57 TAD sur 86).
- **0,18 voyage par habitant et par an pour les TAD périurbains tous publics** (données disponibles pour 11 TAD sur 16).

Les TAD dépassant 1 voyage par habitant et par an sont les suivants :

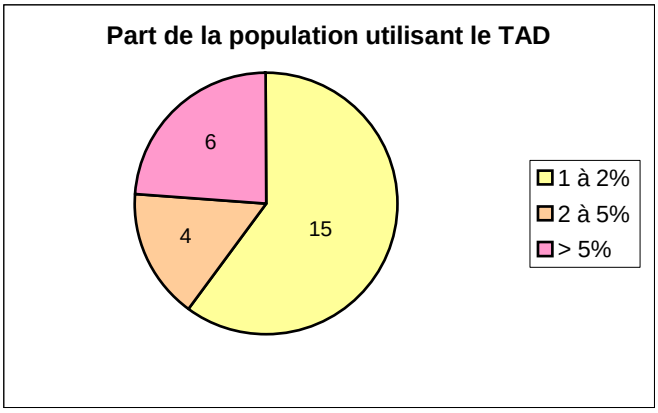
	Organisateur	Voy./hab./an	Voyages	Habitants
1	Association Familles Rurales de Tilhouse (Htes-Pyrénées)[39]	5,0	1 100	220
2	Communauté d'agglomération de Soissons	2,2	16 100	7 300
3	Commune de Saint-Julien-de-Boutières (Ardèche)	2,2	480	215
4	Commune de Saint-Apollinaire-de-Rias (Ardèche)	1,8	214	119
5	SIVOM de la Viadène (Aveyron)	1,2	2 700	2 200
6	Communauté de communes des Sablons (Oise)	1,1	35 000	31 400
7	Commune de Royère-en-Vassivière (Creuse)	1,1	680	640

Les ratios des TAD communaux sont peu significatifs, car établis sur des populations faibles. Les TAD de Soissons et de la Viadène ont fait l'objet d'une monographie (voir pages 145 et 188).

4.15.6. Taux d'usage

Au-delà du nombre de voyages par habitant, il est intéressant de voir quelle part de la population utilise effectivement les transports à la demande. Plus encore que le ratio précédent, celui-ci n'a de sens que pour les TAD tous publics.

Ce ratio a pu être calculé pour seulement 22 TAD tous publics sur 107, peu d'organisateurs connaissant le nombre de leurs usagers. Les données qui suivent ne sont donc pas représentatives de l'ensemble des TAD.



[38] Afin que les petits TAD ne les surpondèrent pas, nous avons calculé ces moyennes de la manière suivante : moyenne = (somme des fréquentations) / (somme des populations).

[39] Transport avec un minibus au marché, un mercredi sur deux (3 à 4 personnes, en moyenne), et à la messe, tous les dimanches (7 à 8 personnes, en moyenne).

La grande majorité des TAD semble être utilisée par moins de 2 % de la population, ce qui est peu, en particulier dans les territoires ruraux où les personnes âgées (cible principale des TAD) dépassent souvent 30 % de la population.

Les TAD dont le taux d'usage dépasse 10 % sont les suivants :

- Association Familles Rurales de Tilhouse (Hautes-Pyrénées) : 32 % (70 habitants sur 220),
- Communauté de communes de Marckolsheim (Bas-Rhin) : 27 %,
- Syndicat des Transports Aubrac-Colagne (Aveyron) : 15 %,
- Syndicat Intercommunal des Transports de Soissons (voir monographie, page 188) : 12 %.

4.15.7. Voyages annuels par client

Quel que soit le type de TAD (rural ou périurbain, tous publics ou réservé à certains publics), les clients effectuent en moyenne 20 voyages par an, ce qui représente un peu moins d'un aller-retour par mois. Cependant, cette moyenne cache de fortes disparités : pour de nombreux TAD, la clientèle est constituée pour une large part d'usagers réguliers, utilisant le service toutes les semaines, voire plus.

En extrapolant ces chiffres à l'échelle nationale, on peut estimer que **50 000 à 80 000 Français empruntent chaque année les TAD en zone peu denses, dont 20 000 à 30 000 pour les TAD ruraux tous publics.**

Sachant que la population rurale de la France métropolitaine est de 14 millions d'habitants, **le TAD touche donc seulement environ 0,2 % des habitants du rural**.

4.15.8. Clients par course

Nous avons pu calculer ce ratio pour 69 TAD sur 139, soit seulement la moitié. Les résultats sont donc à interpréter avec précaution.

4.15.8.1 Moyenne générale

Les TAD transportent en moyenne 4 personnes par course.

4.15.8.2 TAD ruraux tous publics

La moyenne est de 4,5 clients par course, avec une forte dispersion : près du tiers des TAD transporte moins de 2 personnes par course et la même proportion en transporte plus de 5.

Le nombre de clients par course varie fortement en fonction de l'offre. Par exemple, il est :

- faible pour les TAD sans horaires,
- élevé pour les TAD ruraux à fréquence modérée (ex : 1 fois par mois) vers les villes.

4.15.8.3 TAD périurbains tous publics

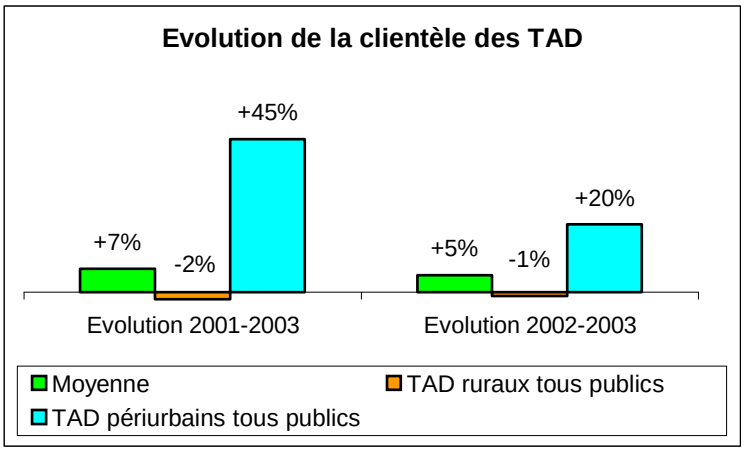
La moyenne est de 1,9 client par course, avec une fourchette allant de 1,25 à 3,75. 7 TAD sur 9 transportent moins de 2 clients par course.

Bien que la population desservie soit plus importante, ces chiffres sont nettement plus faibles que pour les TAD ruraux. Cela s'explique notamment par une offre plus importante en milieu périurbain, notamment en terme de fréquences, qui ne favorise pas le regroupement des clients.

4.15.9. Evolution de la fréquentation

4.15.9.1 Avertissement

L'analyse statistique de l'évolution de la fréquentation est malaisée car chaque TAD est spécifique et que certains TAD peuvent avoir connu des évolutions : changement de périmètre, de publics, d'amplitude horaire, de conditions d'utilisation, de tarification…, dont certaines (ex : tarification) n'étaient pas demandées dans le questionnaire.



Calculs effectués uniquement pour les TAD créés avant le 1er janvier 2001 (respectivement 2002)
Bases : 48 TAD, dont 30 ruraux tous publics et 7 périurbains tous publics pour la période 2001-2003
59 TAD, dont 36 ruraux tous publics et 9 périurbains tous publics pour la période 2002-2003

La fréquentation des TAD a tendance à augmenter sensiblement.

Pour les TAD tous publics, l'évolution est très contrastée :

- Les TAD ruraux tous publics ont connu une baisse (pour la période 2001-2003, 17 d'entre eux, soit plus de la moitié, ont même connu une baisse supérieure à 10 %). Cette baisse est liée pour une bonne part au décès de certains utilisateurs réguliers et au non renouvellement de la clientèle.
- Les TAD périurbains ont connu une forte hausse[40]. Cette augmentation s'explique pour une bonne part par l'augmentation de l'offre au fil des années, liée notamment à la desserte des communes récemment intégrées aux PTU.

[40] En raison de la faible taille des effectifs, les chiffres sont toutefois à examiner avec précaution.

4.16. FINANCEMENT

4.16.1. Investissements

Du fait du recours majoritaire à des entreprises privées (transporteurs ou taxis), qui assurent elles-mêmes les investissements et les intègrent dans leurs coûts kilométriques, la grande majorité des TAD n'a nécessité aucun investissement pour l'autorité organisatrice.

Etant donné l'hétérogénéité des TAD et le faible nombre d'entre eux ayant réalisé des investissements, le calcul d'une moyenne n'a guère de sens.

4.16.2. Fonctionnement

4.16.2.1 Avertissement

Seuls des ratios permettent d'effectuer des comparaisons entre des TAD de tailles très variables. Ces comparaisons sont toutefois peu aisées, car les charges ne sont pas calculées de manière homogène :

- 102 organisateurs sur 139 (soit 73 %), dont la plupart sont des communes et des intercommunalités rurales, ne prennent en compte que le coût du transport, sans intégrer le coût de gestion en interne (réservation, suivi administratif, technique et financier…) et les autres charges extérieures (impression de documents…) ;

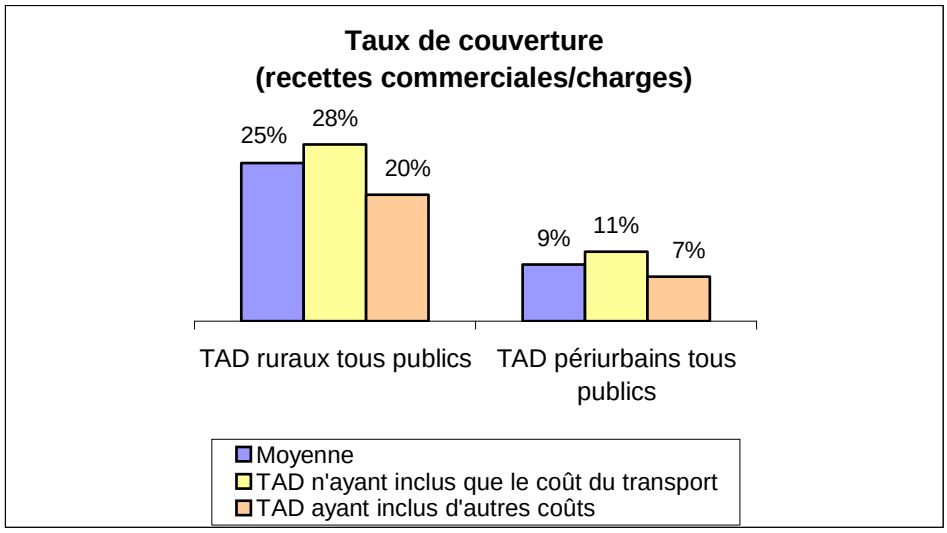
- les 37 autres organisateurs prennent en compte tout ou partie des coûts de gestion (27 cas) et/ou des coûts d'édition des documents (20 cas) ; le montant indiqué représente en moyenne 30 % du coût du transport.

Le faible nombre d'informations sur les charges hors transport ne provient pas d'une mauvaise conception du questionnaire (celui-ci prévoyait 2 cases, l'une pour les coûts de gestion, l'autre pour les frais d'édition de documents), mais de l'absence de suivi de ces données chez les organisateurs de TAD, faute notamment d'une comptabilité analytique.

4.16.2.2 Taux de couverture

Le taux de couverture dépend pour l'essentiel des facteurs suivants :

- coût du transport,
- autres frais (organisation, gestion des réservations…),
- tarification,
- taux de remplissage des véhicules.

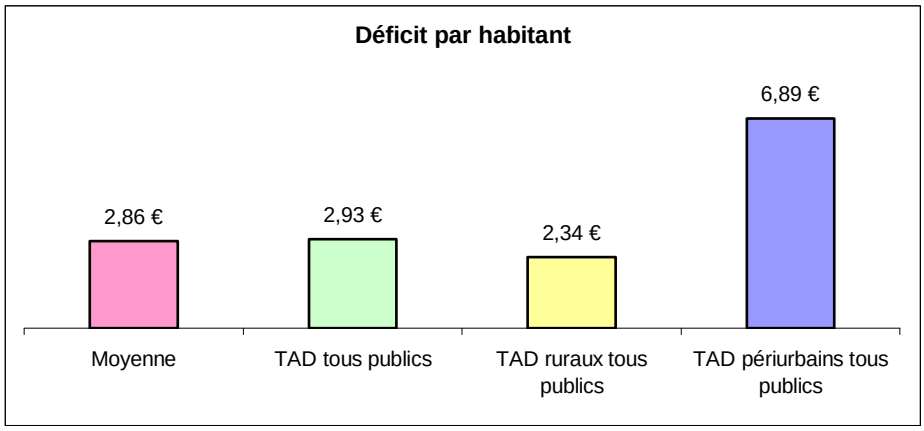


Base : 57 TAD ruraux et 9 TAD périurbains tous publics.

Les TAD sont loin de s'autofinancer. L'écart entre les TAD ruraux et périurbains s'explique pour l'essentiel par les différences de tarifs et de remplissage des véhicules.

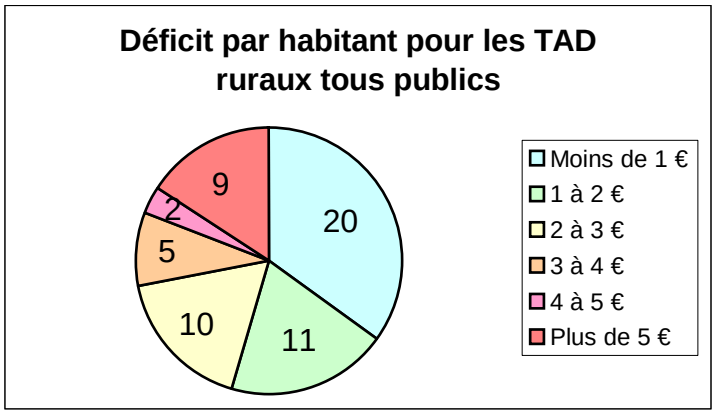
4.16.2.3 Déficit annuel par habitant

Les chiffres ci-dessous doivent être regardés comme des minima, dans la mesure où la majorité des TAD prend uniquement en compte, pour les charges, le coût du transport.



Là encore, les écarts entre les TAD ruraux et périurbains s'expliquent pour l'essentiel par les écarts de tarification et par un moindre remplissage des véhicules.

Pour les TAD ruraux tous publics, la répartition est la suivante (57 réponses sur 85 questionnaires) :



En raison de la faible taille de l'effectif, les chiffres sont indiqués en valeur absolue plutôt qu'en pourcentage.

Le tiers des TAD ruraux tous publics a un déficit inférieur à 1 € par habitant.

4.16.2.4 Subventions

Les communes et les Communautés de communes rurales (autorités organisatrices de second rang) bénéficient généralement de subventions pour les TAD qu'elles organisent. Par ordre décroissant, les principaux subventionneurs sont les Conseils généraux, certains Conseils régionaux, l'Europe (pour des territoires répondant à ses critères) et l'ADEME (l'Europe et l'ADEME n'apportent leur soutien que pour le lancement du TAD). Après subvention, la part restant à la charge de l'AO2 est en moyenne de 1 € tout rond par habitant.

A l'inverse, les Conseils généraux et les agglomérations doivent le plus souvent prendre le déficit commercial totalement à leur charge. Pour ces dernières, le Versement Transport contribue à financer le TAD au même titre que les autres services de transport.

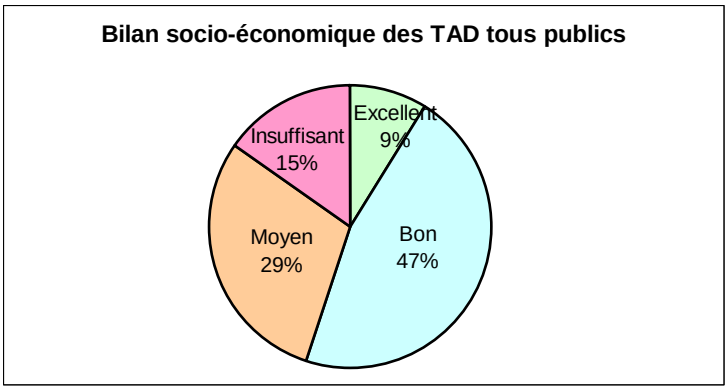
4.17. EVALUATION

4.17.1. Evaluation

Le questionnaire demandait à chaque organisateur de dresser le bilan socio-économique de son TAD.

Cette question a été complétée dans 104 questionnaires sur 139. Les non réponses sont liées à la récence de bon nombre d'expériences, qui rend leur évaluation prématurée, ou à la réticence du répondant au questionnaire à formuler une évaluation sans avoir consulté ses élus.

A peine peu plus d'un organisateur sur deux dresse un bilan positif de son TAD.



C'est surtout chez les organisateurs de TAD ruraux que le bilan est le moins favorable (17 % de réponses *« insuffisant »* pour seulement 6 % de réponses *« excellent »*).

4.17.2. Commentaires

Certaines évaluations sont accompagnées d'un commentaire. Voici, toujours pour les TAD tous publics, la sélection des commentaires les plus marquants, classés par niveau d'évaluation dans le questionnaire et par ordre alphabétique des départements.

4.17.2.1 Bilan excellent

« Nombreuses personnes âgées sans voiture sur la commune. » (Commune de Tauriers, Ardèche).

« Le peu de clients justifie pleinement le transport à la demande. » (Conseil général de la Sarthe).

« Excellent pour le bilan social, mauvais pour le bilan économique. » (Lamballe Communauté, Côtes-d'Armor).

4.17.2.2 Bilan bon

« Tenant compte du périmètre concerné (31 communes périurbaines pour 14 000 habitants), ce mode de transport est tout à fait adapté. Il crée un lien social entre toutes les communes de la Communauté d'agglomération (37, dont 6 ont des lignes de bus). » (Communauté d'agglomération d'Evreux).

« Le TAD a permis de remédier à l'éloignement et à l'isolement des personnes. » (Communauté de communes du Pays de la Roche aux Fées, Ille-et-Vilaine).

« Un service qui ne peut plus être supprimé. » (Communauté de communes du Canton de Villé, Bas-Rhin).

« Le service est tout à fait adapté au territoire, il permet à chacun de se déplacer librement. Deux problèmes toutefois :

- *baisse de clientèle depuis 2 ans,*
- *problème de transport vers la ville moyenne (hors périmètre) reste posé. »* (Communauté de communes de Marckolsheim, Bas-Rhin).

4.17.2.3 Bilan moyen

« Le taux de couverture des dépenses par les recettes est insuffisant. » (Vitré Communauté, Ille-et-Vilaine).

« Pas suffisamment utilisé. » (SIVOM de Vézins, Aveyron).

« Taux d'utilisation faible et manque de souplesse et de communication, soulignés par les usagers. » (Conseil général de l'Isère).

« Les personnes âgées représentent 75 % de la fréquentation. Nous souhaitons élargir le public touché. » (Conseil général de Loire-Atlantique).

« La formule est encore assez chère pour l'usager et les personnes isolées essaient de se débrouiller avec les voisins et la famille. » (SIVOM des Sources du Tarn et du Mont Lozère, Lozère).

« Service utile à la population captive, mais pas assez connu ni dynamique (adaptations difficiles). » (Conseil général de Meurthe-et-Moselle).

« Niveau d'utilisation déséquilibré : environ la moitié des voyages sont réalisés par 2 personnes. Depuis fin 2003, l'usage est limité à 2 aller-retour par mois et par personne, avec des possibilités de dérogation. » (Communauté de communes d'Einville-au-Jard, Meurthe-et-Moselle).

« Les élus sont conscients de l'importance d'un tel service, notamment pour le maintien à domicile des personnes âgées. Mais le syndicat intercommunal a de plus en plus de difficulté à assumer le déficit et notamment à faire l'avance financière en attendant les subventions, qui sont de plus en plus longues à venir. » (Syndicat intercommunal du Pays GREAVI, Tarn).

« Le coût par usager est élevé. » (Conseil général du Vaucluse).

« Bilan différent selon les lignes. Certaines sont totalement inutilisées par la clientèle. Sur d'autres, la demande est très importante et incite à terme à passer en ligne régulière. » (Conseil général du Val-d'Oise).

4.17.2.4 Bilan insuffisant

« Transport n'étant effectué qu'un samedi sur deux en période scolaire et ne laissant que très peu de temps aux personnes pour faire leurs courses. » (Mairie de Mercuer, Ardèche).

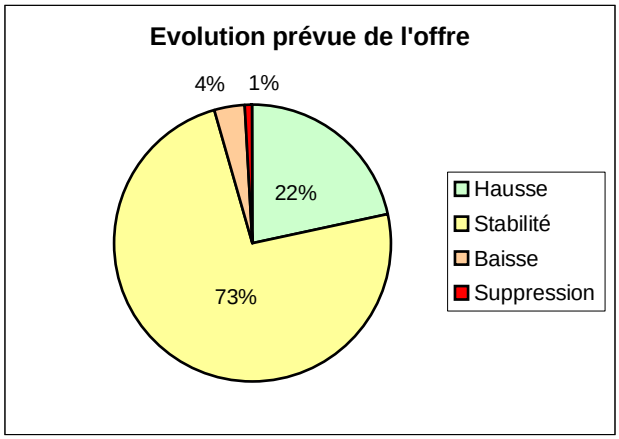
« Fréquentation en baisse régulière depuis la création. » (Communauté de communes du Cézallier, Cantal).

« Fréquentation trop insuffisante. » (Communauté de communes du Pays Sostranien, Creuse).

4.18. EVOLUTIONS PREVUES

Le questionnaire demandait les perspectives d'évolution du service pour les deux années à venir. Cette question a été complétée dans 109 questionnaires sur 139.

4.18.1. Offre quantitative



La grande majorité des TAD prévoit une stabilité de l'offre. Les TAD susceptibles d'être supprimés ou réduits sont les suivants :

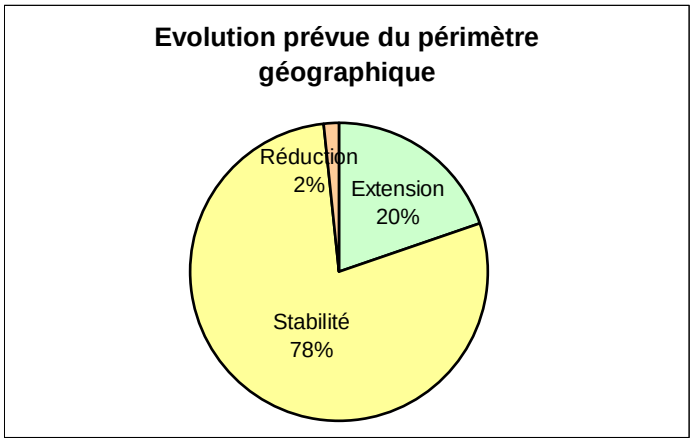
- Suppression :
  - Communauté de communes du Pays Sostranien (Creuse), du fait d'une fréquentation jugée insuffisante (319 voyages en 3 mois – création en octobre 2003 – pour une population de 10 600 habitants[41]).

- Réduction de l'offre :
  - Communauté de communes du Pays Rignacois (Aveyron),
  - SIVU du Bus des Montagnes de Saint-Gervais-d'Auvergne (Puy-de-Dôme),
  - Communauté d'agglomération d'Abbeville (Somme) : suppression du TAD tous publics, maintien du TAD réservé aux personnes à mobilité réduite.

La très grande majorité des TAD ruraux ouverts à tous les publics (83 %) prévoit une stabilité de l'offre, tandis que 7 TAD périurbains sur 15, soit près de la moitié, prévoient une augmentation de l'offre.

[41] NDLR : cela représente pourtant une fréquentation annuelle prévisible de 0,15 voyage par habitant et par an, très proche de la moyenne nationale (0,19).

4.18.2. Périmètre géographique

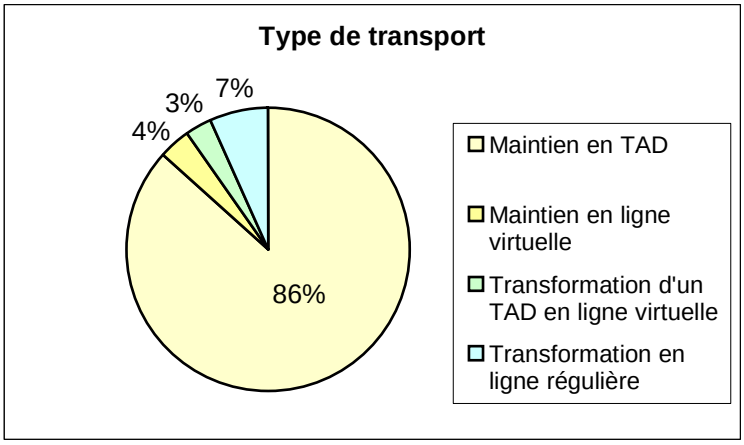


La très grande majorité des TAD ruraux ouverts à tous les publics (83 %) prévoit une stabilité de leur périmètre.

Dans le même temps, 4 TAD périurbains sur 14, soit plus du quart, prévoient une extension géographique de leur TAD. La nature de cette extension (extension de PTU…) n'est pas précisée dans les questionnaires.

4.18.3. Type de transport

La plupart des TAD seront maintenus tels quels.



7 TAD envisagent une transformation de tout ou partie de leur offre en ligne(s) régulière(s)[42]. Il s'agit des TAD organisés par les collectivités suivantes :

[42] La transformation en ligne régulière peut concerner seulement un service, voire seulement certaines courses. Elle peut en outre s'accompagner de la suppression de certains horaires. Notre questionnaire ne rentrait pas dans un tel niveau de détail.

- Groupement de Collectivités Territoriales (Haute-Marne),
- Communauté de communes du Pays de Sainte-Odile (Bas-Rhin),
- Communauté de communes du Thouarsais (Deux-Sèvres),
- Conseil général du Cher,
- Conseil général de l'Indre,
- Conseil général de Loire-Atlantique,
- Conseil général du Val-d'Oise.

Ces collectivités ne nous ont pas précisé les motivations de telles transformations. Nous pouvons toutefois évoquer les situations suivantes :

- TAD dont toutes les courses ou presque sont demandées,
- TAD dont le prix de revient apparaît trop important (du fait notamment d'un trop faible remplissage des véhicules).

Dans bien des cas, le passage en ligne régulière peut permettre de faire des économies (simplification des circuits, diminution des kilomètres à vide, suppression de la centrale de réservations) et d'en simplifier l'utilisation par les usagers (plus besoin de réserver), tout au moins pour ceux pouvant se passer de l'éventuelle prise en charge au domicile.

Soulignons toutefois que, dans le même temps, un nombre sans doute beaucoup plus important d'organisateurs va transformer des lignes régulières en TAD[43].

4.19. EXPERIENCES MONOGRAPHIEES

8 TAD ont fait l'objet d'une analyse détaillée (voir chapitre 6, pages 134 à 215) :

- 1 TAD régional : taxis TER Bourgogne (service réservé aux clients SNCF).

- 2 politiques départementales en faveur des TAD : Aveyron (TAD délégué à des AO2) et Mayenne (TAD organisé par le Conseil général).

- 2 TAD périurbains : Lamballe (Côtes-d'Armor) et Soissons (Aisne, service inclus dans une centrale de mobilité).

- 3 TAD ruraux : SIVOM de la Viadène (Aveyron), Communauté de communes du Pays de Massiac (Cantal) et Le Tacot Bièvre Valloire Mobilité (Isère, service inclus dans une centrale de mobilité et réservé aux personnes en insertion).

[43] Notre enquête, qui ne s'adressait qu'aux structures organisant du TAD en 2003, ne permet pas de quantifier ce phénomène.

5. RESULTATS DE L'ENQUETE POUR LES AUTRES TRANSPORTS INNOVANTS

5.1. PRETS ET LOCATIONS A PRIX ATTRACTIFS DE VEHICULES

5.1.1. Représentativité des questionnaires

Pour 41 expériences de prêt/location de véhicules identifiées (dont 8 incluses dans des centrales de mobilité), 25 questionnaires ont été retournés, soit un taux de retour satisfaisant, supérieur à 60 %.

La carte ci-contre est indicative, dans la mesure où le recensement a été plus approfondi en Auvergne, PACA et Rhône-Alpes.

5.1.2. Organisation et suivi du service

24 services sur 25 sont gérés par des associations. Ces associations ont des profils très variés :

- associations ayant pour seul objet social la mobilité des personnes en insertion,
- associations spécialisées dans l'insertion, pour lesquelles la mobilité représente un volet de l'activité,
- associations para-publiques (ex : Missions Locales pour l'Emploi),
- associations intervenant dans d'autres domaines (ex : foyer de jeunes travailleurs, Association Familles Rurales).

Le dernier service est géré par une structure intercommunale, en l'occurrence la Communauté de communes de la Région de Condrieu (Rhône).

5.1.3. Territoire

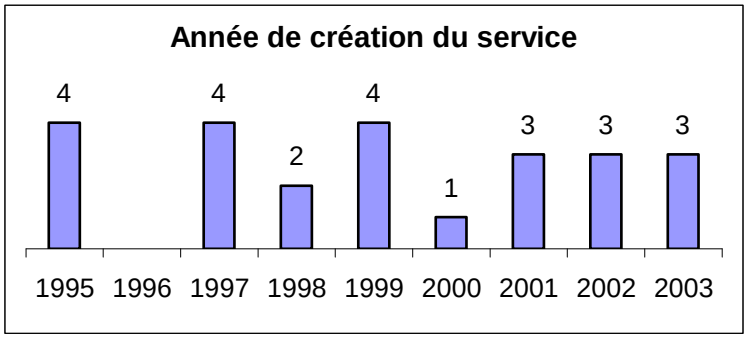
S'agissant de services presque tous gérés par des associations, donc moins dépendants des limites administratives que les services mis en place par des collectivités locales, leur territoire d'action n'est pas toujours défini de manière précise.

La grande majorité des services couvre plus de 20 communes. Certains services couvrent un département, voire plus (Locamob : Ardèche + ¼ de la Drôme).

Les zones peu denses ne constituent généralement qu'une partie du territoire d'action de ces services, ne serait-ce qu'en raison de la localisation dans les villes d'une bonne partie des points de mise à disposition des véhicules.

5.1.4. Historique

5.1.4.1 Année de création



Tous les services ont moins de 10 ans. Leur âge moyen est de 5 ans et leur nombre croît assez régulièrement au fil des ans.

5.1.4.2 Initiative de la création

Cette question a été complétée dans 22 questionnaires sur 25.

Les services ont généralement été créés à l'initiative d'un ou plusieurs des acteurs suivants :

- associations (15 cas),
- organismes publics (Conseil général, DDTEFP[44], ANPE…) ou assimilés (Mission locale pour l'emploi) œuvrant dans le domaine social (11 cas).

Contrairement aux TAD, le rôle des élus locaux dans la création des services de location ou de prêt de véhicules est marginal, puisqu'ils sont à l'origine de seulement 5 services.

5.1.4.3 Etude de définition

Les 2/3 des services ont été mis en place après une étude de définition. Celle-ci a généralement été réalisée par l'association gestionnaire, moins souvent par les services sociaux. L'intervention d'un bureau d'études n'a été sollicitée que pour un service (Aid'Auto 42, dans la Loire).

[44] Direction Départementale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle.

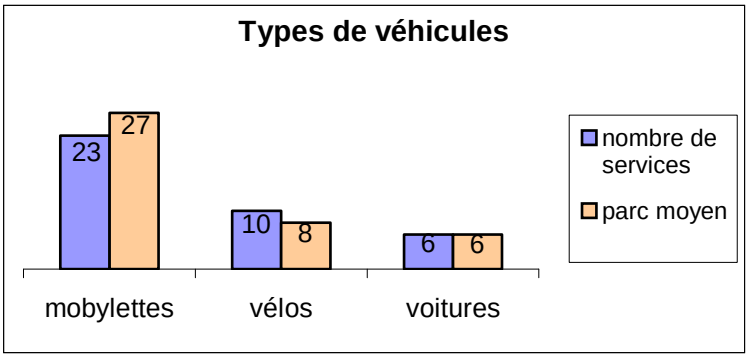
5.1.4.4 Evolutions depuis la création

17 services, soit les 2/3, ont connu au moins une évolution significative depuis leur création. Toutes ces évolutions ont correspondu à un développement de l'offre. Les principales évolutions mentionnées sont :

- l'extension du périmètre géographique : 13 cas,
- la création de nouveaux services (ex : location d'autres catégories de véhicules, transformation en centrale de mobilité) : 9 cas,
- l'élargissement à de nouveaux publics : 5 cas.

En outre, il convient de mentionner que la quasi totalité des services a vu son parc de véhicules augmenter au fil des ans (voir les exemples monographiés pages 173, 180, 196 et 203).

5.1.5. Types de véhicules



Parc moyen : moyenne calculée pour les services proposant ce type de véhicules

Les mobylettes représentent en moyenne 84 % du parc de véhicules.

Par type de véhicules, les plus grands parcs sont de :

- 100 mobylettes (Mobilex, Bas-Rhin),
- 27 vélos (Mobil'Emploi, Allier),
- 10 voitures (Mobilex).

A l'inverse, la Communauté de communes de Condrieu (Rhône) dispose de seulement 4 mobylettes, mais son territoire d'action est limité (10 communes).

Deux services (Mission Locale du Forez, dans la Loire, et Landes-Mains) proposent, outre des mobylettes, des scooters. Pour simplifier la rédaction, nous employons le terme « mobylettes » dans tout le chapitre.

Signalons enfin que la location de vélos s'adresse pour l'essentiel à un public urbain.

5.1.6. Publics et motifs

24 services sur 25 sont réservés aux personnes en insertion, lesquelles sont orientées vers le service par un prescripteur public (ANPE, travailleur social…), associatif (Mission locale pour l'emploi, association intermédiaire) ou, plus rarement, privé (agence d'intérim).

Ces 24 services sont réservés aux motifs liés à l'emploi (entretiens d'embauche, formation, déplacements domicile – travail…). Quelques services sont également ouverts pour des démarches liées à la santé (4 citations), des motifs sociaux (3 citations) et des démarches administratives (2 citations). Dans la pratique, les véhicules sont également utilisés pour d'autres motifs, notamment le week-end.

Le 25e service (Association pour la Mobilité des Handicapés, dans le Loir-et-Cher) propose aux personnes handicapées à bas revenus des voitures aménagées. Ces véhicules sont destinés à tous les motifs de déplacements, en particulier l'emploi. Quand les bénéficiaires atteignent des revenus suffisants, ils sont orientés vers l'AGEFIPH[45] qui les aide à acquérir un véhicule personnel.

5.1.7. Information

S'agissant de services s'adressant à des publics particuliers et nécessitant généralement l'intervention d'un prescripteur, l'information se fait pour l'essentiel par le biais des services sociaux et des associations.

5.1.8. Tarifs

L'adhésion est gratuite pour 15 services sur 25. Pour les autres, le montant moyen de l'adhésion est de 4,50 € (6 réponses sur 10), avec un maximum à 10 € (En Route pour l'Emploi, dans le Finistère).

La mise à disposition des véhicules est ensuite facturée aux prix suivants :

		Vélos	**Mobylettes[46]**	**Voitures**
Journée	**Mini**	gratuit (ADEM, Allier)	gratuit (ADEM, Allier)	0 € (Landes-Mains, publics précaires[47])
	Moyenne	Peu significative	2,10 €	Peu significative
	Maxi	5 € (Le Tacot, Isère, revenus > 762 €/mois)	7,65 € (Le Tacot, Isère, revenus > 762 €/mois)	13 € (Mobil'Emploi, Allier)

[45] Association de GEstion du Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées.
[46] La Mission Locale du Forez (Loire) propose également des scooters.
[47] CES, RMIstes et chômeurs de longue durée.

		Vélos	Mobylettes[46]	Voitures
Semaine	Mini	gratuit (ADEM, Allier)	gratuit (Communauté de communes de Condrieu, Rhône)	15 € (Association pour la Mobilité des Handicapés, Loir-et-Cher)
	Moyenne	Peu significative	8,40 €	Peu significative
	Maxi	20 € (Le Tacot, Isère, revenus > 762 €/mois)	30,50 € (Le Tacot, Isère, revenus > 762 €/mois)	55 € (Mobil'Emploi, Allier)
Mois	Mini	gratuit (ADEM, Allier)	gratuit (Communauté de communes de Condrieu, Rhône)	46 € (Loisirs pour Ceux qui Restent, Charente)
	Moyenne	Peu significative	33 €	117 €
	Maxi	60 € (Le Tacot, Isère, revenus > 762 €/mois)	91,50 € (Le Tacot, Isère, revenus > 762 €/mois)	240 € (Landes-Mains, sauf CES, RMIstes et chômeurs de longue durée)

Les personnes ayant les ressources les plus basses bénéficient assez souvent de tarifs réduits ou d'aides des organismes sociaux.

Enfin, pour ne pas rendre les utilisateurs dépendants du service et pour permettre au maximum de personnes d'en bénéficier, plusieurs services augmentent leurs tarifs au-delà d'une certaine durée, notamment pour la location d'une voiture. Par exemple, la location d'une voiture à Mobilex (Bas-Rhin) est facturée 155 € par mois pendant les 3 premiers mois et 230 € par mois pendant les 3 mois suivants (durée de location limitée à 6 mois).

5.1.9. Statistiques d'utilisation

5.1.9.1 Résultats globaux

		Mobylettes	Vélos	Voitures
Nombre d'usagers	Cumul estimé	2 400 usagers	80 usagers	60 usagers
	Moyenne	110 usagers	10 usagers	10 usagers
	Maxi	180 usagers (Mobilex, Bas-Rhin)	36 usagers (Mobil'Emploi, Allier)	25 usagers (Association pour la Mobilité des Handicapés, Loir-et-Cher)

		Mobylettes	Vélos	Voitures
Nombre de jours de location	Cumul estimé	90 000 jours	3 500 jours	3 000 jours
	Moyenne	4 800 jours	580 jours	610 jours
	Maxi	28 600 jours (Mobilex, Bas-Rhin)	2 050 jours (Mobil'Emploi, Allier)	1 890 jours (Mobilex, Bas-Rhin)
Durée moyenne de location	Cumul estimé	/	/	/
	Moyenne	1,5 mois	1,5 mois	1,5 mois
	Maxi	6 mois (Mobilex, Bas-Rhin)	2 mois (Mobil'Emploi, Allier)	3 mois (Mobilex, Bas-Rhin)

Les chiffres « cumul estimé » correspondent bien entendu aux seuls services identifiés par notre recensement.

On peut donc estimer que **ces services touchent environ 4 000 personnes, pour près de 200 000 jours de location ou de prêt par an**, ce qui n'est pas ridicule par rapport aux statistiques du transport à la demande en zones peu denses (environ 1 000 000 voyages annuels), mais apparaît très faible au regard des populations concernées à l'échelle nationale[48].

Pour chaque type de véhicules, la répartition est la suivante :

	Part dans le parc de véhicules	Part dans l'activité (jours de location/prêt)
Vélos	11 %	3 %
Mobylettes et scooters	84 %	95 %
Voitures	5 %	2 %

Les mobylettes représentent en moyenne 95 % de l'activité, alors qu'elles ne représentent que 84 % du parc de véhicules.

5.1.9.2 Part des habitants des zones rurales

De nombreux services recouvrant des territoires très vastes, nous avons demandé à leurs organisateurs la part des ruraux parmi leurs usagers. 16 sur 25 nous ont répondu, indiquant une part moyenne de 50 %. En extrapolant ce chiffres à l'ensemble des services, on obtient un total de **100 000 journées de location annuelles en milieu rural**, à comparer aux 600 000 voyages réalisés en TAD sur les mêmes territoires.

[48] Il y a par exemple 1 040 000 RMIstes en France (données juin 2004 ; le nombre de RMIstes en milieu rural n'est pas connu).

5.1.10. Financement

5.1.10.1 Avertissement

Les centrales de mobilité ayant rarement une comptabilité analytique par type de service, l'analyse financière faite ici porte uniquement sur les 17 services ne proposant que de la location ou du prêt de véhicules.

Les comparaisons budgétaires ne sont pas toujours aisées, certaines associations polyvalentes ne faisant pas de comptabilité analytique, notamment pour le temps que leurs salariés passent sur l'activité « mobilité ». Les chiffres qui suivent doivent donc être regardés avec précaution.

5.1.10.2 Frais de lancement et d'investissement

Nous disposons des données pour 12 questionnaires sur 17.

Les dépenses moyennes sont de 11 800 € au lancement et de 10 900 € pour les investissements ultérieurs (extension du parc de véhicules, remplacement de véhicules non restitués…).

Les subventions n'ont couvert que la moitié de ces dépenses (montant moyen des subventions : 5 700 € et 5 500 €).

5.1.10.3 Fonctionnement

Nous disposons des données pour 15 questionnaires sur 17. Les comparaisons sont peu aisées, du fait que les frais de personnel ne sont pas toujours pris en compte de la même manière.

Les valeurs moyennes sont les suivantes :

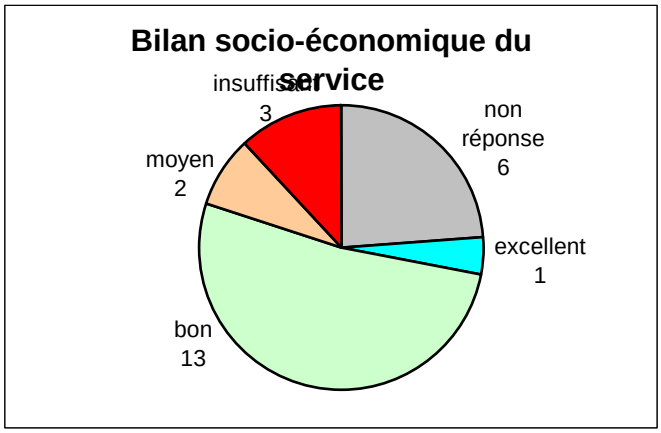
Recettes		**Charges**
Recettes commerciales	7 600 €	32 600 €
Subventions	22 800 €	
Déficit commercial :		25 000 €
Taux de couverture :		23 %
Déficit restant à la charge de l'organisateur :		2 200 €

Par ordre décroissant, les principaux organismes subventionneurs des services de transport destinés aux publics en insertion sont (totaux incluant les centrales de mobilité) :

- les Conseils généraux (14 services),
- l'Etat (DDTEFP, DDASS, CNASEA… : 9 services),
- les communes et les groupements de communes (8),
- les Conseils régionaux (8).

Les associations gardent à leur charge environ 10 % du déficit. Dans la moitié des cas, ce déficit résiduel est supérieur à 1 000 €.

5.1.11. Bilan socio-économique



La plupart des organisateurs dressent un bilan positif de leur service, en raison de l'utilité sociale de celui-ci. Globalement, les services de location/prêt de véhicules sont évalués plus positivement que les TAD (voir page 112). Cette différence est liée, au moins pour partie, au fait que les locations/prêts sont évaluées par des associations motivées par un projet qu'elles portent et que les TAD sont généralement évalués par une collectivité qui doit combler un déficit commercial.

Les difficultés financières expliquent les quelques évaluations moyennes ou négatives.

5.1.12. Evolutions envisagées

Les associations ont de grandes difficultés à envisager l'avenir de manière sereine, en raison de l'incertitude planant chaque année quant à la reconduction des subventions, aux difficultés de trésorerie qu'entraîne le versement tardif de celles-ci et, pour la plupart d'entre elles, à la part de déficit restant à leur charge.

Pourtant, en raison de la forte utilité sociale de leurs services, tous les organisateurs envisagent une stabilité ou une hausse de leur activité pour les 2 ans à venir.

Concernant les hausses :

- 12 services prévoient d'augmenter leur parc de véhicules,
- 8 services envisagent d'étendre leur zone d'action,
- 7 services ont l'intention d'offrir de nouveaux services (transport à la demande, covoiturage, centrale d'informations, réparation et entretien des véhicules personnels…),
- 6 services prévoient de louer ou de prêter de nouveaux types de véhicules (ex : location de voitures, pour des services ne louant actuellement que des mobylettes),
- 4 services envisagent d'élargir leurs publics cibles.

5.1.13. Expériences monographiées

4 services de prêt ou de location à prix attractif de véhicules ont fait l'objet d'une analyse approfondie (voir pages 173, 180, 196 et 203) :

- Actions pour la Mobilité vers l'Emploi (Alpes-de-Haute-Provence) : location de mobylettes (service inclus dans une centrale de mobilité).
- Landes-Mains (Landes) : location de voitures, de mobylettes et de vélos.
- Locamob (Ardèche + ¼ de la Drôme) : location de mobylettes.
- Le Tacot Bièvre Valloire Mobilité (Isère) : location de mobylettes et de vélos (service inclus dans une centrale de mobilité).

5.2. CENTRALES DE COVOITURAGE

5.2.1. Présentation générale

Le développement du covoiturage se heurte à de nombreux obstacles : individualisme, difficulté de mise en relation des offres et des demandes, nécessité d'une taille critique…

On peut classer les opérations de covoiturage en deux grandes catégories :

- Le covoiturage organisé autour d'un lieu de destination commun

Le principal exemple en la matière est le covoiturage mis en place dans le cadre des plans de déplacements d'entreprise (ex : Nestlé, Disneyland Paris…). De tels covoiturages peuvent atteindre des résultats intéressants (8 % de part modale chez Nestlé). On notera toutefois que les personnes qui covoiturent disposent généralement toutes d'un véhicule personnel[49] et que le covoiturage ne répond donc pas à un problème de mobilité, les facteurs motivants étant plutôt financiers (économies sur le budget auto, aides de l'employeur), pratiques (problèmes de stationnement) et/ou environnementaux (contribution à la réduction de la pollution).

- Le covoiturage organisé sur un territoire donné

De tels covoiturages concernent tous les déplacements quotidiens ayant pour origine ou destination une zone géographique donnée. Certains étendent même leur offre aux longs déplacements, sur lesquels le covoiturage a toujours existé. L'initiative de tels covoiturages est généralement associative, moins souvent publique.

[49] Sauf à Disneyland, où le covoiturage a été mis en place pour favoriser la mobilité de salariés jeunes, mal rémunérés, travaillant en horaires décalés, non motorisés et habitant dans des secteurs non reliés à l'entreprise par les transports en commun.

5.2.2. Cadre de l'étude

Comme pour les autres systèmes de transport innovant, nous nous intéressons aux systèmes de covoiturage entrant dans la logique du transport public, dans une acception plus large que celle qu'en donne la LOTI. En l'occurrence, sont exclus de la présente étude les systèmes de covoiturage organisés dans un cadre privé ou réservés aux membres d'un groupe donné (salariés d'une entreprise, adhérents d'une association, participants à un stage d'insertion…).

5.2.3. Recensement

5.2.3.1 Limites du recensement

Le faible nombre d'expériences recensées s'explique de plusieurs manières complémentaires :

- Le covoiturage est une activité privée non régie par la LOTI. Il peut donc s'organiser sans que le Conseil général, le Conseil régional ou l'AOTU (que nous avons consultés lors du recensement des expériences) en soient informés.

- Le covoiturage n'a pour l'instant véritablement trouvé sa place que dans des secteurs urbains et périurbains plus denses (à l'initiative de Missions locales pour l'emploi, de communes…) ou pour des longs déplacements (cible historique du covoiturage et de l'auto-stop). Les résultats des covoiturages périurbains sont souvent décevants, faute d'une véritable animation de la démarche et d'un nombre suffisant d'inscrits. De ce fait, bon nombre de ces systèmes ne passent pas le cap de la première année.

- Les centrales de covoiturage n'ont pas toujours de zone d'intervention vraiment définie. Ainsi, une centrale de covoiturage s'adressant au départ à des citadins ou à des habitants du périurbain peut progressivement étendre son service à un territoire plus vaste. Tel est le cas de Stop Plus (Grenoble) qui évalue entre 5 % et 10 % la part des ruraux dans sa clientèle actuelle. Il est donc probable que des systèmes de covoiturage ayant connu un développement géographique comparable ont pu échapper à notre recensement, parce que le PTU concerné ne compte aucune commune de moins de 50 hab./km^2 et que, de ce fait, nous n'avons pas enquêté l'AOTU lors du recensement. Des services similaires existent dans d'autres grandes villes (Allostop Bretagne à Rennes, par exemple), avec souvent une zone d'action étendue, sans que nos interlocuteurs du recensement (le Conseil général et le Conseil régional, dans le cas d'Allostop) les aient identifiés comme covoiturages de zones peu denses. Des informations obtenues en fin d'étude nous permettent toutefois de ranger Allostop Bretagne dans les centrales de covoiturage intervenant dans les zones peu denses ; en l'absence de questionnaire, nous avons toutefois peu d'informations sur cette centrale.

- Les covoiturages à vocation trop locale peuvent être ignorés de nos interlocuteurs. Toutefois, dans quelques départements pour lesquels nous avons une connaissance assez fine de la situation, il apparaît que les différentes expériences de covoiturage n'en étaient en 2003 qu'au stade de projets. On peut supposer qu'il en est souvent de même dans les autres départements.

Les centrales de covoiturage identifiées dans le cadre de la présente étude peuvent donc être considérées comme constituant seulement un panel des expériences de covoiturage. Les faibles résultats de la majorité d'entre elles laissent à penser que leurs homologues moins connues obtiennent sans doute elles aussi des résultats faibles.

5.2.3.2 Nombre d'expériences recensées

Nous avons recensé 7 expériences de covoiturage touchant les zones peu denses, dont deux spécifiquement en zone rurale :

- Aix-en-Provence,
- Allostop Bretagne,
- Bellac (Haute-Vienne),
- Covoitur'63 (Clermont-Ferrand),
- Soissons (dans le cadre d'une centrale de mobilité),
- SOS Déplacements (Flers, dans l'Orne, et Falaise et Vire, dans le Calvados, dans le cadre d'une centrale de mobilité),
- Stop Plus (Grenoble).

Nous présentons également le projet du Conseil général du Finistère, en raison de son étendue géographique et de son exemplarité.

Hormis SOS Déplacements, toutes les centrales de covoiturage nous ont retourné leur questionnaire complété. Ce taux de retour témoigne, entre autres, d'un fort investissement de leurs animateurs et de leur volonté de mieux faire connaître leur expérience.

5.2.4. Tableau de synthèse

	Aix-en-Pr.	**Allostop Bretagne**	**Bellac (Haute-Vienne)**	**Covoitur' 63**	**Finistère**	**Soissons**	**SOS Déplacements (B.-Norm.)**	**Stop Plus (Grenoble)**
Création	2001	1997	2002	2002	En projet	2002	1998 (suppression en 2004)	1999
Initiative	Association	Un individu	Mutualité Sociale Agricole	Association	Conseil général	Communauté d'agglo.	Non connue	Un individu
Gestion	Association	Association	Association	Association	Conseil général	Communauté d'agglo.	Association	Association
Zone d'action	Communauté d'agglo.	Région	Bassin de Bellac	Département et Région	Département	Communauté d'agglo.	Bassins de Flers, Vire et Falaise	Région
Population concernée	330 000 hab.	≈ 3 M hab.	Non connue	600 000 hab.	850 000 hab.	60 000 hab.	Non connue	5 M hab.
Nombre d'inscrits	Non connu	Non connu	2	300	En projet	7	150	12 000

	Aix-en-Pr.	Allostop Bretagne	Bellac (Haute-Vienne)	Covoitur' 63	Finistère	Soissons	SOS Déplacements (B.-Norm.)	Stop Plus (Grenoble)
Voyages (2003)	360	> 15 000[50]	2	9	En projet	≈ 0	Non connu[51]	15 000
Dont voyages des habitants des zones peu denses	120	Non connu	2	2	En projet	/	Non connu	1 000
Coût 2003	34 000 €	Non connu	Non évalué	25 000 €	En projet	Non connu	Non connu	72 000 €
Recettes usagers 2003	200 €	Non connu	0 €	700 €	En projet	0 €	Non connu	30 000 €
Rec./Coût	1 %	Non connu	/	3 %	En projet	0 %	Non connu	42 %
Financement public	33 800 €	Non connu	0 €	24 300 €	En projet	100% du coût	Non connu	38 000 €

Au moins 4 des 7 expériences en fonctionnement obtiennent des résultats très faibles, voire nuls. Cela montre la difficulté de mettre en place des centrales de covoiturage hors du cadre de l'entreprise. Les premières raisons de ces échecs sont l'individualisme et la réticence du public vis-à-vis du covoiturage. S'y ajoutent, suivant les cas, le manque de communication, des coûts d'adhésion dissuasifs, un système complexe…

Les résultats prometteurs d'Allostop Bretagne et de Stop Plus montrent toutefois que l'échec n'est pas une fatalité. Ils sont cependant à nuancer pour les zones rurales, car les habitants de telles zones ne semblent représenter pour l'instant qu'une faible part des utilisateurs de ces centrales de covoiturage.

5.2.5. Expériences monographiées

Trois expériences et un projet de covoiturage font l'objet d'une présentation rapide au chapitre 6 :

- centrale de mobilité de Soissons, retenue avant tout pour les résultats de son TAD et de sa centrale d'informations,
- centrale de mobilité Le Tacot Bièvre Valloire Mobilité (Isère), qui a abandonné le covoiturage en 1997, faute de résultats,
- Stop Plus (Grenoble),
- Conseil général du Finistère (projet).

[50] Il y aurait en 2004 environ 50 équipages réguliers (covoiturage quotidien ou quasi-quotidien). Le nombre annuel de voyages serait donc supérieur à 15 000, en y ajoutant les covoiturages occasionnels.

[51] D'après les informations que nous avons pu trouver dans un document de l'Association des Départements de France (ADF), près de la moitié des demandes trouveraient satisfaction, sans que l'on sache s'il s'agit de déplacements occasionnels ou réguliers.

5.3. CENTRALES DE MOBILITE

5.3.1. Recensement

Nous avons identifié au total 10 centrales de mobilité.

Ce chiffre est probablement en dessous de la réalité car plusieurs services que les Conseils généraux ou les AOTU nous avaient présentés comme de simples services de location de véhicules se sont avérés, une fois le questionnaire complété par l'organisateur, être des centrales de mobilité, en proposant notamment du TAD. Ainsi, 6 des 7 centrales de mobilité s'adressant à des publics en insertion n'ont été identifiées qu'*a posteriori*. Par conséquent, quelques centrales de mobilité supplémentaires se cachent sans doute parmi les questionnaires « location/prêt » non retournés.

Le taux de retour des questionnaires est très bon, avec 9 retours sur 10, le seul questionnaire manquant étant celui de SOS Déplacements (Flers, Vire et Falaise, en Basse-Normandie), centrale supprimée courant 2004 faute d'un nombre suffisant d'usagers[52].

5.3.2. Localisation géographique

Les 10 expériences sont réparties dans 6 régions différentes (voir carte ci-contre) :

- 3 expériences en Rhône-Alpes.
- 2 expériences en Bretagne et en Picardie.
- 1 expérience en Alsace, en Basse-Normandie et en PACA.

Aucune centrale de mobilité n'a été recensée dans un grand quart sud-ouest du territoire.

Deux départements, le Finistère et l'Isère, comptent 2 centrales de mobilité. Dans un autre, le Bas-Rhin, la centrale couvre la totalité des zones peu denses du département.

5.3.3. Historique

Toutes les centrales de mobilité ont moins de 10 ans. Leur âge moyen est de 4 ans ½. La plus récente est Aid'Auto 42 (2003) et la plus ancienne est Le Tacot Bièvre Valloire Mobilité (Isère). Celle-ci a démarré en 1995 avec une centrale d'informations, avant de créer en 1996 son deuxième et son troisième services, la location de mobylettes et le covoiturage (celui-ci a disparu dès 1997, faute d'utilisateurs). La location de vélos a suivi en 2001. Aujourd'hui, la création de nouveaux services et l'extension à des publics plus larges sont en projet.

Cette évolution avec, au fil des ans, la création ou, moins souvent, la disparition de services, est très fréquente parmi les centrales de mobilité, en premier lieu celles qui, comme Le Tacot, sont orientées

[52] Information obtenue par téléphone lors d'une relance pour le retour du questionnaire.

vers les publics en insertion et fonctionnent en zone rurale, où une offre de transport multiple s'impose pour pallier à la non possession d'une voiture.

5.3.4. Publics concernés

3 centrales sur 10 (SOS Déplacements, Abbeville et Soissons) s'adressent à tous les publics. Pour SOS Déplacements, un service était toutefois réservé aux personnes à bas revenus (location de mobylettes). Dans le cas d'Abbeville, le TAD, ouvert au départ à tous les publics, est limité aux personnes à mobilité réduite depuis 2003.

Les 7 autres centrales s'adressent exclusivement à des personnes en insertion[53]. Les déplacements concernés sont liés à l'emploi et à la formation et les usagers doivent passer par un prescripteur (travailleur social, ANPE…). Dans la pratique, les véhicules loués sont également utilisés pour d'autres usages, notamment le week-end.

5.3.5. Mode de gestion

Le mode de gestion est directement lié aux publics concernés.

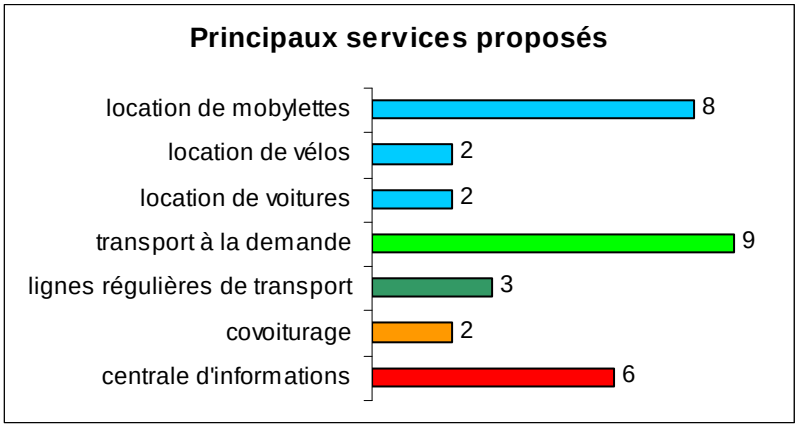
A Abbeville, la collectivité publique confie à l'exploitant du réseau la gestion de la centrale de mobilité et y consacre les moyens financiers nécessaires. A Soissons, la centrale est gérée conjointement par la collectivité et par une société privée. Enfin, SOS Déplacements est assurée par gérée par une association.

Enfin, les centrales s'adressant à des publics en insertion sont gérées par des associations, lesquelles sont souvent à l'origine de la création de la centrale. Le financement est couvert par des subventions publiques. Malheureusement, ces subventions sont souvent versées en retard et peuvent être remises en cause d'une année sur l'autre, ce qui suscite des inquiétudes sur la pérennisation de la démarche.

5.3.6. Services offerts

5.3.6.1 Typologie

[53] Au Tacot Bièvre Valloire Mobilité, un service, la centrale d'informations, est toutefois ouverte à tous.



5.3.6.2 Nombre de services offerts

L'offre la plus variée est celle d'Aid'Auto 42, avec 7 services. Il s'agit toutefois d'une centrale récente (démarrage effectif le 1er janvier 2004), pour l'évaluation de laquelle une ou deux années de recul seront nécessaires.

Les autres centrales proposent entre 2 et 5 services.

5.3.7. Principaux résultats chiffrés

Dans le tableau ci-dessous, les centrales de mobilité sont classées par ordre alphabétique de leur département.

	Création	Publics	Population desservie (hab.)	TAD (voyages, 2003)	Centrale d'infos (appels 2003)	Locations (journées, 2003)		
						Voitures	Mob.	Vélos
Soissons (02)	2002	Tous	7 300[54]	16 100	3 000	/	/	/
AME (04)	1999	Insertion	75 000	2 500[55]	/	/	5 100	/
D. Place (29)	2001	Insertion	?	400	/	/	70	/
En Route Pour l'Emploi (29)	2002	Insertion	370 000	500	/	/	150	/
Le Tacot (38)	1995	Insertion	59 000	4 300	400	/	6 700	550
Trans'Grésivaudan (38)	2002	Insertion	100 000	1 900	/	/	Service créé le 1.1.04	/
Aid'Auto 42	2003	Insertion	160 000	Démarrage le 1er janvier 2004				
SOS Déplacements (61 et 14)	1998	Tous	?	?	?	/	?	/
Mobilex (67)	1997	Insertion	600 000	40 000	/	1 900	20 800	/
Abbeville (80)	1997	Tous	160 000	7 000 dont 6 500 PMR[56]	?	/	/	/

[54] Pour le TAD (les autres services sont ouverts aux 58 000 habitants de l'agglomération).
[55] Ligne régulière.

Rapportés à la population desservie, les résultats les plus probants sont obtenus par les centrales de mobilité suivantes : Soissons, AME, Le Tacot et Mobilex.

La centrale de mobilité d'Abbeville devrait évoluer dans les mois qui viennent avec le projet SARRASIN (voir pages 242 et 243).

5.3.8. Expériences monographiées

3 centrales de mobilité ont fait l'objet d'une analyse approfondie (voir pages 188 à 195, 214 et 215) :

- Soissons (Aisne),
- Actions pour la Mobilité vers l'Emploi (Alpes-de-Haute-Provence),
- Le Tacot Bièvre Valloire Mobilité (Isère).

[56] Service réservé aux personnes à mobilité réduite (PMR) depuis fin 2003.

6. MONOGRAPHIES DE 11 EXPERIENCES

6.1. CHOIX DES MONOGRAPHIES

6.1.1. Critères de choix

Il est ressorti de la réunion de pilotage du 25 juin 2004 les critères suivants :

- Les expériences sélectionnées, dont le nombre initial devait être de 10, pourraient se répartir de la manière suivante :

  - 5 ou 6 TAD,
  - 2 systèmes de prêt ou de location à prix attractif de véhicules,
  - 0 ou 1 covoiturage, suivant que l'on identifie ou non une expérience intéressante,
  - 2 centrales de mobilité.

- Les principaux critères de sélection de ces 10 expériences étaient les suivants :

  - résultats en terme d'utilisation,
  - originalité,
  - ancienneté (pour avoir du recul sur la démarche et les résultats),
  - exemplarité,
  - transposabilité,
  - qualité des données existantes (avec en particulier le retour du questionnaire avant fin juillet 2004),
  - diversité des publics visés (sauf pour les services de locations de véhicules, tous orientés vers les personnes en insertion),
  - variété, notamment en terme de zones géographiques concernées.

La liste des expériences retenues a été validée par le comité de pilotage de l'étude fin juillet 2004.

6.1.2. Transports à la demande

6.1.2.1 Politiques départementales en faveur des TAD

Voici les chiffres pour les départements nous ayant renvoyé leur(s) questionnaires avant fin juillet 2004 et obtenant les résultats les plus probants :

Département	Date de création	Desserte	Population desservie (hab.)	Nombre de voyages par an	Voyages par habitant des zones peu denses
Aveyron	1981	235 communes 34 secteurs	142 000	36 000	0,21
Cantal	1985	99 communes 9 secteurs	31 000	8 500	0,08
Cher	1998	24 secteurs	?	14 000	0,08
Mayenne	Années 70. Extension en 2003	241 communes 8 secteurs 15 lignes virtuelles	210 000	23 000	0,12
Nièvre	1987	101 communes 13 secteurs	35 000	7 700	0,05
Puy-de-Dôme	1984	20 secteurs	55 000	13 000	0,04
Rhône	1996	52 lignes virtuelles	?	20 000	0,11

Le nombre de voyages par habitant des zones peu denses est, par convention, le quotient du nombre de voyages par la population résidant en dehors des agglomérations urbaines de plus de 10 000 habitants.

Pour sélectionner deux Départements, les critères proposés sont les suivants :

- bonne couverture des zones peu denses par les TAD,
- fréquentation élevée,
- existence de données chiffrées,
- territoires de natures différentes,
- TAD au sens strict et lignes virtuelles,
- organisation différente (organisation par le Conseil général ou délégation à des AO2),
- antériorité de la démarche.

Sur cette base, les Départements suivants ont été retenus :

- **Département de l'Aveyron**

  Ce département ressort largement du lot, du point de vue de l'implication du Conseil général (les TAD sont organisés par les AO2, avec le soutien et le contrôle du Conseil général), de l'ampleur géographique du TAD et de la fréquentation totale. En outre, il poursuit sa politique avec la création de 2 nouveaux TAD en 2005. Enfin, il présente l'intérêt de faire partie de la région la plus volontariste en la matière, Midi-Pyrénées (soutien des TAD depuis plus de 20 ans, avec une aide pérenne à hauteur de 30 ou 40 % du déficit commercial, suivant les départements).

- **Département de la Mayenne**

  Malgré un développement récent (septembre 2003), le TAD de la Mayenne a été retenu pour les raisons suivantes :

  - avant septembre 2003, le TAD existait sur environ la moitié du département, avec une offre orientée vers les personnes âgées et des réservations qui se faisaient, chose originale, auprès des bureaux de poste,

- en septembre 2003, il a été mis en place sur tout le Département, à l'exception du PTU de Laval,
- l'offre est désormais orientée vers tous les publics, facilitant notamment l'accès des enfants et des adolescents aux activités extra-scolaires,
- l'offre comporte à la fois des TAD *stricto sensu* et des lignes virtuelles,
- grâce à une bonne organisation et à une bonne information, la montée en puissance de la fréquentation s'est faite rapidement et, moins d'un an après le démarrage, les résultats sont très positifs, situant d'ores et déjà la Mayenne juste derrière l'Aveyron,
- le Conseil général dispose de données chiffrées détaillées et complètes,
- à la différence de l'Aveyron, le Conseil général organise lui-même les TAD et les lignes virtuelles.

Les autres départements nous paraissent devoir être écartés pour les raisons suivantes :

- Cantal : géographie et démographie proches de celles de l'Aveyron, pour des résultats moindres,
- Cher : absence de certaines données,
- Nièvre : TAD moins étendu, choix de la Région Bourgogne pour les taxis TER (voir ci-dessous),
- Puy-de-Dôme : caractéristiques géographiques proches de celles de l'Aveyron, pour des résultats moindres, et département déjà souvent monographié,
- Rhône : absence de certaines données, département déjà souvent monographié.

6.1.2.2 Taxis TER

Nous avons les chiffres de fréquentation pour les 3 Régions où les taxis TER desservent le plus grand nombre de communes. Voici les chiffres pour chacune d'entre elles :

- Bourgogne : 45 communes desservies (24 300 habitants), 9 800 courses par an,
- Pays de Loire : 38 communes, 7 400 courses,
- Auvergne : 67 communes, 4 200 courses.

La **Région Bourgogne** a été retenue car, outre l'obtention des meilleurs résultats, elle ne fait l'objet d'aucune autre monographie.

6.1.2.3 TAD ruraux

Nous avons retenu 2 expériences :

- Le **SIVOM de la Viadène (Aveyron)**, TAD rural le plus fréquenté avec 1,5 voyage par habitant et par an.

- La **Communauté de communes du Pays de Massiac (Cantal)** : TAD rural desservant 2 bourgs-centres (dont un extérieur à la Communauté de communes) 2 ou 3 fois par semaine, forte fréquentation malgré cette offre limitée (2 800 voyages pour 4 400 habitants, soit un taux de fréquentation parmi les meilleurs : 0,65 voyage/hab./an).

6.1.2.4 TAD périurbains

Nous avons retenu le TAD de **Lamballe Communauté (Côtes-d'Armor)**, pour les principales raisons suivantes :

- TAD multidirectionnel (toutes origines et toutes destinations à l'intérieur du territoire desservi), à l'instar de la majorité des TAD bretons,
- service assuré du lundi au samedi, toute la journée (8.30-12.30 et 13.30-19.30),
- tarif très attractif (2 € l'AR),
- 12 300 voyages pour 23 700 habitants, ce qui en fait un des TAD périurbains les plus fréquentés et représente plus de voyages que dans la plupart des départements (voir plus haut).

Un 2e TAD périurbain sera analysé, celui de la centrale de mobilité de Soissons (voir plus bas).

6.1.3. Locations à prix attractifs de véhicules

Les deux expériences sélectionnées sont les suivantes :

- **Locamob (Ardèche + ¼ de la Drôme)** : 16 sites de mise à disposition de mobylettes, 11 000 journées de location en 2003.

- **Landes-Mains (Landes)** : service couvrant l'ensemble du département, à partir de 4 sites, et proposant la location de voitures (4 200 journées en 2003), de mobylettes (2 600 journées) et de vélos, ainsi qu'un garage associatif pour l'entretien des véhicules personnels et la vente de voitures à prix attractifs.

6.1.4. Covoiturage

Aucune expérience n'a été sélectionnée. Seul le service Stop Plus (Isère) présentait des résultats probants, mais il n'a pas été sélectionné en raison de la prédominance des citadins dans sa clientèle et de son analyse récente dans le cadre d'une autre étude réalisée pour l'ADEME.

6.1.5. Centrales de mobilité

Nous avons retenu 3 centrales de mobilité, la première en secteur périurbain, les deux autres en zone rurale :

- **Soissons (Aisne)** :

Cette centrale a été créée en 2002. Les prestations offertes sont :

- TAD (tarification très attractive : 2 € l'A/R ; 16 000 voyages pour 7 300 habitants concernés, soit plus de 2 voyages par habitant et par an),
- covoiturage (qui ne marche pas pour l'instant),
- centrale d'informations (2 salariés).

La collectivité met de gros moyens sur cette centrale, dont le déficit commercial est de 194 000 €.

- **Le Tacot Bièvre Valloire Mobilité (Isère)** :

Cette centrale, créée en 1995, est la plus ancienne pour les zones peu denses du territoire national. Elle propose à des personnes en insertion les services suivants :

- transport à la demande (4 300 voyages en 2003),
- location à prix attractifs de mobylettes (6 700 journées de location) et de vélos (550 journées de location),
- centrale d'informations sur les transports.

- **Actions pour la Mobilité vers l'Emploi (Alpes-de-Haute-Provence)** :

Cette centrale propose des services différents (dont une, et bientôt deux, lignes régulières de transport en commun), avec elle aussi de très bons résultats chiffrés et des projets de développement de l'offre vers de nouveaux services. Elle constitue la 11^{e} monographie d'une sélection qui devait au départ en compter seulement 10.

6.1.6. Synthèse

	Opérations sélectionnées	Total
TAD	SIVOM de la Viadène (Aveyron) Communauté de communes du Pays de Massiac (Cantal) Lamballe Communauté (Côtes-d'Armor) Département de l'Aveyron Département de la Mayenne Taxis TER Bourgogne	6
Locations/prêts	Locamob (Ardèche et Drôme) Landes-Mains (Landes)	2
Centrales de mobilité	Soissons (Aisne) Actions pour la Mobilité vers l'Emploi (Alpes-de-Hte-Provence) Le Tacot Bièvre Valloire Mobilité (Isère)	3
Covoiturage	Présentation rapide de 2 expériences	hors monographies

Si l'on détaille les services des centrales de mobilité, on a la répartition suivante :

	TAD	Location/prêt de véhicules	Covoiturage
SIVOM de la Viadène	X		
Communauté de communes du Pays de Massiac	X		
Lamballe Communauté	X		
Département de l'Aveyron	X		
Département de la Mayenne	X		
Taxis TER Bourgogne	X		
Locamob		X	
Landes-Mains		X	
Soissons	X		X
Actions pour la Mobilité vers l'Emploi		X	
Le Tacot Bièvre Valloire Mobilité	X	X	
Stop Plus			X
Centrale de covoiturage du Finistère			X
TOTAL	**8**	**4**	**3**

Concernant les publics visés, 9 expériences s'adressent à tous les publics (les 6 TAD, les 2 centrales de covoiturage et la centrale de mobilité de Soissons) et 4 sont tournées vers les publics en insertion (services de location à prix attractifs de véhicules, inclus ou non dans une centrale de mobilité).

Les 13 expériences sont bien réparties sur le territoire national puisqu'elles se situent dans 9 régions et 15 départements différents.

Région	Aquitaine	Auvergne	Bourgogne	Bretagne	Midi-Pyr.	PACA	Pays de Loire	Picardie	Rhône-Alpes
Département(s)	40	15	21/58/71/89	22 et 29	12	04	53	02	07/26 et 38
Nombre d'expériences	1 location	1 TAD	1 TAD	1 TAD (1 covoit.)	2 TAD	1 centrale	1 TAD	1 centrale	1 location 1 centrale (1 covoit.)

D'autre part, en prenant en compte les TAD des centrales de mobilité, la répartition des TAD est la suivante :

- 1 TAD régional (taxi TER Bourgogne),
- 2 TAD départementaux (Aveyron et Mayenne),
- 2 TAD périurbains (Lamballe et Soissons),
- 3 TAD ruraux (Viadène, Massiac et Le Tacot).

Enfin, il est à souligner que 9 des 11 expériences retenues n'ont, à notre connaissance, jamais été analysées dans d'autres études ou recensements. Seuls font exception :

- le service Landes-Mains, présenté sommairement (2 pages) dans l'ouvrage *« Panorama des aides à la mobilité pour l'insertion »* (Institut pour la Ville en Mouvement, 2003),
- le Conseil général de l'Aveyron, dont la politique (la plus exemplaire au niveau national) a été partiellement analysée dans l'étude *« Adaptation des transports collectifs aux besoins des zones peu denses : application à l'Auvergne »* (ADETEC, pour la DRE Auvergne, 2003).

6.2. TAD DU DEPARTEMENT DE L'AVEYRON

6.2.1. Présentation générale

Situé au sud du Massif Central, le département de l'Aveyron compte 264 000 habitants. Il compte 4 pôles urbains : Rodez, Millau, Decazeville et Villefranche-de-Rouergue.

En matière de transport, l'Aveyron constitue un département exemplaire, souvent cité en exemple au niveau national.

Concernant plus particulièrement le TAD, la situation est la suivante :

- les trois quarts du territoire aveyronnais sont concernés par un transport à la demande (voir carte), ce qui place ce département en pointe.
- avec la mise en place du nouveau schéma départemental des transports, la plupart des lignes hebdomadaires, de moins en moins fréquentées, sont transformées en transports à la demande.

Les premiers transports à la demande ont vu le jour en novembre 1981, soit quelques mois avant la LOTI. Aujourd'hui, le département compte 34 zones de transport à la demande.

Voici les principales données sur ces transports.

Gestionnaire local	18 Communautés de communes, 14 SIVOM, 1 SIVU, 1 association
Date de mise en service	1981-1985 : 22 1986-1990 : 6 1991-1995 : 1 1996-2000 : 2 2001-2003 : 3
Nombre de communes	1 commune : 1 2 à 5 communes : 10 6 à 10 communes : 20 11 à 15 communes : 3 Moyenne : 7 communes
Population desservie	Total : 142 000 habitants Moyenne : 4 200 habitants
Superficie	Total zones de desserte : 6 900 km^2, soit 78 % du territoire départemental

6.2.2. Organisation

6.2.2.1 Partenariat

La répartition des rôles est la suivante :

	Exploitant	Gestionnaire local	Conseil général de l'Aveyron
Mise en place			Finance l'étude de définition[57] Définit le service Définit le barème kilométrique[58] Signe les conventions
Gestion	Prend les réservations		
Financement		Finance 30 % du déficit	Finance 30 % du déficit
Tarification		Consulté pour les tarifs	Définit la tarification du service
Information			Edite les documents
Suivi statistique		Rédige un bilan annuel	Assure le suivi statistique

6.2.2.2 Coût pour l'usager

Les tarifs varient suivant les AO2 et les destinations entre 1,90 € et 10 € l'aller simple, ce qui peut constituer une somme importante pour des personnes à faibles ressources. Une tarification réduite pour les demandeurs d'emplois existe seulement sur les secteurs de Bozouls et Laissac, où elle vient d'être mise en place.

6.2.3. Résultats et évaluation

6.2.3.1 Fréquentation

	2000 (31 zones)	2002 (33 puis 34 zones)	2003 (34 zones)
Nombre de voyages	Total : 35 500 Moyenne par zone : 1 150	Total : 36 500 Moyenne par zone : 1 090	Total : 36 043 Moyenne par zone : 1 060
Voyages par habitant	Minimum : 0,04 Moyenne : 0,28 Maximum : 1,52	Minimum : 0,04 Moyenne : 0,26 Maximum : 1,45	Minimum : 0,004 Moyenne : 0,25 Maximum : 1,22
Kilomètres	Total : 502 200 Moyenne par zone : 16 200	Total : 477 500 Moyenne par zone : 14 300	Total : 507 135 Moyenne par zone : 14 900
Kilomètres par voyage	Minimum : 6,2 Moyenne : 14,2 Maximum : 47	Minimum : 5,6 Moyenne : 13,1 Maximum : 42,8	Minimum : 6 Moyenne : 14,1 Maximum : 47

Ces chiffres recouvrent de fortes disparités avec des zones comme la Viadène qui connaissent une fréquentation supérieure à 1 voyage/hab./an et, à l'inverse, une zone comme celle de Saint-Chély-d'Aubrac, dont la fréquentation est anecdotique avec un total de 4 voyages pour 2003.

[57] Confiée à un bureau d'études privé.
[58] Pour les taxis, le barème est légèrement inférieur au tarif préfectoral.

Les personnes à bas revenus sont très peu touchées, du fait principalement d'une tarification trop élevée et d'une offre inadaptée.

La clientèle baisse légèrement au fil des ans, et la tarification sociale mise en place dans les secteurs de Laissac et Bozouls n'a pas accru la fréquentation du service sur ces secteurs. Selon nos contacts, même si la communication s'évertue à vanter un service « tous publics », il reste essentiellement destiné aux personnes âgées, tant dans son fonctionnement que dans son image. Le fait de devoir attendre 2 heures entre l'heure d'arrivée et l'heure du retour peut par exemple paraître dissuasif pour les personnes n'ayant besoin de passer que quelques minutes dans le bourg-centre. Par ailleurs, les motifs de desserte du TAD : marché, foire… n'attirent pas les populations les plus jeunes.

6.2.3.2 Données financières

	Aveyron			Données nationales 2003
	2000	2002	2003	
Voyages par habitant	0,28	0,26	0,25	0,19
Kilomètres par voyage	14,2 km	13 km	14 km	Non connu
Coût par voyage (C)	8,00 €	8,70 €	9, 8 €	9,80 €
Recettes par voyage (R)	2,20 €	2,40 €	2,6€	2,70 €
Taux de couverture R/C	27 %	28 %	25 %	28 %
Déficit par habitant	1,50 €	1,60 €	2,70 €	2,30 €
Part AO2 par hab.	0,44 €	0,49 €	0,81 €	1,00 €

Il devient de plus en plus difficile de trouver des transporteurs pour le transport à la demande (cessation d'activité de nombreux artisans, impossibilité pour une nouvelle entreprise d'exercer conjointement une activité de ramassage scolaire et de transport à la demande). De ce fait, certains transporteurs retenus lors du dernier appel d'offres départemental (2002-2006), sont éloignés du territoire desservi, ce qui a automatiquement fait augmenter le coût par voyage.

Le déficit commercial est réparti de la manière suivante :

- 40 % pour le Conseil régional Midi-Pyrénées,
- 30 % pour le Conseil général,
- 30 % pour l'organisateur local.

Ces chiffres démontrent l'exemplarité de la Région Midi-Pyrénées et du Département de l'Aveyron en matière d'aide publique au transport à la demande. De ce fait, malgré l'augmentation des coûts, la part de déficit restant à la charge de l'AO2 reste inférieure à la moyenne nationale.

6.2.3.3 Evaluation

Le département de l'Aveyron bénéficie d'une desserte de ses zones rurales constituant un modèle au niveau national, même si l'offre présente certaines lacunes, faute d'avoir évolué, notamment.

Le nouveau schéma départemental des transports, mis en œuvre depuis le 1er septembre 2003 (reconventionnement de toutes les lignes régulières), ne remet pas en cause les grands principes de desserte. Toutefois, en raison d'une baisse constante de leur fréquentation, beaucoup de lignes hebdomadaires, de moins en moins fréquentées au fil des ans, ont été transformées en transports à la demande.

6.2.3.4 Difficultés rencontrées/limites de l'expérience

La difficulté essentielle rencontrée par nos interlocuteurs au sein du Conseil général provient du partenariat avec les AO2. En effet, les organisateurs locaux sont souvent à l'origine du peu d'évolution de l'offre de TAD.

Bien souvent, l'étude réalisée en amont propose un service ambitieux, et il est par la suite difficile pour le Département de revoir l'offre à la baisse. Les élus locaux s'opposent bien souvent à la suppression ou à la réorganisation d'un service « *cher à leurs usagers* ». Le fait que le coût soit fonction des kilomètres parcourus les conforte dans cette attitude : laisser en place un service qui ne fonctionne pas ne leur coûte rien.

L'éventuelle réorganisation d'un service est d'autant plus difficile que les élus y voient un coup porté à la survie de leur village, chacun souhaite que le TAD mène les usagers à sa commune. Aussi, à chaque bilan quinquennal, le service est peu restructuré.

Par ailleurs, les AO2 semblent passives dans leur rôle au sein du service de TAD. Hormis leurs éventuelles oppositions à un remaniement du service, elles échangent peu avec les services du Département ; le fait que ces derniers n'interviennent qu'à la demande de l'AO2 conforte cette situation. Ce manque de relations entre Département et AO2 est fortement ressenti par les AO2 interrogées (voir ci-dessous), à la fois par leur méconnaissance du service et par l'expression d'un besoin de soutien de la part du Département.

Enfin, le fait que le public soit presque exclusivement composé de personnes âgées est un autre frein à l'évolution du service. Il s'agit en effet d'un public qui tient à ses habitudes, aussi, toute modification de l'offre peut entraîner une baisse conséquente de la fréquentation. Les personnes habituées à un conducteurs « *qui range leurs courses dans leur frigo* » selon les mots de notre contact au Conseil général, sont très inquiètes lorsque ce dernier est remplacé, et peuvent en venir à ne plus utiliser le service.

6.2.4. Perspectives d'évolution à court et moyen terme

Le territoire desservi par le TAD s'est agrandi au cours des dernières années, mais les TAD ne fonctionnant pas ou très peu n'ont pas été supprimés. Le prochain bilan quinquennal aura lieu fin 2006, avec un nouveau service de TAD départemental pour le 1er janvier 2007. Au vu des mauvais résultats de certains TAD, on peut prévoir un sérieux remaniement des services…

6.2.5. Avis des AO2

Nous nous sommes entretenus par téléphone avec 8 AO2 du département. Nous avons regroupé ci-dessous les thèmes sur lesquels elles se sont le plus souvent exprimées au cours de cet entretien, en mettant en exergue les exemples les plus parlants.

6.2.5.1 Adéquation entre l'offre et la demande

Les AO2 ayant enregistré une baisse de fréquentation parlent de l'inadéquation entre l'offre proposée et l'évolution de la demande. Certains services n'ont pas évolué depuis les années 80 ; or la démographie de ces zones très rurales et le niveau de service de certains bourgs-centres ont fortement évolué depuis. Ainsi, à St-Chély-d'Aubrac, le TAD fonctionne depuis sa création les mardis et les vendredis. Le vendredi, il correspond à un jour de marché, or cet événement semble bien moins attractif que par le passé.

6.2.5.2 Tarifs

La plupart des AO2 les trouvent corrects par rapport au nombre de kilomètres parcourus. L'un des interlocuteurs interrogés évoque néanmoins la tarification pour justifier une baisse de fréquentation. Selon lui, le public concerné, essentiellement composé de retraités agricoles, touche une retraite peu élevée, et préfère attendre la visite d'un parent pour se déplacer avec le véhicule de ce dernier.

Certains évoquent par ailleurs un surcoût lié au fait que dans ces territoires ruraux, il n'existe parfois qu'un seul transporteur apte à assurer le service de TAD, qui peut être éloigné du territoire à desservir.

6.2.5.3 Public cible

L'étude montre que dans la plupart des cas les services de TAD se sont d'abord adressés à un public âgé. C'est d'autant plus le cas dans un département très rural comme l'Aveyron. Dans ce département où nombre de services de TAD ont plus de 20 ans, les organisateurs doivent faire face aujourd'hui au problème de la disparition progressive de leurs usagers. Un interlocuteur a indiqué que la plupart des habitués de son secteur sont aujourd'hui décédés. Ce Syndicat mixte s'interroge donc sur la manière de renouveler le public : trouver une offre pour les jeunes, pour les demandeurs d'emploi, etc.

6.2.5.4 Relations avec le Conseil général

La plupart des AO2 ne sont pas en mesure de fournir des informations très précises sur le fonctionnement du service. Elles nous ont toutes indiqué que nous serions « *mieux renseignés par le Département* », ce qui peut surprendre dans la mesure où celui-ci leur délègue l'organisation du TAD. En outre, comme l'avait évoqué notre interlocutrice au sein du Département, les AO2 ne communiquent avec le Département que lorsqu'elles y sont contraintes : bilan quinquennal… Le reste du temps elles semblent un peu démunies, manquent de conseils, et tentent de réfléchir à des solutions en interne. Ainsi, face à des usagers qui se désintéressent du service, le SIVOM de St Chély

ne s'est pas adressé au Département et tente difficilement de trouver des solutions en interne. A l'inverse, face aux très mauvais résultats de ce territoire depuis plusieurs années, le Département n'est pas intervenu pour tenter de restructurer le service, ni pour entamer une discussion sur ces problèmes. Seul le Conseil régional a demandé pour 2004 un bilan prévisionnel, signe, pour notre interlocutrice à St Chély, d'une inquiétude quant à la pérennité du service.

6.2.6. Contact

Madame Sylvie RIBAS, adjoint administratif en charge du TAD
Conseil général de l'Aveyron - Service des transports
Hôtel du Département
BP 724
12007 RODEZ Cedex
Tél. : 05.65.75.81.84
Mèl. : sdt@cg12.fr

6.3. TAD DE LA VIADENE (AVEYRON)

6.3.1. Présentation générale

6.3.1.1 Contexte et objectifs

Parmi les 34 services de TAD que compte le département de l'Aveyron, celui du SIVOM de la Viadène présente les meilleurs résultats en termes de fréquentation avec 1,22 voy./hab./an.. Il s'agit aussi du TAD rural intercommunal le plus fréquenté parmi les 139 questionnaires retournés lors de notre enquête.

Le SIVOM compte 6 communes : St-Amans-les-Cots (la commune centre), Campouriez, Florentin-la-Capelle, Huparlac, Montezic, et St-Symphorien-de-Thenières. Cela représente un total de 2 240 habitants, pour 172 km², soit une densité de 13 hab./km².

Le TAD a été mis en service en 1984 sur ce territoire situé au nord du département, entre Entraygues/Truyère, Laguiole et Ste-Geneviève/Argence.

6.3.1.2 Mise en place

Le département délègue sa compétence au SIVOM pour l'organisation du service. La répartition précise des rôles est présentée page 141.

Les appels d'offres sont reconduits tous les 5 ans, après bilan de fonctionnement du service.

6.3.2. Mesures mises en œuvre et organisation

6.3.2.1 Moyens matériels et fonctionnement

6 entreprises se répartissent 10 services de TAD sur le territoire du SIVOM de la Viadène (voir fiche horaire ci-contre). Il s'agit de sociétés de taxis/ambulances, ou d'autocaristes assurant déjà, pour certains, un service de ligne régulière départementale. Les exploitants changent lors du bilan quinquennal et/ou suite au départ en retraite de l'un d'entre eux.

Le type de véhicule est très variable : de la voiture au minibus. Les véhicules n'ont pas l'obligation d'être adaptés au transport des personnes à mobilité réduite.

Les réservations se font par téléphone, auprès de l'exploitant, jusqu'à 20h00 la veille du départ. Les usagers sont informés de la personne à contacter grâce à une plaquette qui leur est envoyée par le Conseil général. Ces informations sont aussi consultables en mairie, dans les bulletins municipaux, dans les gares, etc.

L'offre est abondante en termes de destinations proposées (voir carte page précédente):

Vers bourg-centre du SIVOM	St-Amans (6 comm./6) : 5 A.R./sem.
Vers bourg-centre extérieur	Entraygues (6 comm./6) : 8 A.R./sem. Espalion (5 comm./6) : 3 A.R./sem. Laguiole (1 comm./6) : 3 A.R/sem. + jours de foire Ste-Geneviève (1 comm./6) : 4 A.R./sem.
Rabattement sur ligne régulière	Néant

Les communes de destinations correspondent à des bourgs plus ou moins importants :

- St-Amans-des-Cots : 800 habitants,
- Espalion : 4 600 habitants,
- Laguiole : 1 200 habitants,
- Entraygues/Truyère : 1 200 habitants,
- Ste-Geneviève-sur-Argence : 1 000 habitants.

Ces bourgs disposent d'un niveau de service intéressant : commerces, banques, médecins. Le TAD s'adapte à ces services. Le service du jeudi vers St-Amans-des-Cots correspond par exemple aux permanences de la CPAM et de la MSA.

Signalons par ailleurs que certains services vers les bourgs-centres fonctionnent également le dimanche (office religieux). Enfin, en complément du transport de personnes, certains services proposent aussi le transport de colis.

6.3.2.2 Coût pour l'usager

Les tarifs ont été établis par le Conseil général et le SIVOM en fonction du nombre de kilomètres à parcourir. Il n'existe pas de tarifs spéciaux pour les publics particuliers. Sur le territoire du SIVOM

de la Viadène, la tarification est comprise entre 4,40 € et 7,90 € l'alle-retour, selon le parcours. Ces tarifs sont supérieurs aux moyennes nationales (4,40 € l'aller-retour vers un bourg-centre).

6.3.3. Résultats et évaluation

6.3.3.1 Utilisation du service et résultats financiers

Il s'agit de l'un des premiers TAD mis en place dans le département, au début des années 80.

La population âgée qui utilise ce service est très fidèle, et le bouche-à-oreille semble avoir bien fonctionné. Il est à noter qu'en plus de la recette du transport de personnes, une part des recettes provient également du service de transport de colis.

Les transporteurs sont par ailleurs implantés depuis fort longtemps dans le territoire et sont très investis ; aussi, l'attachement à leurs services est-il très fort chez les populations âgées. Cet attachement est d'ailleurs sans doute l'une des causes de la baisse de fréquentation du service observée pour 2003, puisqu'elle fait suite au départ en retraite de l'un des exploitants.

En 2003, 2 740 voyages ont été réalisés.

	SIVOM de la Viadène			**Moyenne zones TAD de l'Aveyron**		
	2000	**2002**	**2003**	**2000**	**2002**	**2003**
Voyages par habitant	1,52	1,45	1,22	0,28	0,26	0,25
Kilomètres par voyage	10,8 km	10,5 km	11,8 km	14,2 km	13 km	14 km
Coût par voyage (C)	6,60 €	7,00 €	8,00 €	8,00 €	8,70 €	9,80 €
Recettes par voyage (R)	2,50 €	2,40 €	2,60 €	2,20 €	2,40 €	2,60 €
Taux de couverture R/C	38 %	35 %	33 %	27 %	28 %	25 %
Déficit par habitant	6,20 €	6,60 €	6,55 €	1,50 €	1,60 €	2,70 €
Part SIVOM par hab.	1,90 €	2,00 €	2,00 €	0,44 €	0,49 €	0,81 €

Le TAD de la Viadène s'est toujours maintenu parmi ceux ayant les meilleurs taux de couverture, grâce à des distances par voyage inférieures à la moyenne départementale pour une tarification comparable. La part du déficit restant à la charge du SIVOM est de l'ordre de 2 € par habitant.

Le déficit commercial est réparti de la manière suivante :

- 40 % pour le Conseil régional Midi-Pyrénées,
- 30 % pour le Conseil général,
- 30 % pour le SIVOM.

6.3.3.2 Impacts qualitatifs et quantitatifs

Les impacts de ce service n'ont jamais été formellement mesurés par les services du Département ou ceux du SIVOM. Néanmoins, les observations de nos interlocuteurs au sein du SIVOM et les avis des usagers interrogés évoquent la double vocation d'un tel service :

- le maintien à domicile des populations rurales,
- la survie des bourgs ruraux.

6.3.3.3 Difficultés rencontrées/limites de l'expérience

Nous avons pu observer, avec le cas de la Viadène, des limites communes à tous les TAD aveyronnais. La première de ces limites concerne l'organisation d'un tel service, avec une faible implication de l'AO2. En effet, seul le Département est capable de communiquer des informations précises et actualisées sur le service. Il est aussi le seul à avoir un avis critique sur l'avenir de celui-ci, sa réorganisation éventuelle, etc.

Par ailleurs, les services du SIVOM communiquent peu sur ce service auprès des populations. Selon leurs dires, « *le bouche-à-oreille fonctionne très bien* », et ils se reposent sur les décisions du Département pour la gestion de ce TAD. Aussi, étant donné que le Département n'intervient qu'à la demande de l'AO2, devant cette faible implication, le service n'a que très peu évolué depuis sa création.

Nous avons retrouvé ce manque de suivi chez les exploitants : il nous a été difficile d'obtenir auprès d'eux un fichier des usagers, certains connaissent le lieu où ils doivent prendre une personne mais n'ont aucun fichier précis, ni adresse ni numéro de téléphone. Le fonctionnement du service est donc basé en partie sur un réseau de connaissances, peu favorable au renouvellement de la clientèle.

6.3.4. Perspectives d'évolution à court et moyen terme

Ce service est surtout perçu comme le minimum que peut faire la collectivité pour maintenir les populations rurales à domicile. Il n'a d'ailleurs que très peu évolué depuis sa création afin d'assurer aux publics captifs un service *« dans la continuité »*. Cela ne pose pas de problème à la collectivité puisqu'un TAD qui ne fonctionne pas ne coûte pas non plus. Le service est donc figé dans son fonctionnement depuis sa création, et le SIVOM n'a pas de souhaits quant à une éventuelle restructuration. Une évolution du service sera peut-être d'actualité lors du bilan quinquennal prévu par le Conseil général en 2006.

6.3.5. Avis des usagers

Nous avons rencontré plusieurs difficultés dans notre tentative d'enquête auprès des usagers de ce service. Il n'existe pas de fichier unique et chaque transporteur liste ses usagers avec plus ou moins de précision. Aussi, certains ne connaissent pas les coordonnées de leurs usagers, ni parfois leur nom exact. Nous avons pu obtenir les coordonnées de 8 personnes, nous les avons contactées par courrier ou par téléphone. 5 ont bien voulu répondre à nos questions.

- Toutes les personnes interrogées sont des femmes de plus de 70 ans.
- Elles utilisent ce service pour des démarches diverses : médecin, marché, visites, etc.
- Elles ont connu ce service grâce à la communication du Conseil général ou par le bouche-à-oreille.

- Leur utilisation du service est variable : très régulière (chaque semaine), ou plus aléatoire (selon leurs besoins). Toutes trouvent que les conditions d'utilisation sont bonnes.
- Elles trouvent le prix adapté, mais plusieurs ont ajouté que « *de toutes façons [elles n'ont] pas le choix* », certaines disent que « *cela fait tout de même beaucoup pour une personne âgée* ».
- Toutes sont très contentes de la qualité de l'accueil et de la sympathie des chauffeurs.
- Avant d'utiliser le TAD, ces personnes dépendaient d'un tiers, bien souvent un proche.
- Elles se montrent aussi très reconnaissantes du désenclavement offert par le service, une dame de Florentin-la-Capelle ajoute ainsi « *Sans ce service, je sais pas comment on ferait, y'a plus personne dans le village* ».
- 3 d'entre elles disent se déplacer plus souvent qu'avant. Sans ce service, 1 envisagerait de déménager pour se rapprocher d'une ville plus importante, 1 le ferait peut-être et les autres hésitent à se prononcer sur cette question.

6.3.6. Contacts

Madame RIBAS, adjoint administratif en charge du TAD
Conseil général de l'Aveyron - Service des transports
Hôtel du Département
BP 724
12 007 RODEZ Cedex
Tél. : 05.65.75.81.84
Mèl. : sdt@cg12.fr

Madame FERRARI
SIVOM de la Viadène
Le Bourg
12460 ST-AMANS-DES-COTS
Tél. : 05.65.44.86.19

6.4. TAD DU DEPARTEMENT DE LA MAYENNE

6.4.1. Présentation générale

6.4.1.1 Contexte et objectifs

Le Département de la Mayenne disposait depuis 1982 d'un service de transport à la demande sur près de la moitié de son territoire : le service de Transport Rural Collectif (TRC). Les réservations s'effectuaient alors dans les bureaux de poste et dans quelques mairies, et le service, tant par ses méthodes de communication qu'au vu de sa fréquentation, était surtout destiné aux personnes âgées.

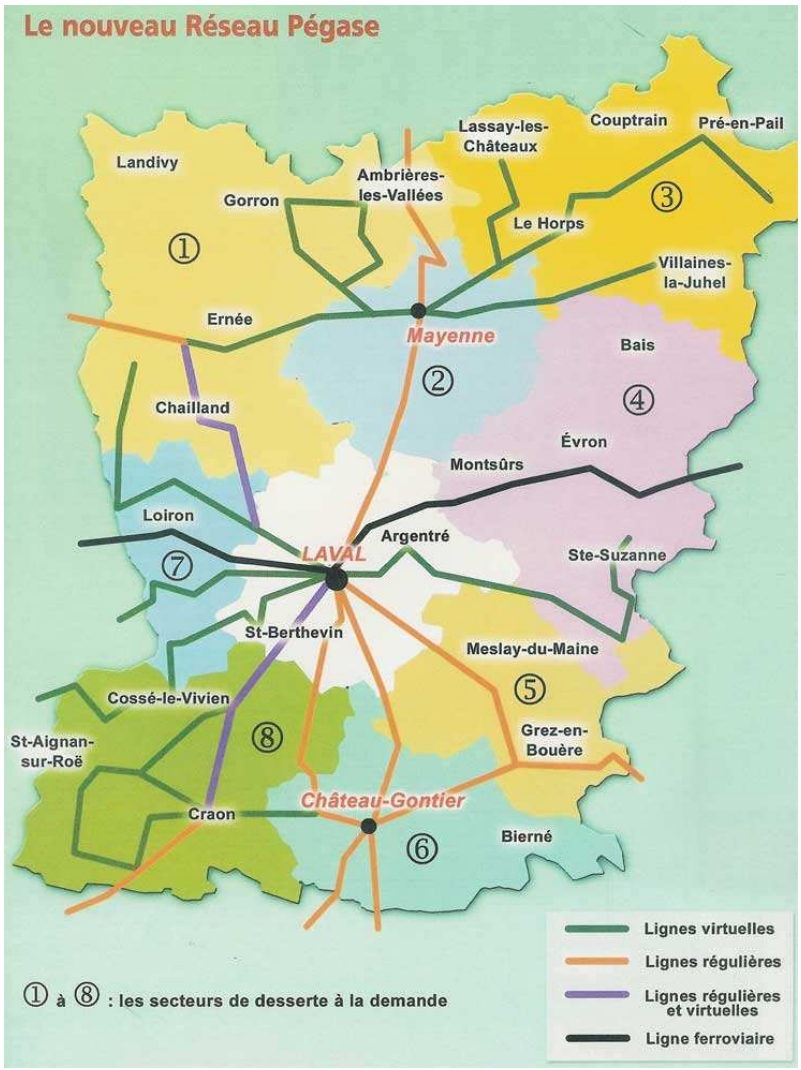
Ce service était donc limité dans le territoire desservi, dans le public visé, mais encore dans son offre, puisqu'il ne fonctionnait que deux à trois demi-journées par semaine selon le secteur. C'est en voulant jouer sur ces trois points que le Conseil général de la Mayenne a mis en place en septembre 2003 le service *Petit Pégase.* Cette appellation regroupe un service de Transport à la demande

multidirectionnel en porte-à-porte et un service de lignes virtuelles. Notre interlocuteur au service transports du département, Monsieur Fouché, a mis l'accent sur l'objectif social et territorial de cette démarche : permettre à des personnes de pouvoir continuer à résider en zone rurale.

6.4.1.2 Mise en place

Ce service vient compléter un schéma des transports départementaux complètement restructuré : les 13 secteurs de l'ancien schéma, qui ne couvraient que la moitié du département, ont été revus au profit de 8 secteurs couvrant tout le département, à l'exception du PTU de Laval, bien entendu. Les lignes régulières du réseau Pégase ont été densifiées, et des lignes virtuelles sont venues renforcer l'offre de ce réseau (voir carte ci-dessous).

Le service de TAD en porte-à-porte fonctionne selon 8 secteurs étanches, c'est-à-dire que la desserte ne peut pas s'effectuer d'un secteur à l'autre. Il peut cependant y avoir des relations avec des communes hors département. Chaque secteur comprend jusqu'à 42 communes.



Ce service fonctionne sur réservation et à des jours et horaires fixes 4 demi-journées par semaine :

- le mercredi (matin ou après-midi) et le samedi (matin ou après-midi) le plus souvent,
- le jour de marché (variable selon le secteur),
- une demi-journée choisie dans chaque secteur.

Le secteur de Laval Agglomération n'est pas considéré comme un secteur de desserte du TAD mais bénéficie néanmoins du service départemental de lignes régulières à la demande, avec une fréquentation représentant seulement 4 % des usagers. Il possède en outre son propre transport à la demande. Le réseau de TAD concerne donc pour l'essentiel 195 000 personnes environ, dont 145 000 qui résident en zone rurale (total Département : 285 000 habitants).

Les collectivités locales ont également la possibilité de mettre en place des demi-journées de fonctionnement supplémentaires moyennant un engagement financier à hauteur de 30 % du déficit commercial, les 70 % restants étant pris en charge par le Conseil général. Pour les 4 demi-journées de base, le Conseil général prend en charge la totalité du déficit.

6.4.2. Mesures mises en œuvre et organisation

6.4.2.1 Moyens matériels et fonctionnement

Chaque secteur dispose de 2 à 4 véhicules de 8 places (type *Renault Trafic*), qui effectuent des trajets de commune à commune (pas de trajets dans une même commune). Seule la commune de Château-Gontier dispose d'un service intra urbain afin de pallier la suppression du service urbain « le Furet ». Pour ce dernier, le coût du service particulier est pris en charge à 100 % par la commune.

Le Département de la Mayenne a acquis en septembre le logiciel Optitod, qui permet de gérer les réservations.

6.4.2.2 Organisation des réservations

Les adhésions au service s'effectuent par courrier grâce à un formulaire. Après création de leur dossier dans le logiciel Optitod, les usagers peuvent réserver leur trajet dans un délai compris entre 15 jours avant le déplacement et la veille à 17h00. Le département faxe ensuite les réservations aux transporteurs de chacun des 8 secteurs. Les réservations s'effectuent grâce à un numéro vert qui fonctionne du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 14h00 à 17h00, et le samedi de 8h30 à 11h00.

Une hôtesse a été recrutée pour saisir les réservations téléphoniques. Le lundi et le mardi sont les journées où les réservations sont les plus nombreuses en raison des foires et marchés des jours suivants. Aussi, ces jours-là, l'hôtesse est-elle aidée dans sa tâche par Monsieur Fouché, en charge du TAD au service transports du Conseil général.

La fonction « serveur vocal » du logiciel Optitod n'est pas utilisée pour les réservations.

6.4.2.3 Coût pour l'usager

En desserte zonale le coût pour l'usager est fixé à 1,5 € l'aller simple à l'intérieur du secteur. Ce tarif passe à 3 € à destination d'une commune hors département.

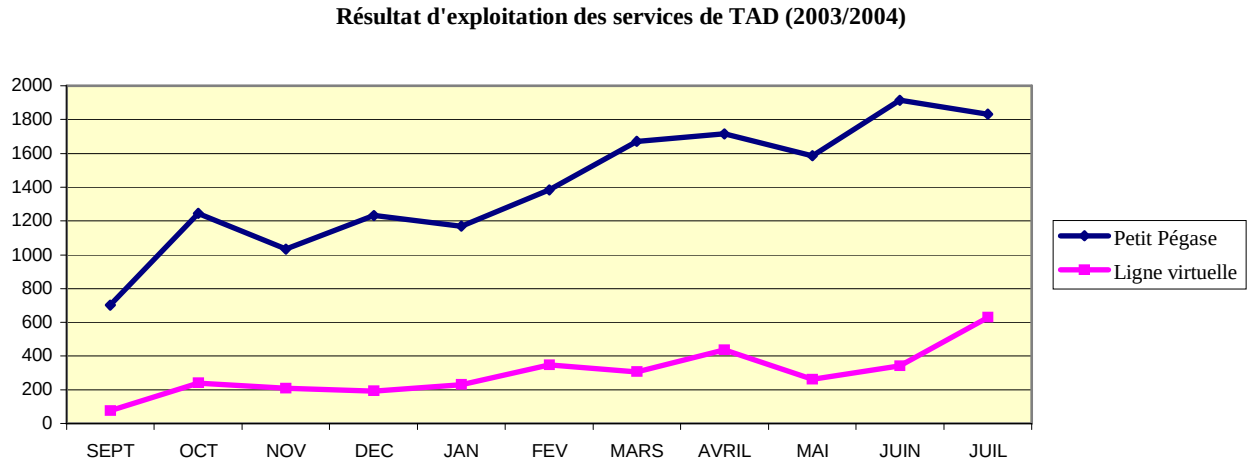
En ligne virtuelle, la tarification est identique à celle mise en place pour les lignes régulières :

-1 zone : 1,50 € le trajet simple
-2 zones : 3,00 € le trajet simple.

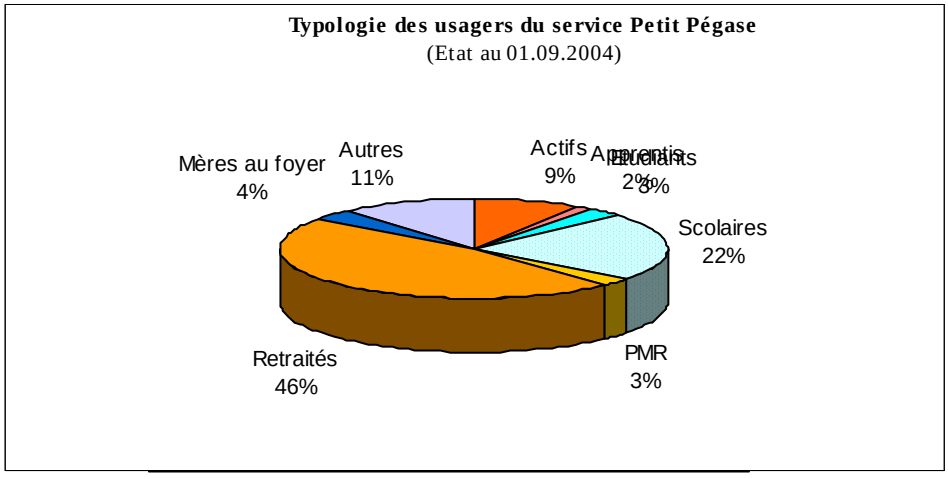
Sur les deux types de service les moins de 26 ans bénéficient de 50 % de réduction sur ces tarifs.

6.4.3. Résultats et évaluation

6.4.3.1 Utilisation du service



Le succès a été immédiat, avec, dès le deuxième mois d'exploitation, une progression de l'ordre de 32 % du nombre d'usagers. On peut penser que parmi les usagers du premier mois de fonctionnement se trouvaient bon nombre de clients de l'ancien système (celui des TRC) et que ce n'est qu'au mois d'octobre que la population a été réellement informée de l'extension des territoires couverts ainsi que de la densification de l'offre.



L'objectif de rééquilibrage des catégories d'usagers affiché par les services départementaux semble atteint : la part de personnes âgées, qui représentaient près de 75 % des usagers en septembre 2003 s'est stabilisée autour de 50 % depuis janvier. *Petit Pégase* semble donc avoir réussi à se démarquer en peu de temps de l'ancien TAD du Transport Rural Collectif dont la clientèle était surtout composée de personnes âgées. La part des scolaires du primaire a par exemple triplé entre septembre et janvier. La part des actifs ou des apprentis a quant à elle doublé entre septembre 2003 et mai 2004. La clientèle s'est donc à la fois diversifiée et rajeunie.

Pour attirer les populations jeunes, les scolaires notamment, le département met l'accent sur l'adaptation du TAD aux activités extrascolaires. Le service des transports s'intéresse par exemple au fonctionnement des écoles de musique et clubs sportifs du département et ajuste la desserte TAD aux horaires de fonctionnement de ces établissements et associations.

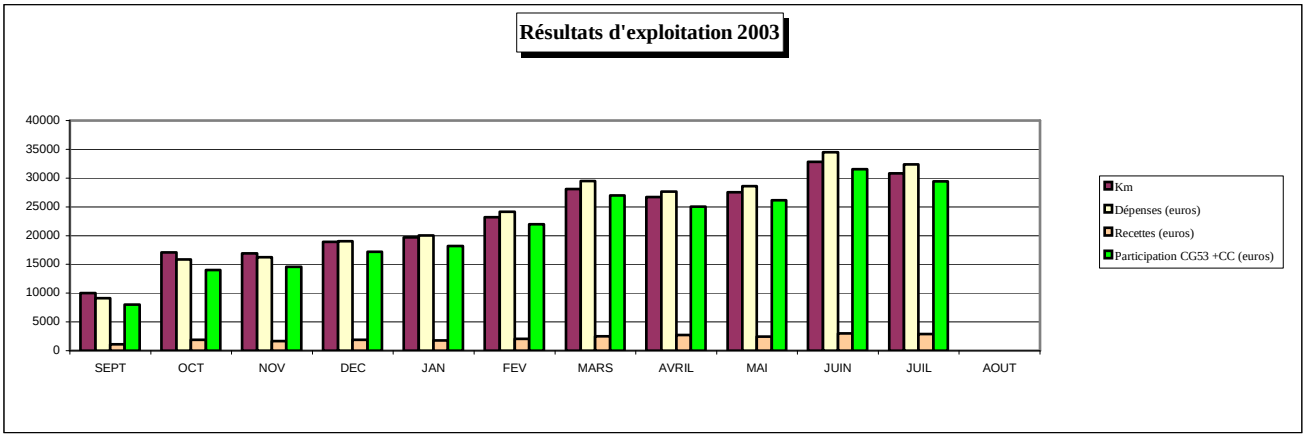
Sur l'année 2004, la fréquentation totale devrait être de 23 000 voyages, dont 19 000 en TAD et environ 4 000 sur les lignes virtuelles soit 0,12 voy./hab./an.

6.4.3.2 Impacts qualitatifs et quantitatifs

Le service *Petit Pégase* vient d'entamer sa deuxième année de fonctionnement. Si la fréquentation ne cesse de s'accroître, il est difficile de mesurer les impacts du service, le Département de la Mayenne n' ayant pas encore procédé à une évaluation qualitative de celui-ci.

Nous pouvons seulement nous appuyer sur les quelques avis d'usagers que nous avons consultés (voir p 27).La diversité des lieux de résidence montre que la communication sur la mise en place de ce service a été efficace, dans tout le territoire du département. Il apparaît aussi dans ce sondage que le but de maintien à domicile des populations rurales, âgées notamment, est atteint. Le service est même victime de son succès et les usagers interrogés sont très demandeurs d'une offre encore plus large : « *c'est dommage qu'il n'y ait pas un fonctionnement toutes les matinées* », « *l'idéal serait de pouvoir utiliser le TAD d'autres jours que ceux imposés (toute la semaine par exemple)* ». Une usagère évoque également les possibilités en termes d'accès à l'apprentissage que lui a offert ce service, le rôle social est donc fort, d'où parfois des critiques quant à l'absence de tarification sociale.

6.4.3.3 Résultats financiers



Source : CG 53

Les principaux ratios financiers sont les suivants :

- déficit commercial : 1,30 €/hab.,
- taux de couverture : 9 %, soit l'un des plus forts déficits des TAD ruraux étudiés, puisque la moyenne nationale des TAD ruraux est de 28 %.

Ce faible taux est lié pour une bonne part à une tarification plus attractive (3 € l'aller-retour, 1,50 € pour les moins de 26 ans), soit presque moitié moins que la moyenne nationale. Par ailleurs, ce déficit est relatif, car si le TAD a un coût, il se substitue, selon les services du Conseil général, à d'autres coûts beaucoup plus élevés. Ainsi, une personne âgée placée en maison de retraite coûte-t-elle beaucoup plus cher à la collectivité qu'une personne âgée maintenue à domicile qui utilise le service de TAD. De même, le coût d'une assistante sociale accompagnant un demandeur d'emploi avec son propre véhicule, et se faisant rembourser sur le budget des services sociaux du Département est plus élevé que celui d'un demandeur d'emploi qui utilise aujourd'hui le service de TAD.

En ligne virtuelle, le taux de couverture est de 14 %.

6.4.3.4 Difficultés rencontrées / limites de l'expérience

Il est difficile pour les services du Conseil général d'évaluer une expérience aussi récente, ils nous ont néanmoins indiqué quelques-unes de ses limites.

En ce qui concerne la gestion des réservations tout d'abord : sur un territoire aussi grand qu'un département, une gestion plus fine en terme de desserte des clients et de répartition géographique entre transporteurs exploitant un même secteur, semble possible. Le logiciel, qui quadrille le département selon des points géographiques précis, correspondant aux points de départ des véhicules, ne sait pas ajuster, prévoir un léger détour, etc. La prise de réservations par l'hôtesse permet des ajustements améliorant encore l'optimisation. Ainsi, le Conseil général souhaite utiliser à l'avenir le serveur vocal, mais uniquement pour la gestion des lignes virtuelles dont les arrêts, prédéfinis, ne présentent pas la contrainte d'une gestion aléatoire, à la porte des personnes.

Une autre des limites du système concerne le fait que ce TAD ne s'adresse pas, pour l'heure, au public handicapé puisque seules les personnes valides peuvent être transportées.

6.4.3.5 Evaluation

Les objectifs de départ de désenclavement des populations rurales et de diversification des publics transportés semblent en passe d'être atteints. Les résultats financiers ne sont pas bons, mais pris dans sa globalité, le nouveau schéma des transports semble mieux fonctionner que le précédent. En particulier, des lignes virtuelles très peu rentables ont été remplacées au cas par cas par du TAD et la complémentarité entre les services offerts est plus grande et semble bien perçue par les usagers.

6.4.4. Perspectives d'évolution à court et moyen terme

Comme on l'a vu, la mise en place du réseau *Petit Pégase* est intégrée à une démarche globale de réorganisation des déplacements en Mayenne. Les acteurs départementaux travaillent donc à

optimiser la cohérence entre les lignes régulières, virtuelles et le transport à la demande. Un travail est en cours sur l'amélioration des correspondances entres TAD et lignes régulières.

Toujours dans cette démarche de mise en cohérence, le département de la Mayenne souhaite intégrer, à court terme, les autres modes de déplacement à sa politique de transports. Aussi, le numéro vert qui permet aujourd'hui de réserver un trajet du réseau *Petit Pégase*, devrait à terme permettre aux usagers d'être informés sur les horaires et les trajets de la SNCF, des transports urbains lavallois (TUL), des liaisons aériennes, etc. Le service évoluerait ainsi vers une centrale de mobilité.

Tout ceci est soutenu par une politique de communication volontariste : différents articles du magazine *Horizons Mayenne* ont ainsi déjà mentionné ce projet, un site internet d'information et de réservations est en cours ainsi que différents supports de communication : brochures, affiches…

Enfin, sur un temps plus long et selon les vœux des services départementaux, le service se dotera certainement de véhicules adaptés au transport des personnes handicapées.

6.4.5. Avis des usagers

Par comparaison avec les usagers des autres TAD monographiés, les usagers de la Mayenne ont été les plus complets dans leurs réponses, remarques en tous genres, suggestions, etc, prouvant ainsi leur intérêt pour le service.

6.4.5.1 Présentation

Nous avons fait parvenir un questionnaire à 20 usagers du service, 17 nous ont été retournés.

- 7 personnes ont plus de 65 ans, 9 ont entre 30 et 60 ans, 1 a 16 ans.
- Les catégories socioprofessionnelles représentées sont les suivantes : 8 retraités, 4 sans emploi, 3 actifs avec emploi, 1 chômeur, 1 étudiant.
- Les lieux de résidence couvrent les 8 secteurs de desserte du service.
- 9 personnes utilisent le service pour leurs démarches diverses, 4 pour un motif d'emploi ou d'études et 5 pour leurs loisirs.
- La fréquence d'utilisation du service est variable : entre 1 fois par jour et 1 fois par mois suivant les usagers.

6.4.5.2 Prix du service

14 personnes jugent le prix adapté : « *appréciable par rapport au taxi normal* », « *très raisonnable* », « *un tarif unique pour tout le monde, c'est très bien* ». Une personne remercie également le Conseil général pour le tarif de 0,75 € l'aller pratiqué auprès des moins de 26 ans.

3 le trouvent trop élevé. Parmi ces personnes insatisfaites du tarif proposé, 1 trouve ce tarif de 3 € A.R. trop élevé pour une personne âgée qui utilise le service 2 fois par semaine. Cette remarque sur l'absence de tarification pour un public particulier revient chez une personne de 30 ans : « *Le prix reste raisonnable dans l'ensemble […] mais il faudrait un tarif pour les chômeurs et un autre pour*

les retraités ». Une autre évoque la situation de ceux qui résident aux frontières du département ou aux frontières de l'une de zones du service, puisque le tarif passe à 3 € l'aller pour un trajet inter-zone ou inter-départements : « […]*pour tous les villages comme Cuillé qui sont situés sur la frontière avec les départements voisins, les élus mayennais souhaitent que nous faisions nos achats exclusivement en Mayenne en nous pénalisant par un tarif de 6 € A.R. Ce faisant, ils ne pénalisent qu'un pourcentage dérisoire de la population, les automobilistes ne se privant pas, eux, de faire leurs courses hors Mayenne […]* ».

Plus généralement, la question du découpage en zones et de la pertinence de ce dernier revient fréquemment dans les critiques générales du service : « *N'étant qu'à 5 km de Mayenne, je trouve que je paye trop cher vis-à-vis de ceux qui sont à Placé et même Saint-Georges-Buttavent* » ou encore : « *Quant aux habitants de Grez-en-Bouère, nous réclamons en vain d'être maintenu dans le circuit de Château-Gontier […] ; pour nous rendre à cette métropole locale, nous sommes réduits à dépendre du bon vouloir des voisins ou à des solutions très onéreuses* ».

6.4.5.3 Utilisation/fonctionnement

11 personnes considèrent les modalités d'accès au service ainsi que les horaires de fonctionnement comme « *bons* » ou « *excellents* » : « *l'offre de 4 demi-journées est tout à fait correcte* », « *les heures sont respectées* », « *le système de réservation est simple d'utilisation* », etc.

6 jugent ces critères comme « *moyens* » ou « *insuffisants* ». Ces personnes critiquent toutes le système de réservation, notamment les difficultés, voire l'impossibilité à joindre le service. Une personne préférait ainsi le mode de réservation au bureau de poste « *sûr et rapide* », une autre regrette la ligne virtuelle « *le Furet* » de Château-Gontier : « *Quand on n'obtient pas l'opératrice au téléphone, qui sonne toujours occupé, et bien pour le lendemain on ne peut pas se rendre où on a besoin d'aller. Cela est désagréable ; avec l'ancien transport collectif le Furet, on connaissait les horaires, les stations, c'était formidable* ». Une femme suggère ainsi une réservation par fax que l'on pourrait confirmer par téléphone, « *Dans notre cas, que de temps gagné pour tous* », ajoute-t-elle. Une autre souhaiterait ne pouvoir réserver qu'une seule fois pour des voyages à fréquence régulière : « *Pourquoi téléphoner puisque j'y vais à chaque fois ?* »

Le confort des véhicules est apprécié par 14 personnes sur 15. Les quelques critiques concernent l'accès aux véhicules par les personnes à mobilité réduite : « *Pour certaines personnes, un marchepied serait le bienvenu* », « *taxi pas très confortable pour les personnes âgées* », « *difficultés à monter dans un taxi haut sur roues* », et une femme trouve que les véhicules roulent à une vitesse trop élevée.

L'accueil des chauffeurs est très apprécié, ils sont qualifiés de « *prévenants* », « *aimables* », « *serviables* », « *charmants et dévoués* », etc. Concernant l'accueil téléphonique, certains usagers se montrent insatisfaits. Ces remarques accompagnent souvent la critique concernant le temps d'attente pour accéder au service, une personne pense devoir « *répondre à des questions inutiles séparées par de long temps d'attente* », etc.

Concernant Optitod, un usager se félicite du fait que « *les élus aient rejeté l'usage d'une boîte vocale* ». « *Du coup*, ajoute-t-il, *grâce à la compétence et à la gentillesse des personnels de réservation, la relation est très bonne et très agréable* ».

6.4.5.4 Comparaison avec la situation antérieure

Sur les 17 personnes ayant répondu, 8 utilisaient déjà le TAD TRC et 1 utilisait le service « Le Furet » de Château-Gontier. 7 se déplaçaient auparavant en voiture (la leur ou celle d'un tiers), 1 à pied ou à vélo et 1 utilisait une ligne régulière.

Depuis la création du service, 11 personnes disent se déplacer plus souvent qu'avant. Sans le service, 3 personnes envisageraient peut-être de déménager pour se rapprocher d'une commune plus importante, et 4 autres le feraient sûrement.

Plus généralement, plusieurs personnes ayant répondu à ce questionnaire sont très reconnaissantes des possibilités offertes par ce service. Une jeune fille de 16 ans dit que si elle n'avait pas bénéficié du service, elle n'aurait pas eu la liberté de faire un apprentissage dans la vente et aurait été contrainte de suivre un BEP au sein de son établissement scolaire. Une femme de 38 ans déclare que sans le service ses enfants seraient privés d'activités ou de rencontres avec leurs amis. Pour une dame de 72 ans, le service permet « *le mardi matin de faire le marché à Montsûrs* », « *d'aller à la ville d'Evron car à Montsûrs les commerces ne sont pas nombreux* », « *d'aller voir les malades à l'hôpital* », « *d'aller voir les anciens à la maison de retraite d'Evron* ».

La plupart plébiscitent donc le rôle de désenclavement du TAD. Un homme de 67 ans écrit ainsi : « *Certes, beaucoup de ruraux ont perdu l'habitude d'utiliser les transports collectifs avec les contraintes incontournables que cela suppose. C'est pourquoi il faudrait que les élus locaux (Communautés de communes) soient mieux informés et s'investissent plus dans la promotion de ce service* ».

Par ailleurs, les quelques critiques concernent au cas par cas le désir d'une demi-journée de fonctionnement de plus ou d'une desserte interne à une commune, des regrets quant à l'ancien système des TRC et, pour une personne de Château-Gontier, la suppression du Furet. Elle trouvait cette ligne virtuelle plus facile d'utilisation car ne nécessitant pas un appel la veille : « *Qui peut prévoir la veille ce qu'il va faire le lendemain ?* » écrit-elle ainsi en fin de questionnaire.

Enfin, la démarche de mise en cohérence des services de transport, souhaitée par le département, semble pour certains bien comprise. Un homme de 67 ans précise ainsi que pour lui, le service rendu par les lignes virtuelles est aussi important que le service rendu par le TAD. Il remarque que pour ces deux types de service, les réservations se font au même numéro, les usagers emploient donc très naturellement l'une ou l'autre des formules selon leurs besoins. Pour lui « *les deux services arrivent à se confondre* », ce qu'il perçoit de manière très positive car « *c'est la complémentarité des deux qui désenclave vraiment les zones rurales* ».

6.4.6. Contact

Monsieur Jean-Marc FOUCHÉ, Service des transports/Centrale de mobilité
Conseil général de la Mayenne - Direction de la jeunesse et des transports
BP 1429
53014 LAVAL Cedex
Tél. : 02.43.66.54.27
Mèl. : Jean-Marc.FOUCHE@cg53.fr

6.5. TAD DE MASSIAC (CANTAL)

6.5.1. Présentation générale

6.5.1.1 Contexte et objectifs

Massiac est situé dans le nord-est du Cantal, sur l'axe Clermont-Ferrand – Montpellier. En 2004, les communes concernées par le service sont toutes celles de la Communauté de communes plus deux, soit 16 communes de départ[59] (cf. carte ci-contre).

	Communes	Mise en service	Population
Communes de destination	Massiac		1 857
	Blesle (Haute-Loire)		705
Communes de départ	Massiac (hameaux)	Mai 1987	?
	La Chapelle-Laurent	1988	382
	Saint-Poncy	Mai 1987	341
	Ferrières-Saint-Mary	Novembre 1987	299
	Molompize	Mai 1987	285
	Auriac-l'Eglise	Mai 1987	209
	Bonnac	1988	158
	Saint-Mary-le-Plain	Mai 1987	156
	Rageade	2001	135
	Charmensac[60]	Mai 1987	130
	Laurie	Mai 1987	117
	Molèdes	Mai 1987	115
	Celoux	2001	89
	Autrac (Haute-Loire)	Septembre 1987	74
	Leyvaux	Mai 1987	36
	Valjouze	Mai 1987	23
TOTAUX	Total hors Massiac et Blesle		2 549
	Total Massiac compris		4 406

Il s'agit d'une offre de TAD rural qui existe depuis 1987 et dont sont à l'initiative des élus locaux, à la demande d'une partie de la population. Un bureau d'études avait alors réalisé une étude de définition.

Le service est ouvert à tous. Mais il s'adressait clairement, dès son lancement, aux personnes âgées.

Les objectifs de départ n'avaient pas été chiffrés. La volonté politique consistait simplement à offrir à des personnes âgées non motorisées la possibilité de se rendre, au moins une fois par semaine, à Massiac ou à Blesle.

[59] Une commune, Saint-Etienne-sur-Blesle, a bénéficié du service dès 1987 mais s'est retirée en 1992.
[60] Commune faisant partie de la Communauté de communes du Cézallier.

Le service est exploité par un artisan taxi de Blesle pour la zone 4, par un autocariste de Massiac pour les zones 2 et 3 et par un artisan taxi de la Chapelle-Laurent pour la zone 1.

Le Conseil général du Cantal verse un forfait annuel à toutes les Communautés de communes du département qui organisent un transport à la demande (1 525 €). Le solde du déficit est donc à la charge de la Communauté de communes, sauf pour Charmensac (déficit assumé par la Communauté de communes du Cézallier) et pour Autrac (déficit assumé par la commune).

En règle générale, lorsqu'un service de TAD est créé (ou significativement étendu) dans le Cantal, la Région Auvergne finance une partie du déficit pendant ses 3 premières années d'existence, de façon décroissante et forfaitaire (4 600 € la 1ère année, 3 050 la 2ème et 1 525 la 3ème). Le Département complète la subvention de la Région de façon à ce que 80 % du déficit soit couvert la 1ère année, 60 % la 2ème et 30 % la 3ème. Les années suivantes, la subvention est forfaitaire (1 525 €).

6.5.1.2 Mise en place

Le périmètre a crû en plusieurs étapes, en septembre 1987, en novembre 1987, en 1988, en 2000 (prise en charge des pensionnaires de la maison de retraite de Massiac) et en 2001. En 1987, le TAD a été créé par un SIVOM, devenu Communauté de commune en 1992 (année à partir de laquelle Saint-Etienne-sur-Blesle a cessé de bénéficier du service).

La Communauté de communes a un statut d'AO2, le Conseil général du Cantal lui ayant délégué l'organisation du service (comme à toutes les Communautés de communes concernées dans le département).

Notons qu'en complément de ce service, un transport à la demande TER (donc organisé par le Conseil régional) est proposé, tous les jours et en correspondance avec tous les trains, aux habitants de Ferrières-Saint-Mary (gare de Neussargues) et de Molompize (gare de Massiac).

6.5.2. Mesures mises en œuvre et organisation

6.5.2.1 Moyens matériels et fonctionnement

Les moyens matériels sont constitués de 3 taxis et 3 minibus (1 taxi pour la zone 4, 1 taxi et 2 minibus pour les zones 2 et 3, 1 taxi et 1 minibus pour la zone 1.

Pour Massiac, les jours de fonctionnement sont le mardi et le samedi (jours de marché, marché qui est important – 20 forains – un mardi sur deux), plus les jours de foire (2 foires par an, des dimanches de juin et d'octobre, plus quelques éventuels événements exceptionnels). Pour Blesle, le service est proposé le vendredi matin (ancien jour de marché) et les jours de foire (mercredi saint, 12 mai et 10 novembre ; 3 ou 4 exposants). L'arrivée à Massiac ou à Blesle est proposée à 9h30 (éventuellement plus tôt, mais jamais plus tard) et le départ à 12h (jamais avant 11h30).

Les personnes intéressées appellent directement le transporteur, jusqu'à la veille au soir (sans limite horaire précisément établie).

Sur le plan de la communication, peu d'initiatives ont lieu. Le bouche à oreille et l'ancienneté du service le rendent, selon la Communauté de communes, connu de tous. Mais les services sociaux et *"La lettre de la Communauté"* contribuent toutefois à en rappeler l'existence.

6.5.2.2 Coût pour l'usager

Le transporteur encaisse 5 € pour un aller-retour (l'aller simple est proposé, mais à 4,20 €, de telle sorte que personne ou presque n'est intéressé). La maison de retraite de Massiac, située à l'écart du bourg, bénéficie d'un régime de faveur : 0,76 € aller-retour. L'ensemble des hameaux de Massiac bénéficie d'ailleurs de ce tarif. Les personnes de la maison de retraite peuvent, de surcroît, se faire accompagner par une personne dont le transport est intégralement pris en charge par la Communauté de communes. Par contre, il n'existe pas de tarif réduit.

6.5.3. Résultats et évaluation

6.5.3.1 Utilisation du service et résultats financiers

Dans les données suivantes, les accompagnateurs de la maison de retraite de Massiac (qui ne payent pas) ne sont pas comptabilisés.

Nombre de voyages[61] par an :	environ 2 800 (cf. tableau ci-dessous)
Nombre de courses en 2003 :	824 (dont 96 de ou vers Blesle, soit 12 %)
Taux de remplissage :	3,4 personnes par course
Nombre de voyages par habitant et par an :	0,64
Nombre d'usagers par an :	non communiqué
Kilométrage total[62] en 2003 :	27 809

Nous ne disposons du nombre de voyages par an que depuis 1998.

Année	**1998**	**1999**	**2000**	**2001**	**2002**	**2003**
Nombre de voyages	2 850	2 730	2 600	2 820	2 830	2 790

Analyse des évolutions : en 2000, l'aller-retour est passé de 28 à 32 F. Rappelons aussi qu'en 2001, 2 communes de plus, rassemblant 224 habitants, ont bénéficié du service. En outre, la maison de retraite de Massiac n'en a bénéficié, sur sa demande, qu'à partir de novembre 2000.

Investissements : 0 (réservations et transport assurés par des entreprises privées)
Fonctionnement (en 2003) :

Coût du transport proprement dit :	30 244 €
Recettes commerciales :	6 481 €
Déficit commercial :	23 763 €
Déficit par voyage :	8,50 €
Taux de couverture :	21 % (légèrement inférieur à la moyenne nationale : 28 %)

[61] rappel : 1 AR = 2 voyages
[62] en charge et haut-le-pied

Déficit par habitant :	5,39 €
Montant de la subvention du CG :	1 525 €
Déficit résiduel :	22 238 €[63]
Déficit résiduel par habitant :	5,05 €

6.5.3.2 Impacts qualitatifs et quantitatifs

Vis-à-vis de l'objectif fixé au départ, le service remplit très bien sa mission et ses usagers en sont très satisfaits. Il s'agit d'un service de transport modeste, mais qui fonctionne bien.
97 % des usagers sont des personnes âgées, qui y recourent fréquemment. 2 % sont des personnes à bas revenus et 1 % des personnes à mobilité réduite. Cela correspond à l'objectif de départ : proposer un service aux personnes âgées. La moyenne d'âge des 30 personnes ayant répondu au questionnaire que nous leur avons envoyé est de 73 ans.

D'après les 30 questionnaires aux usagers qui nous ont été renvoyés :

- 9 personnes sur 30 ne pouvant plus utiliser leur voiture profitent du service,
- ce service permet à 18 personnes de ne pas dépendre de la voiture d'une autre,
- il offre aussi une certaine autonomie à 7 personnes qui, auparavant, se déplaçaient à pied, à vélo, en train (les trains ne s'arrêtent plus) ou même en tracteur,
- 10 personnes sur 30 se déplacent plus souvent qu'avant,
- si le TAD n'existait pas, 5 personnes envisageraient sûrement de déménager, 3 probablement et 3 peut-être ; 19 ne l'envisageraient pas,
- le service, d'après ces questionnaires, n'est jamais utilisé pour un autre motif que les démarches diverses (achats, santé…).

6.5.3.3 Difficultés rencontrées/limites de l'expérience

On ne peut pas parler de difficultés. Le service fonctionne bien et semble connu de ses usagers potentiels. Toutefois, dans le Cantal, le financement de ces services est très "standard" : d'une Communauté de communes à l'autre, quelles que soient sa superficie et sa population, le Conseil général verse 1 525 € par an pour le TAD (à partir de la 4ème année de fonctionnement). En cas de forte hausse des coûts de transport (prix du pétrole) ou de diminution des budgets propres des Communautés de communes (vieillissement de la population), par exemple, il n'est pas certain que cette somme serait suffisante. Mais nous sommes là sur des évolutions progressives, qui permettent de "voir venir"…

On peut dire, par contre, que l'expérience rencontre une limite forte, puisqu'elle ne cible que les personnes âgées (qui plus est solvables, puisqu'il n'existe pas de tarif réduit, et valides, puisque les véhicules ne sont pas accessibles aux personnes handicapées). Les déplacements des demandeurs d'emploi pour leurs démarches ou des jeunes pour leurs activités extrascolaires ne sont pas concernés. Un élargissement du public cible sous-entendrait des jours de fonctionnement diversifiés, des tarifs réduits, un budget plus important, des véhicules adaptés, etc.

[63] dont 229 € payés par la Communauté de communes du Cézallier pour Charmensac et 176 € par la Commune d'Autrac.

6.5.4. Perspectives d'évolution à court/moyen terme

La Communauté de communes du Pays de Massiac dresse un bilan socio-économique positif de son TAD et ne prévoit pas de modification du service à l'avenir. Elle envisage seulement un redécoupage de la zone de desserte n°1 (très vaste) à l'occasion du prochain appel d'offres, en octobre 2005.

6.5.5. Avis des usagers

Comment jugez-vous ?	Excellent	Bon	Moyen	Insuffisant	NSPP
Facilité d'utilisation	13	15	1	1	0
Confort, fiabilité des véhicules	15	12	3	0	0
Qualité de l'accueil	21	8	0	0	1
Evaluation générale du service	16	13	1	0	0

Le service est plébiscité par ces 30 usagers, en particulier l'accueil que leur réservent les conducteurs. Notons toutefois que ce sont eux qui nous ont communiqué les adresses des usagers. Même si nous n'avons aucune raison de les en suspecter, il est donc techniquement possible qu'ils aient « omis » celles des usagers les moins satisfaits.

6.5.6. Contact

Madame Isabelle CORNET, agent administratif
Communauté de communes du Pays de Massiac
47 rue Jean Lépine
15500 MASSIAC
Tél. : 04.71.23.19.80
Mèl. : ccdemassiac@wanadoo.fr

6.6. TAD DE LAMBALLE (COTES-D'ARMOR)

6.6.1. Présentation générale

6.6.1.1 Contexte et objectifs

Depuis plusieurs années, la Communauté de communes de Lamballe avait identifié une forte demande de mise en place d'un service de transport de la part des personnes âgées et des jeunes de son territoire. Ce besoin a été confirmé par une étude prospective menée par ses services.

Le Périmètre des Transports Urbains (PTU) de Lamballe Communauté a été choisi comme territoire de pertinence de l'action. Il regroupe aujourd'hui 17 communes, soit un total de 23 736 habitants (chiffres 2003), dont 11 187 habitants pour Lamballe, la commune centre. Il s'agit essentiellement

d'un territoire périurbain, seules les communes de Hénansal, Penguily, Trébry, Saint-Glen (cerclées de rouge sur la carte) sont rurales, au sens de l'INSEE.

L'exploitation du service a été confiée à un autocariste, dont l'entreprise était déjà très implantée sur le territoire de Lamballe Communauté. La convention de délégation de service public signée entre la Communauté de communes et le transporteur, d'une durée de 6 ans (de 2000 à 2006), a été modifiée par avenants en mars 2002 et avril 2003, afin d'adapter ce service expérimental à la réalité du terrain.

6.6.1.2 Mise en place

Le 15 mars 2000, le Conseil de District a attribué la délégation d'un service à la demande à la société Le Vacon pour un coût de 430 000 F HT par an. Le nom « Distribus » a été choisi, correspondant à la contraction des mots « district » et « bus ». Le service est mis en place au début du mois de juin 2000.

Depuis 2000, le service a évolué à la fois dans son organisation et en ce qui concerne le territoire desservi. Ainsi, au départ, le transporteur gérait les réservations via un fichier Excel. Dépassé par un nombre d'usagers qui ne cessait de croître, il a décidé, en 2001, suite à une étude comparative, d'organiser ses réservations via le logiciel Optitod.

Le 1er janvier 2003, le périmètre concerné par ce service s'est étendu aux communes de Bréhand, Saint-Trimoël, Trebry, Saint-Glen, afin de correspondre au nouveau PTU.

Le nombre de véhicules en service a également évolué :

- la première année, Distribus disposait d'un seul minibus, adapté aux personnes à mobilité réduite,
- fin 2002 , afin de répondre à la demande aux heures de pointe, le service s'est doté d'un 2e véhicule,
- suite à l'extension du PTU, le 1er janvier 2003, le service s'est doté d'un 3e véhicule,
- enfin, courant 2004, un 4e véhicule a été mis en service le mercredi après-midi, pour répondre à la forte demande liée aux activités extrascolaires.

6.6.2. Mesures mises en œuvre et organisation

6.6.2.1 Moyens matériels et fonctionnement

Le service dispose aujourd'hui de 4 véhicules de type minibus (entre 10 et 16 places) :

- 3 véhicules sont exclusivement affectés au transport à la demande,
- un quatrième sert au transport à la demande le jour et de « navette aéroport » la nuit.

L'un des véhicules est entièrement adapté au transport de personnes handicapées. Les autres disposent néanmoins de plusieurs aménagements destinés à faciliter l'accès aux véhicules (marchepieds…).

Distribus transporte les usagers résidents à l'intérieur du périmètre de transport urbain de Lamballe Communauté du lundi au samedi, de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 19h30. Les itinéraires sont élaborés en fonction de la demande des usagers.

L'offre est multidirectionnelle et les usagers sont transportés de leur porte à leur destination finale.

6.6.2.2 Organisation des réservations

Les réservations s'effectuent auprès du transporteur, qui, via le logiciel, a mis en place en avril 2003 un serveur vocal disponible 24h/24h.

Le serveur vocal gère à la fois l'adhésion au service, la réservation d'un trajet occasionnel ou bien encore la mise en relation avec une hôtesse d'accueil, notamment pour des voyages réguliers. Dans la pratique, les choses se déroulent de la manière suivante : lors de son premier appel, l'usager communique ses coordonnées à une hôtesse et il reçoit en retour un courrier lui attribuant un code confidentiel lui permettant d'effectuer ses réservations en utilisant directement le serveur vocal.

Lorsqu'il appelle Distribus, l'usager dispose de plusieurs options : réserver un trajet occasionnel, réserver des voyages réguliers, ou bien encore annuler une réservation. Ainsi :

- Pour la réservation d'un trajet occasionnel, l'usager tape sur son clavier téléphonique, selon les instructions du serveur : son code confidentiel, la date de réservation, l'heure de départ, les 4 chiffres de l'arrêt de départ et de l'arrêt d'arrivée s'il s'agit d'un trajet entre deux arrêts proposés par le service[64] (si ce n'est pas le cas il est aiguillé vers une hôtesse) et enfin, le nombre de personnes à transporter. Il peut alors valider la confirmation proposée par le serveur.

- Distribus propose également un service « voyages réguliers » pour les personnes effectuant le même trajet tous les jours ou toutes les semaines (association, médecin…). Il doit s'agir de voyages effectués chaque jour ou chaque semaine aux mêmes arrêts de montée et de descente, et toujours aux mêmes heures. Dans ce cas, la réservation s'effectue auprès d'une hôtesse.

Si le serveur vocal facilite considérablement les réservations, la présence des hôtesses d'accueil permet au service de conserver une certaine souplesse, les usagers pouvant ainsi aisément annuler un voyage réservé ou bien encore modifier les paramètres de leurs voyages réguliers. Cependant, afin d'éviter les abus, toute personne n'ayant pas effectué par deux fois un trajet réservé et non annulé est radiée des adhérents Distribus.

6.6.2.3 Coût pour l'usager

Les élus de la Communauté de communes ont volontairement voulu fixer un tarif bas, dans un objectif de solidarité, mais la gratuité a été exclue, selon nos contacts, afin de « responsabiliser les usagers ». Ces derniers s'acquittent d'un titre de transport par voyage, soit deux titres pour un aller/retour. Le tarif des tickets qui était de 1 € à l'unité ou de 7,80 € par carnet de dix vient de passer à 1,30 € et 10 € (par carnet) durant l'été 2004. Ce tarif reste inférieur à la moyenne des TAD périurbains ayant répondu à notre questionnaire (1,10 €). Il n'existe pas de tarif réduit pour des publics particuliers.

[64] La liste des arrêts figure sur une plaquette distribuée par Lamballe Communauté.

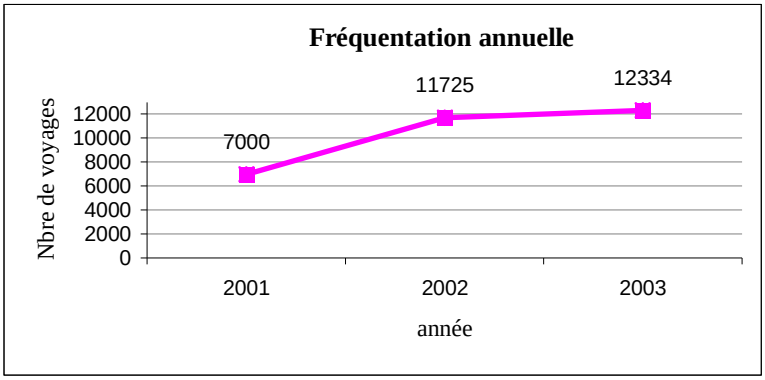
6.6.2.4 Un service spécifique aux marchés du jeudi matin

En complément de l'offre de transport à la demande, les jeudis, un service régulier est mis en place avec 4 lignes virtuelles le matin pour le marché de Lamballe (1 aller-retour par ligne)[65] :

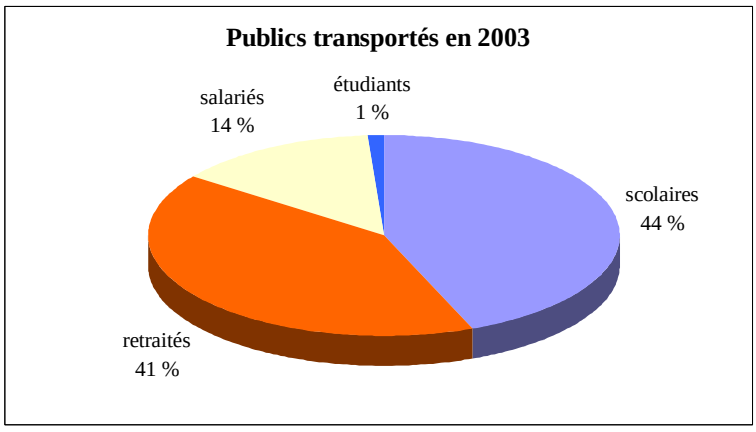
- Ligne 1 : Penguily - La Malhoure - Landehen - Maroué - Lamballe
- Ligne 2 : Meslin - Pommeret - Coëtmieux - Morieux - Andel - Lamballe
- Ligne 3 : Quintenic - Hénansal – St-Aaron - Lamballe
- Ligne 4 : La Poterie - Trégomar – St-Rieul - Noyal – Lamballe

6.6.3. Résultats et évaluation

6.6.3.1 Utilisation du service



La fréquentation du service est en évolution constante. Plus précisément, de juin 2002 à mai 2003, la fréquentation moyenne fut de 1 028 usagers par mois. Cela représente, pour cette période, un total de 12 334 personnes transportées, soit 609 personnes de plus (+ 5 %) que l'année précédente. Cela se traduit par un ratio de 0,52 voyage/habitant/an en 2003.



L'objectif d'accès à la mobilité des personnes âgées et des scolaires est atteint puisque ces deux catégories d'usagers représentent chacune un peu plus de 40 % des personnes transportées.

[65] La Poterie, St-Aaron, Trégomar et Maroué sont des faubourgs de la commune de Lamballe.

6.6.3.2 Impacts qualitatifs et quantitatifs

Lamballe Communauté n'a jamais mené d'étude permettant de mesurer les impacts du service Distribus. La part croissante des jeunes dans la clientèle permet néanmoins de penser que le service a, dans ce cas, répondu à un vrai besoin et que les nombreux jeunes qui utilisent Distribus le mercredi après-midi ou après les cours devaient sans doute avoir des difficultés pour se rendre sur les lieux d'activités extrascolaires.

Ainsi, une jeune fille et un jeune garçon, tous deux âgé de 14 ans, ont indiqué dans notre enquête (voir p) qu'ils se déplaçaient auparavant grâce au véhicule familial. Distribus a donc permis aux usagers de gagner en autonomie et en liberté tout en limitant les trajets automobiles.

6.6.3.3 Résultats financiers 2003

Coût total du service	Recettes commerciales	Déficit
210 000 €	10 000 €	200 000 €

Le service Distribus affiche un important déficit commercial de 200 000 € pour 2003. Ainsi, lorsque l'usager paye son ticket 1 €, cela correspond à un coût de 15 € pour la collectivité. Le taux de couverture de 5 %, très faible, place ce service comme le moins rentable des 10 TAD périurbains ayant répondu à cette question dans notre enquête.

Le coût du service est entièrement couvert par le versement transport, dont le taux s'est adapté au fil des ans au déficit grandissant de Distribus : 0,10 % en 2000, 0,17 % en 2001, et 0,24 % depuis 2002.

6.6.3.4 Difficultés rencontrées / limites de l'expérience

Comme plusieurs autres expériences rencontrées au cours de cette étude, le TAD de Lamballe Communauté semble sur certains points être « victime de son succès ». Ainsi, le service est très sollicité dans le cadre des activités extrascolaires du mercredi, ce qui conduit parfois à une saturation des places offertes ou à quelques retards. C'est d'ailleurs une remarque fréquente chez les usagers enquêtés. Un homme de 80 ans nous écrit ainsi que « *certains mercredis ou en période d'été la fréquentation est telle qu'il est difficile d'obtenir satisfaction* ». Pour répondre à cette attente, Lamballe Communauté a d'ailleurs mis en service un quatrième véhicule courant 2004 pour renforcer la desserte du mercredi, et tente dans sa communication de développer l'idée selon laquelle le Distribus n'est pas réservé à une catégorie d'usagers en particulier.

6.6.3.5 Evaluation

Selon l'autorité organisatrice, *« Le bilan socio-économique est excellent sur le plan social, mais déficitaire sur le plan économique* ». C'est donc grâce à un portage politique fort que l'expérience perdure.

L'objectif social de départ semble atteint, voire dépassé, et les personnes que nous avons enquêtées, âgées pour la plupart d'entre elles, encensent ce service, une dame âgée de Lamballe nous parle ainsi du « *meilleur service mis à la disposition de la population* ». Par ailleurs, il ressort des avis d'usagers qu'il est aujourd'hui plus facile de se déplacer sur le territoire de la Communauté de communes, notamment pour les publics captifs.

6.6.4. Perspectives d'évolution à court et moyen terme

Lamballe Communauté tend aujourd'hui à pérenniser ce service, en optimisant notamment l'adéquation entre l'offre et la demande : nombre de véhicules suffisant pour les périodes de forte fréquentation notamment.

L'heure n'est donc pas aux grands changements ; la convention passée entre Lamballe Communauté et l'autocariste court jusqu'en juin 2006, et ce n'est qu'à cette date que le service sera peut-être revu en profondeur.

6.6.5. Avis des usagers

Nous avons fait parvenir un questionnaire à 20 usagers du service. 8 nous l'ont retourné.

- 5 personnes ont plus de 70 ans, 2 sont âgées de 14 ans, 1 personne n'indique pas son âge.
- Les lieux de résidence sont divers : Trébry, Penguily, St-Trimoël, Morieux, Pommeret, Hénansal et Lamballe ; une personne n'indique pas son domicile.
- Ces personnes ont des usages très différents du service en terme de fréquence : de l'usager très occasionnel qui a utilisé le service 4 fois dans l'année à l'usager régulier qui utilise le TAD 2 fois par semaine.
- 6 personnes utilisent le service pour des démarches diverses (achats, santé…), 2 d'entre elles l'utilisent également pour un motif de loisirs tandis que 2 l'utilisent pour leurs loisirs uniquement.
- 7 sur 8 passent par l'opératrice et n'utilisent donc pas le serveur vocal pour effectuer leurs réservations.
- 3 utilisent également le service de marché du jeudi matin (ligne régulière).
- 7 personnes effectuaient auparavant leurs déplacements en voiture dont 5 avaient besoin du véhicule d'un tiers.
- A la question (adressée au non Lamballais) : « *Sans le TAD Distribus , envisageriez vous de déménager pour vous rapprocher de Lamballe* », deux personnes, âgées de 78 et 73 ans ont répondu « *oui, sûrement* ».
- A la question portant sur l'évolution de la mobilité des personnes depuis la mise en service de Distribus, 4 ont déclaré se déplacer *plus souvent qu'avant*, 3 *aussi souvent* et un seul *moins souvent.*
- Tous sont satisfaits de la tarification du service. Ainsi, le prix leur paraît « *adapté à leurs besoins* », « *correct car correspondant au prix d'un ticket de bus ou de métro »* ou, et cela a dû changer depuis le nouveau tarif à 1,30 €, « *pratique car ce prix permet de ne pas avoir de petites pièces partout* ».
- Tous vantent également l'accueil et la disponibilité du personnel Distribus : l'opératrice tout comme les chauffeurs sont dits « *patients* », « *polis* », « *aimables* », « *souriants* »…etc. Le confort des véhicules est également apprécié. Une dame réclame néanmoins plus de place pour pouvoir aussi transporter ses courses.

- Seul le manque de ponctualité du service est plusieurs fois critiqué : 3 personnes parlent de problème de « *retard ou d'avance trop importants* », de « *ratés notamment le mercredi* », etc., ce qui correspond bien à une demande croissante observée par les organisateurs du service, le mercredi notamment, à cause des activités extrascolaires.

6.6.6. Contacts

Monsieur Jérôme DENIS, directeur des services techniques.
Lamballe Communauté
50 rue d'Armor
BP 415
22404 LAMBALLE Cedex
Tél. : 02.96.50.13.55
Mèl. : j.denis@lamballe-communaute.com

Monsieur Stéphane TURBIN, sous-directeur.
Voyages Le Vacon
5 boulevard Jobert
BP 214
22402 LAMBALLE Cedex
Tél. : 02.96.31.28.64
Mèl. : cars.levacon@voyages-internationaux.com

6.7. TAXIS TER BOURGOGNE

6.7.1. Présentation générale

6.7.1.1 Contexte et objectifs

Les taxis TER Bourgogne ont été créés en 1994 par la SNCF pour pallier les fermetures de gares ferroviaires peu fréquentées (quelques voyageurs par semaine), lesquelles devaient permettre d'améliorer la vitesse commerciale des trains. C'est donc une logique d'exploitation qui a présidé à la création des taxis TER, avec la volonté de proposer un service de substitution adapté à la réalité des besoins dans des territoires ruraux faiblement peuplés.

Les taxis TER sont ouverts à tous les usagers de la SNCF, parmi lesquels on trouve aussi bien des clients occasionnels que des « pendulaires » (scolaires, travailleurs…).

Le service de taxis TER concerne 38 communes, soit 24 256 habitants, réparties sur les 4 départements composant la Bourgogne. Parmi ces communes, 31 appartiennent à l'espace rural et 7 sont incluses dans des aires urbaines (Auxerre, Avallon et Cosne-sur-Loire). Parmi celles-ci, 5 ont une densité inférieure à 50 habitants au km².

Le service est assuré par 49 sociétés de taxis. 6 d'entre elles assurent un service régulier, les autres services étant assurés à la demande.

6.7.1.2 Mise en place

Les premiers taxis TER ont été mis en place dans le Morvan, sur la ligne Auxerre – Autun, dans 5 communes dont les gares avaient fermé. Puis le service s'est progressivement étendu à d'autres lignes, jusqu'à la dernière en date : la ligne Dijon – Laroche-Migennes en 2002.

La structure juridique du service de taxis TER est complexe. Le Conseil régional de Bourgogne est l'autorité organisatrice, définissant le service et décidant de l'ouverture des lignes de taxis. L'exploitation de ces dernières est déléguée à la SNCF qui, elle-même, contractualise avec les taxis pour une durée de 3 ans afin d'assurer concrètement le service. La SNCF confie à sa filiale, la société EFFIA Voyageurs, le soin de contrôler la réalisation du service et de collecter les factures auprès des taxis, lesquelles sont réglées tous les mois par la SNCF. La somme versée aux entreprises de taxis est récupérée chaque année par la SNCF auprès de la Région dans le cadre de la convention TER.
L'information et la communication autour du service touchent principalement les usagers actuels de la SNCF. L'information est dispensée sur le site internet des TER Bourgogne ainsi qu'en gare par le biais d'affiches, plaquettes et fiches horaires. Le guide régional des transports renseignait sur les taxis TER, mais sa dernière parution remonte à 2001 et il n'est aujourd'hui quasiment plus distribué.

6.7.2. Mesures mises en œuvre et organisation

6.7.2.1 Modalités de fonctionnement

Le service des taxis TER est accessible aux seuls usagers de la SNCF, sous condition de correspondance entre le taxi et un train ou un car régional. Les usagers sont pris en charge à leur domicile et déposés à la gare au minimum 10 minutes avant le passage du train, et inversement au retour.

La réservation se fait au plus tard la veille avant 18 h, en appelant la gare SNCF de rabattement. La réservation se fait auprès des gares seulement depuis juillet 2003 ; auparavant, l'usager réservait auprès des taxis et devait théoriquement être muni d'un billet lors de sa prise en charge à l'aller par le taxi (cette obligation évidemment très contraignante pour l'usager ne faisait pas réellement l'objet d'un contrôle de la part des taxis qui, dans tous les cas, n'avaient pas intérêt à refuser un passager).

La réservation auprès des taxis compliquait la gestion du système. En effet, tout un travail de vérification s'imposait *a posteriori* pour contrôler la légalité des réservations (y avait-il vraiment correspondance à l'heure où a été effectuée la course ? l'usager a-t-il été déposé en gare et non ailleurs ?…), et que les courses annoncées avaient été réellement effectuées. A offre égale, la mise en place de ce système s'est traduite par une baisse du nombre de courses supérieure à 10 % comparativement à la période précédente, ce qui montre que le taux de fraude était faible avec l'ancien système, puisque dans le même temps le changement de tarification (voir plus bas) a pu dissuader certains usagers.

6.7.2.2 Description du service

Le service fonctionne tous les jours de l'année, à partir de 12 gares de rabattement situées sur 8 lignes TER différentes (voir carte page 168).

La gare vers laquelle les passagers sont rabattus dépend de la direction du train emprunté. Par exemple, sur la ligne Dijon – Saint-Amour, un usager habitant entre les deux gares de rabattement proposées, Seurre au nord et Louhans au sud, sera acheminé à Seurre s'il se rend vers Dijon et à Louhans s'il se rend vers Saint-Amour.

6.7.2.3 Tarification

C'est une tarification au voyage, c'est-à-dire que chaque usager paye sa place (comme pour un bus ou un car), le prix étant identique quelle que soit la distance parcourue. Signalons que dans d'autres régions, dont l'Auvergne voisine, la tarification à la course (tarif indépendant du nombre de clients) continue de prévaloir. Il faut noter là aussi que le système a évolué en 2003, le prix étant jusqu'alors divisé par le nombre de clients, comme pour un taxi classique.

Le tarif pour un voyage est de 2,1 €, et l'aller-retour de 4,2 €. L'usager règle sa course au taxi.

Certaines catégories bénéficient de tarifs réduits ou de la gratuité :

Tarif réduit (1,05 €)	Enfants de 4 à 12 ans
Gratuité	Enfants de moins de 4 ans
	Cheminots
	Abonnés Grandes Lignes et Travail[66]

6.7.3. Résultats et évaluation

6.7.3.1 Utilisation du service

Les taxis TER ont effectué 9 846 courses en 2003, soit, pour un nombre moyen de clients par course proche de 1,4, un total d'environ 14 000 voyages dans l'année.

Rapporté à la population totale des 38 communes, l'utilisation des services en 2003 est de 0,58 voyage/habitant. Malgré la baisse constatée depuis la réforme de juillet 2003, l'utilisation des services a globalement augmenté ces dernières années :

	2001	**2002**	**2003**
Nombre de courses	5 291	9 261	9 846
Nombre de voyages	≈ 7 500[67]	≈ 13 000	≈ 14 000
Nombre de km	188 439	≈ 330 000[68]	≈ 350 000

[66] Le prix de l'abonnement est calculé à partir de la gare fermée, ce qui est une manière de rendre payante la course.
[67] Le nombre de voyages est calculé sur une base de 1,4 voyage / course.

La forte augmentation du nombre de courses entre 2001 et 2002 fait suite à la fermeture de 6 gares sur la ligne Dijon – Laroche-Migennes.

6.7.3.2 Impacts qualitatifs et quantitatifs

Il n'existe pas d'indicateurs sur l'impact socio-économique des taxis TER.

En revanche, il est certain que le nouveau service a été plutôt mal accueilli dans un premier temps. En effet, les fermetures de gares ont été considérées comme une atteinte au dynamisme de bourgs et de villages déjà concernés par le phénomène de dévitalisation des campagnes. Des pétitions ont ainsi circulé, avec des signataires qui allaient bien au-delà de la seule clientèle des trains.

6.7.3.3 Résultats financiers

Recettes 2003		**Charges 2003**	
Participation des usagers Financement de la Région	≈ 29 000 €[69] (11 %) ≈ 236 000 € (89 %)	Taxis SNCF, EFFIA	≈ 246 000 €[70] (93 %) ≈ 19 000 €[71] (7 %)
TOTAL	≈ **265 000 €**		≈ **265 000 €**

Le faible taux de couverture est dû à la longueur des courses (plus de 35 km en moyenne) et au faible taux de remplissage des véhicules, le prix facturé à l'usager étant le même quelle que soit la distance parcourue.

Le déficit par voyage à la charge de la Région est d'environ 17 €.

Rapporté à la population totale, le montant du financement à la charge de la collectivité est proche de 10 €/habitant/an. Cette valeur peut paraître élevée pour un TAD, mais le service permet de garder des clients SNCF qui paient par ailleurs leurs billets.

6.7.3.4 Evaluation

Malgré la réforme récente du système de réservation qui contribue à limiter les abus, la gestion du service des taxis TER reste complexe, avec pas moins de 3 exploitants ou intermédiaires entre les usagers et la Région Bourgogne (SNCF, EFFIA et les sociétés de taxis). Il en résulte un manque

[68] Le nombre total de km en 2002 et en 2003 a été calculé à partir de la longueur moyenne d'une course en 2001 (36 km).
[69] Estimation effectuée par ADETEC prenant pour base une fréquentation moyenne de 1,4 voyageur par course (1,4 x 2,1 x 9 846 = 28 947 €).
[70] Les courses des taxis sont facturées selon le tarif préfectoral du département concerné.
[71] Estimation effectuée par ADETEC prenant pour base la rémunération de la SNCF en 2001 au titre des « frais de gestion » du service de taxis. Depuis 2002, la prestation de la SNCF est incluse dans les charges forfaitaires de la convention TER passée entre la Région Bourgogne et son exploitant, et aucun des deux partenaires ne connaît précisément la part dévolue à la gestion du service de taxis.

certain de transparence, l'information ayant tendance à se « noyer » entre les prestataires, si bien que la Région, autorité organisatrice du service, se voit privée d'importants éléments d'évaluation de celui-ci : coûts totaux exacts et comparaison avec le coût du maintien des gares, impacts sur la fréquentation des trains (sur les communes anciennement desservies et plus généralement sur l'ensemble des lignes TER en lien avec l'amélioration des vitesses commerciales…), etc.

Concernant le service en lui-même, il est difficile de savoir s'il permet vraiment de pallier les fermetures de gare. En tout état de cause, le service est plus contraignant qu'auparavant vu qu'il impose une réservation et une rupture de charge entre taxi et train, mais en même temps il donne accès à un nombre de trains beaucoup plus élevé que sur les anciennes gares desservies par seulement 2 à 3 aller-retour par jour dans les années qui ont précédé leur fermeture. Les usagers les plus pénalisés sont probablement ceux des communes limitrophes des anciennes gares qui n'ont pas accès au service, sauf à se rendre par leurs propres moyens sur la commune desservie, afin d'y être pris en charge par un taxi.

Quant à la récente réforme du système de réservation, elle constitue un plus pour l'usager dès lors qu'il peut être renseigné sur le fonctionnement des trains par l'opérateur téléphonique de la SNCF. Par contre, la nouvelle rigueur accompagnant ce système prive les personnes de la possibilité de se rendre vers la commune de la gare de rabattement pour d'autres motifs (courses, visites…), ce qui était bien évidemment un abus mais traduisait l'existence d'un besoin de transport chez certaines personnes.

6.7.4. Perspectives d'évolution à court et moyen terme

Le service n'est pas appelé à évoluer significativement dans les années à venir. Tout au plus quelques gares pourraient encore fermer et être remplacées par des taxis TER. Rien n'est cependant décidé à ce jour.

Par contre, l'information et la concertation autour du service devraient s'améliorer en 2005 grâce à une réforme des Comités de Lignes. Ces structures de concertation qui réunissent aujourd'hui, outre la Région et la SNCF, les élus locaux et les représentants de la société civile, vont être élargis au grand public et se réunir 2 fois par an, contre une seule aujourd'hui.

6.7.5. Avis des usagers

15 personnes (8 femmes et 7 hommes), âgées de 25 à 71 ans, ont répondu au questionnaire.

Ces personnes utilisent le service pour des motifs très divers, y compris pour se rendre sur leur lieu de travail (agents SNCF).

Le service a été évalué positivement par 13 personnes, appréciant notamment la qualité de l'accueil (des conducteurs de taxis comme des opérateurs téléphoniques) et le confort inhérent au voyage en taxi. Par contre, 5 personnes, tout en appréciant globalement le service, font état de la contrainte imposée par le nouveau système de réservation, lequel nécessite d'appeler au plus tard la veille du départ. En outre, le fait de téléphoner à la SNCF et non plus directement au taxi, en créant un

intermédiaire, complexifie la transmission d'informations et peut parfois entraîner des erreurs (absence du taxi à l'heure voulue…).

Quant à savoir lequel des 2 services (taxis TER ou gare en activité) est le plus souhaitable :

- 7 personnes se prononcent clairement en faveur des taxis,
- 3 estiment que, malgré quelques inconvénients, les taxis TER apportent plus d'avantages,
- 2 pensent qu'il y a autant d'avantages que d'inconvénients,
- 2 regrettent l'ancien système (les deux personnes opposées aux taxis TER se rendaient auparavant en train dans la ville de la gare de rabattement pour y faire leurs démarches courantes (courses, santé…) ; désormais, elles ne peuvent s'y rendre que pour prendre un train),
- 1personne ne se prononce pas.

Enfin, on notera que 2 personnes, tout en évaluant positivement les taxis TER, perçoivent celui-ci comme une mise à mal de la notion de service public pour tous et expriment des inquiétudes sur l'accès à la mobilité en milieu rural.

Les personnes interrogées étant des utilisateurs actuels des taxis TER, ces chiffres ne prennent pas en compte des personnes mécontentes des fermetures des gares s'étant complètement détournées du train ou refusant d'utiliser les taxis TER.

6.7.6. Contact

M. RICHARD, Direction des transports
Conseil régional de Bourgogne
17 boulevard de La Trémouille
BP 1602
21 035 DIJON Cedex
Tél. : 03 80 44 36 02
Fax: 03 80 44 35 60
Mèl. : crichard@cr-bourgogne.fr

6.8. LOCAMOB (ARDECHE ET DROME)

6.8.1. Présentation générale

6.8.1.1 Contexte et objectifs

Locamob a succédé à un ancien service de location de mobylettes pour personnes en difficulté, interrompu en 1999. Celui-ci s'étendait jusqu'alors sur plusieurs secteurs à cheval sur 3 départements (Ardèche, Drôme et Vaucluse). Rien n'ayant été prévu pour succéder à ce service, de nombreux usagers ont rencontré d'importants problèmes de déplacement et les associations d'insertion de l'Ardèche et de la Drôme ont rapidement alerté les services sociaux. Une coordination des différents

acteurs de l'insertion s'est alors mise en place et a abouti à la création de l'association Mobilité 07, en 2000.

L'objectif de départ était d'aboutir, à terme, à une véritable centrale de mobilité assurant, en plus de la location de mobylettes, une multiplicité de services :

- location de voitures,
- covoiturage,
- TAD,
- centrale d'informations,
- garage associatif,
- aide à la conduite de cyclomoteurs,
- animations autour de la mobilité (montage de mobylettes à partir de pièces détachées…).

Concernant le service de location de cyclomoteurs, le 1ier service mis en place, l'objectif était de parvenir à dépasser les niveaux d'utilisation de l'ancien service (150 usagers et 4 900 journées de location par an).

Le service Locamob couvre l'ensemble du département de l'Ardèche (339 communes) à partir de 12 dépôts, ainsi qu'un quart environ des communes de la Drôme, soit à peu près 90 communes, regroupées autour de 4 dépôts (Die, Crest, Loriol et Saint-Paul-Trois-Châteaux). Ces communes ont été choisies de façon à compléter l'offre de location de mobylettes assurée dans la Drôme par d'autres associations (à Nyons, Valence…). Au total, sur les deux départements, ce sont environ 300 communes appartenant à l'espace rural qui bénéficient du service.

Le service est piloté par l'association Mobilité 07, laquelle coordonne des points de dépôts gérés par des associations, des CCAS (Centres Communaux d'Action Sociale), des Centres sociaux ou des Maisons des Jeunes et de la Culture. Ces différentes structures sont liées à Mobilité 07 par des conventions d'une durée d'un an garantissant une rémunération du service (à raison de 70 € par utilisateur).

Les partenaires impliqués sont des organismes :

- publics : Europe (FSE), Etat (DDTEFP 07, DDASS 07), collectivités territoriales (Région Rhône-Alpes, Conseils généraux de l'Ardèche et de la Drôme),
- privés : banques et assurances (Caisse d'Epargne, Crédit Coopératif, Axa…), apportant des fonds pour l'achat de mobylettes.

6.8.1.2 Mise en place

Le service Locamob s'est constitué en plusieurs étapes.

Lors de sa création, Locamob fonctionnait avec 10 dépôts, tous situés dans le département de l'Ardèche.

En 2002, 3 dépôts ont fermé, l'un définitivement et les deux autres temporairement. Celui ayant fermé définitivement était situé à Montpezat sur le plateau ardéchois. En raison de la faible densité de

population et de l'inadaptation de la mobylette à des terrains montagneux, ce dépôt était très peu fréquenté et a fermé à l'initiative de Mobilité 07. Les deux autres (Lamastre et Tournon) ont fermé pendant un an environ suite à des difficultés internes rencontrées par les associations gestionnaires, avant de rouvrir l'année suivante (le premier avec la même association et le second avec une autre structure).

En 2003, 2 nouveaux dépôts ont été ouverts dans la Drôme, à Saint-Paul-Trois-Châteaux et Loriol. Parallèlement, un portail d'informations sur la mobilité a été créé sur le site internet de Mobilité 07, comportant de nombreux liens vers d'autres sites (exploitants de transports collectifs, taxis, associations de covoiturage et de location de voitures…) mais aussi des informations sur les aides à la mobilité, le permis de conduire… Ce site pourrait constituer la première pierre d'une future centrale d'informations.

Enfin, en 2004, 4 dépôts de mobylettes ont été créés dans la Drôme (Crest, Die) et dans l'Ardèche (Le Cheylard, Tournon).

A la différence de la plupart des services de location s'adressant à un public spécifique qui fonctionnent pour l'essentiel à partir d'organismes prescripteurs et limitent de ce fait la communication grand public, Mobilité 07 s'est faite connaître par un important travail de communication auprès du grand public (site internet de l'association, communiqués de presse dans les journaux locaux, informations dans les bulletins municipaux à l'occasion de l'ouverture de nouveaux dépôts…). Une communication plus ciblée a également été effectuée auprès des personnes en difficulté via les travailleurs sociaux. En outre, à partir de l'automne 2004, des séances d'animation seront organisées au sein des associations d'insertion pour former les personnes à l'utilisation d'internet, et en particulier du site de Mobilité 07.

Mobilité 07 est une association loi 1901. Ses modalités de fonctionnement et les axes de développement sont définis par un comité de pilotage qui regroupe les différents partenaires financiers et qui se réunit deux fois par an. Le Conseil d'administration, regroupant les gestionnaires des différents dépôts, gère le quotidien de l'association. A cet égard, un travail de sensibilisation est mené actuellement pour que les bénéficiaires des services s'impliquent davantage dans la vie de l'association, en participant au moins aux assemblées générales, voire en intégrant le Conseil d'administration.

L'association Mobilité 07 emploie à ce jour un seul salarié, chargé de coordonner l'ensemble des points de dépôts, d'assurer la communication autour du service, d'alimenter le site internet… Les garages à mobylettes sont soit mis à disposition gratuitement par les mairies et les associations, soit loués.

6.8.2. Mesures mises en œuvre et organisation

6.8.2.1 Modalités de fonctionnement

L'utilisation de Locamob nécessite une adhésion (coût : 1 €), valable pour toute la durée d'utilisation. A l'exception des RMIstes ardéchois qui peuvent bénéficier du service sur simple justificatif, les usagers sont orientés par des organismes prescripteurs (ANPE, Missions Locales…) pour des durées limitées et des motifs bien particuliers : trajet domicile-travail, déplacement lié à une recherche

d'emploi, pour se rendre à un atelier d'insertion, sur un lieu de formation, de stage. Mais, dans la pratique, les mobylettes sont également utilisées pour d'autres motifs.

6.8.2.2 Description du service

Le parc se compose de 83 mobylettes, toutes achetées neuves et réparties en 16 points de location. A la différence du Tacot Bièvre Valloire Mobilité, les cyclomoteurs sont mis à disposition non par le coordinateur mais par les permanents des associations ou des CCAS, lesquels essaient tant bien que mal de « caser » ce travail en plus de leurs activités habituelles.

Les mobylettes sont louées pour une durée de 15 jours maximum. Au bout de ce délai, les utilisateurs sont tenus de ramener le véhicule pour vérification et paiement. Le cas échéant, ils peuvent repartir avec la mobylette pour 2 semaines supplémentaires, et ainsi de suite. Les mobylettes sont mises à disposition des usagers avec casque et antivol, et une assurance couvre les utilisateurs pour la totalité de leurs trajets. Pour éviter les abus, on annonce aux usagers qu'ils ne sont couverts que pour les trajets prescrits.

Le parc de mobylettes est entretenu par un réseau de 13 garagistes, situés en général près des dépôts. En cas de réparation ou d'entretien, les garagistes doivent théoriquement se déplacer pour aller chercher les mobylettes. Dans la pratique, il faut parfois que Mobilité 07 se charge de les leur apporter.

6.8.2.3 Tarification

Outre l'adhésion d'1 € et moyennant le versement d'une caution de 76 €, les mobylettes sont louées au prix d'1,5 € par jour (tarif inférieur à la moyenne, qui est de 2,1 € par jour pour les services équivalents), quels que soient le montant de ressources des usagers et la durée d'utilisation. Ce système désavantageant les utilisateurs sur de longues durées a été mis en place justement pour éviter que les personnes ne deviennent trop dépendantes du service, mais cherchent plutôt à acquérir leur propre moyen de locomotion.

Ponctuellement, après avoir eux-mêmes réglé le service, certains usagers peuvent être remboursés par les Comités Locaux d'Insertion ou les Missions Locales.

6.8.3. Résultats et évaluation

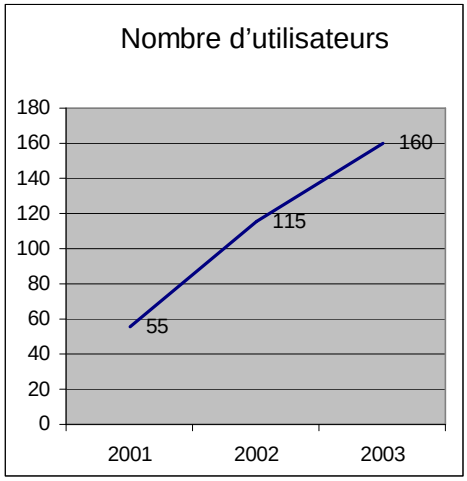
6.8.3.1 Utilisation du service

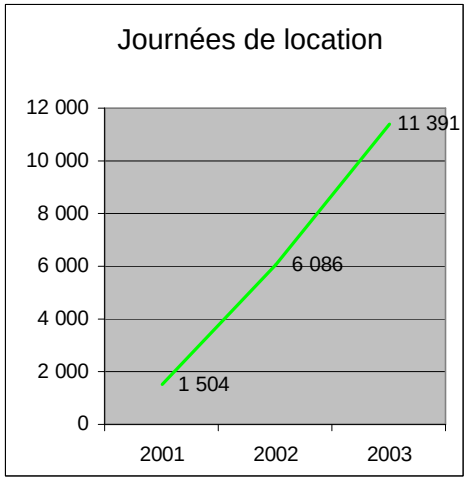
160 personnes ont utilisé Locamob en 2003 (dont 70 habitant en milieu rural). Parmi celles-ci, plus de la moitié ont moins de 26 ans (58 %) et 30 % sont bénéficiaires du RMI. Ces proportions sont stables depuis la mise en service de Locamob. Une explication possible tient à la spécificité du mode de déplacement proposé : un certain nombre de RMIstes ou de chômeurs ayant possédé par le passé une voiture considèrent l'usage de la mobylette comme dégradant socialement, tout au moins comme la marque d'un recul notoire de leur situation, et préfèrent se passer du service.

Les services de location de mobylettes ont été utilisés dans les proportions suivantes :

Nombre moyen de jours d'utilisation	Nombre total d'utilisations	Utilisation rapportée à la population totale
71	11 391 journées de location	0,03 journée de location/hab./an

Notons enfin que l'utilisation du service a fortement augmenté ces dernières années, dépassant les objectifs de départ (150 usagers et 4 900 journées de location annuelles) :





La hausse du nombre d'utilisateurs et de journées de location devrait très probablement se poursuivre en 2004 du fait de l'ouverture de 4 nouveaux dépôts.

6.8.3.2 Impacts qualitatifs et quantitatifs

Les impacts sur l'insertion sociale et professionnelle sont évalués de deux manière complémentaires :

- par les utilisateurs : une enquête de satisfaction menée en 2003 a montré que quelques usagers avaient trouvé un CDI (ce qui ne signifie pas que tous les autres n'ont pas progressé dans leurs différentes démarches) ;
- par les travailleurs sociaux : ces derniers apprécient grandement le « coup de pouce » apporté par Mobilité 07 et encouragent régulièrement l'association à conforter son action.

Si les indicateurs chiffrés font défaut, le service Locamob rend possible dans de nombreux cas la recherche d'emploi et prend pleinement sa part dans les stratégies mises en place par les travailleurs sociaux et les personnes elles-mêmes.

6.8.3.3 Résultats financiers

En 2003, le budget se décompose de la façon suivante :

♦ Pour les investissements

Recettes 2003		Charges 2003	
C. régional Rhône Alpes C. général de la Drôme Crédit Mutuel	5 000 € 5 000 € 3 000 €	Achat de 12 mobylettes	13 000 €
TOTAL	**13 000 €**		**13 000 €**

♦ Pour le fonctionnement

Recettes 2003		Charges 2003	
Participation des usagers Financements des partenaires *Dont Etat* *Conseil régional Rhône-Alpes* *Conseil général de l'Ardèche* *Conseil général de la Drôme*	19 000 € (25%) 58 000 € (75%) *24 000 €* *19 000 €* *11 000 €* *4 000 €*	Salaires Charges sociales Services extérieurs (locations, entretien…) Achats (factures…)	18 000 € (26%) 7 000 € (10%) 31 000 € (46%) 12 000 € (18%)
TOTAL	**77 000 €**		**68 000 €**
Excédent : 9 000 €			

L'excédent de 9 000 € dégagé en 2003 sera réinvesti en 2004.

Le déficit par journée de location est de 6,48 €.

Rapporté à la population totale, le montant du financement à la charge de la collectivité est de 0,23 €/habitant/an (ce chiffre n'inclut pas les participations par des partenaires sociaux au titre des financements individuels), soit la participation par habitant la plus faible des services monographiés dans ce document.

6.8.3.4 Difficultés rencontrées / limites de l'expérience

Mobilité 07 doit faire face à 3 difficultés principales.

♦ Le vol de mobylettes persiste depuis plusieurs années. Ainsi, 26 engins ont été volés en 4 ans, dont 6 dans les dépôts.

♦ Les rotations des mobylettes ne s'effectuent pas correctement dans le sud de l'Ardèche et dans la Drôme en raison de la lenteur des réparations. Sur ce secteur, même lorsque des garagistes sont présents sur place, ces derniers ne considèrent pas la réparation des mobylettes comme prioritaire et mettent souvent beaucoup de temps avant d'intervenir.

♦ Le retard des financements de certains partenaires complique grandement la gestion du budget. Enfin, un doute plane aujourd'hui sur la pérennisation du poste du coordinateur, lequel va arriver en 2005 au terme de son contrat Emploi Jeune.

6.8.3.5 Evaluation

Avec 160 usagers et plus de 11 000 journées de location en 2003, Mobilité 07 a largement dépassé les résultats de l'ancien service de location de mobylettes. Si le service ne s'étend que sur 2 départements (au lieu de 3 auparavant), il n'en reste pas moins qu'il couvre un territoire très large et parfois difficile d'accès.

Par ailleurs, en s'appuyant sur un important réseau d'acteurs, aussi bien au sein du tissu associatif qu'institutionnel, Mobilité 07 contribue à faire de la mobilité une problématique partagée par le plus grand nombre.

Mais de ce fonctionnement en réseau découlent aussi des lenteurs et inerties. Ainsi, les associations locales n'ont pas toute latitude pour gérer efficacement le service. En outre, la sous-traitance de l'entretien du parc de mobylettes à de multiples garagistes rend aléatoire la rotation des véhicules.

6.8.4. Perspectives d'évolution à court et moyen terme

Mobilité 07 compte améliorer le fonctionnement des services existants et créer un service de location de voitures.

Il n'est pas prévu d'augmentation du parc de mobylettes dans un premier temps, mais des efforts seront effectués pour améliorer les rotations des mobylettes, en veillant notamment à ce que les réparations soient effectuées plus rapidement (dans cette optique, un mécanicien pourrait être recruté en 2005) et que les mobylettes volées soient également remplacées plus rapidement.

A partir de janvier 2005, Mobilité 07 va organiser un service de location de voitures dans l'ouest de l'Ardèche, à Saint-Agrève, avec ouverture d'un dépôt, ainsi qu'à partir de 3 points de location de mobylettes existants (Annonay, Tournon et le Teil). Le service sera organisé en partenariat avec le Comité de la Solidarité d'Aubenas, association spécialisée dans la location de voitures à prix réduit. Le Comité de la Solidarité sera propriétaire des voitures et en assurera les réparations, tandis que Mobilité 07 fera fonctionner le service.

6.8.5. Avis des usagers

7 personnes (2 femmes et 5 hommes), âgées de 24 à 52 ans, ont répondu au questionnaire.

Dans tous les cas, les mobylettes sont utilisées pour se rendre sur les lieux de stage ou d'emploi.

Le service a été évalué positivement par 6 personnes, une autre étant plus mitigée. La qualité de l'accueil est tout particulièrement soulignée. Par contre, la fiabilité des mobylettes est jugée « moyenne » par 2 personnes.

A l'exception d'une personne, toutes estiment la tarification adaptée au service.

Enfin, 2 personnes proposent des améliorations, portant sur le confort des casques et la multiplication des dépôts de mobylettes sur le territoire.

6.8.6. Contact

Mme BIDAUD, agent de coordination
MOBILITE 07
100, rue de la République
07 400 LE TEIL
Tél./Fax: 04 75 49 29 40
Mèl. : mobilite07@hotmail.com

6.9. LANDES-MAINS (LANDES)

6.9.1. Présentation générale

6.9.1.1 Contexte et objectifs

L'association Landes-Mains est née en 1994 de l'initiative d'un habitant de Dax, laquelle consistait à réparer des vélos et mobylettes usagés avant de les vendre à un prix avantageux à des personnes en difficulté.

Les services de Landes-Mains couvrent aujourd'hui théoriquement l'ensemble du département des Landes (331 communes), soit 327 000 habitants, dont 152 000 habitent en milieu rural. Concrètement, avec 4 sites dont 2 situés dans les 2 principales agglomérations (Mont-de-Marsan et Dax), les services de Landes-Mains sont surtout accessibles à une population urbaine et périurbaine.

Les différents services assurés par Landes-Mains s'adressent pour certains (location de véhicules) aux personnes à bas revenus et pour les autres (vente de véhicules et atelier d'auto-réparation[72]) à tout public.

Le site de Dax est géré par Landes-Mains, les 3 autres par des associations partenaires – Chômeurs Landes Emploi Solidarité (CLES), l'Association Entraide Travail (AET) et un Foyer de Jeunes Travailleurs. Ces 3 organismes sont liés à Landes-Mains par une convention d'un an renouvelable tacitement. Ils ne bénéficient d'aucune subvention de la part de Landes-Mains, mais sont prioritaires pour les mises à disposition de véhicules à leurs adhérents.

Les partenaires impliqués dans le financement de Landes-Mains sont des organismes :

- publics : Europe (CRESS[73]), Etat (DRASS Aquitaine, DDTEFP 40, DDASS 40, CPAM, Ministère de la Justice, FONJEP, AGEFIPH), Conseil général des Landes,
- privés : Crédit Coopératif.

[72] Mise à disposition des adhérents de locaux et de matériel pour la réparation et l'entretien de tous types de véhicules.
[73] Comité Régional d'Economie Sociale et Solidaire.

6.9.1.2 Mise en place

Dès sa création, l'association a connu un développement rapide qui a nécessité deux ans plus tard (1996) l'installation dans des locaux plus spacieux, à Gourbera (11 km au nord de Dax). Dans le même temps, un premier accord a été passé avec l'ADAPEI (association pour handicapés), tandis que la DDTEFP reconnaissait officiellement Landes-Mains comme association d'insertion. C'est à partir de ce moment que Landes-Mains a commencé à affirmer une vocation sociale au sens large, au-delà du seul aspect de l'accès à la mobilité pour les personnes en difficulté. Puis, en 1998, l'association a élargi ses activités avec les premières mises à disposition de deux-roues (vélos et mobylettes), et de voitures l'année suivante. Enfin, l'année 2003 a vu l'ouverture d'un atelier d'auto-réparation et le nouveau déménagement du siège de Landes-Mains pour occuper un site encore plus vaste, à Angoumé (8 km à l'est de Dax). Celui-ci s'étend sur plus de 4 000 m², permettant d'accueillir bureaux, garages, ateliers, parkings et terrains extérieurs.

En même temps qu'elle étoffait ses services et se développait, l'association Landes-Mains a également étendu son aire de rayonnement avec les ouvertures successives, à partir de 2001, de 3 points de dépôts à Mont-de-Marsan (CLES), Tarnos (Foyer de Jeunes Travailleurs) et Biscarosse (AET).

Landes-Mains s'est fait connaître par une communication active, développée aussi bien auprès des services sociaux et des associations d'insertion que du grand public. Elle s'appuie sur différents supports : plaquettes, affiches, internet (elle bénéficie d'une boîte postale et est répertoriée sur les sites du Conseil général des Landes et des chantiers écoles), réunions d'information… Grâce à ce travail, Landes-Mains bénéficie aujourd'hui d'une bonne couverture médiatique, un article dans la presse locale ou une émission de radio lui étant consacré en moyenne tous les 3 mois.

Landes-Mains est une association loi 1901 avec un fonctionnement classique (Bureau, Conseil d'administration…), mais sans qu'aucun des financeurs ne soit présent dans les différentes structures de décision. Les rencontres et échanges entre l'association et les financeurs se font de façon bilatérale, le directeur de Landes-Mains rencontrant séparément les représentants de la DDTEFP, du Conseil général, etc.

L'association Landes-Mains s'appuie aujourd'hui sur une équipe de 19 salariés, dont 12 sont engagés en Contrat Emploi Solidarité (20 h/semaine) et 5 en Contrat Emploi Consolidé (30 h), occupant les fonctions suivantes :

- 1 directeur,
- 4 secrétaires,
- 1 animateur mettant à disposition les véhicules,
- 2 ouvriers polyvalents chauffeurs,
- 1 ouvrier polyvalent magasinier,
- 1 animateur de l'atelier deux-roues,
- 3 ouvriers de l'atelier deux-roues,
- 5 ouvriers de l'atelier voitures,
- 1 cuisinière maîtresse de maison.

En plus, 3 bénévoles viennent 10 à 15 h par semaine prêter main forte à l'équipe sur divers postes.

6.9.2. Mesures mises en œuvre et organisation

6.9.2.1 Modalités de fonctionnement

Les usagers sont orientés par des organismes prescripteurs (ANPE, Missions Locales…) pour des durées limitées et des motifs bien particuliers : trajet domicile-travail, déplacement lié à une recherche d'emploi, pour se rendre à un atelier d'insertion, sur un lieu de formation, de stage, mais aussi pour des motifs liés à la santé et à l'accès aux soins.

Le contrat de mise à disposition détermine un nombre de km imparti calculé à partir :

- de la distance à effectuer pour le motif de déplacement prévu,
- d'un total de 80 km réalisable le week-end pour tout motif.

Une tolérance de + 10 % du total kilométrique fixé est prévue.

6.9.2.2 Description des différents services

A l'exception des vélos, les véhicules sont mis à disposition des usagers pour une durée maximale de 2 mois par an, ceci afin de faire « tourner » les véhicules et d'inciter les usagers à adopter une démarche volontariste en acquérant leur propre véhicule. D'ailleurs, certains anciens utilisateurs de Landes-Mains achètent plus tard les véhicules mis en vente par l'association.

Les véhicules mis à disposition sont neufs ou d'occasion, ces derniers étant en général donnés à l'association, puis réparés dans les ateliers de Landes-Mains.

Location de voitures

Le parc se compose de 25 voitures, dont 4 neuves, les autres étant âgées de 10 à 15 ans.

Les voitures sont mises à disposition pour une durée de 15 jours renouvelable.

Les 4 voitures neuves – des Renault Twingo – n'appartiennent pas à Landes-Mains, mais sont louées à Renault pour une durée d'un an et un maximum de 80 000 km, l'entretien étant assuré par le constructeur. C'est un contrat de location avantageux pour l'association qui, si elle parvient à louer les véhicules tous les jours de l'année, n'a rien à débourser (hormis les frais de gestion et de mise à disposition). En outre, les véhicules étant remis à Renault dès que la demande s'interrompt, il n'est pas nécessaire de leur prévoir un espace de stockage.

Location de cyclomoteurs

Le parc est composé de 20 unités, comprenant aussi bien des mobylettes que des scooters. Ces derniers, plus confortables, sont le plus souvent destinés à la clientèle féminine.

Les cyclomoteurs sont loués pour une durée d'un mois maximum. Au bout de ce délai, les utilisateurs sont tenus de ramener le véhicule pour vérification et paiement. Le cas échéant, ils peuvent repartir

avec le cyclomoteur pour un mois supplémentaire. Les cyclomoteurs sont mis à disposition avec casque et antivol, et une assurance couvre les utilisateurs pour la totalité de leurs trajets.

Location de vélos

Le parc de vélos se compose de 10 VTC, tous achetés neufs car les vélos donnés sont le plus souvent en trop mauvais état pour être loués.

Autres services

Vente de véhicules

Sous réserve d'adhésion à l'association (coût : 5 €), Landes-Mains vend à quiconque les véhicules qu'elle a préalablement restaurés. Avant d'être mis en vente, chaque véhicule fait l'objet d'un contrôle de la part de la Prévention Routière et le contrat de vente prévoit une période de garantie (1 mois pour les voitures, 15 jours pour les mobylettes).

En 2003, Landes-Mains a vendu 4 voitures, 10 mobylettes et 20 vélos. Les voitures ont été vendues à des prix oscillant entre 450 et 1 000 €, l'association réalisant un bénéfice d'environ 10 % dans l'opération (tous frais déduits).

Atelier d'auto-réparation d'Angoumé (ou garage associatif)

A condition là aussi d'adhérer à l'association, l'utilisation des ateliers est ouverte à quiconque. Elle est facturée entre 15 et 23 € par heure selon le niveau de revenus des utilisateurs. Durant les 6 premiers mois de fonctionnement, 23 personnes ont utilisé le service.

6.9.2.3 Tarification

Moyennant une adhésion d'un montant de 5 €, les tarifs suivants sont appliqués :

<table>
<tr><th></th><th colspan="2">Tarifs</th><th>Cautions</th></tr>
<tr><td rowspan="2">Voitures</td><td>Ayant-droit[74]</td><td>Autres</td><td rowspan="2">300 €</td></tr>
<tr><td>Service gratuit[75]</td><td>8 €</td></tr>
<tr><td>Cyclomoteurs</td><td colspan="2">1,52 €/jour</td><td>150 € + 54 € (casque) et 10 € (antivol)</td></tr>
<tr><td>Vélos</td><td colspan="2">0,5 €/jour</td><td>100 €</td></tr>
</table>

Ce service est moins coûteux que la moyenne pour les locations courtes, mais plus coûteux pour les locations longues, du fait de l'absence de dégressivité.

Certains utilisateurs se font rembourser tout ou partie de leurs frais par leur organisme prescripteur.

[74] CES, RMIstes, chômeurs de longue durée.
[75] Le service est financé à hauteur de 8 € par journée d'utilisation par les partenaires concernés (exemple : le Conseil général pour les RMIstes).

A compter du 1er janvier 2005, l'utilisation des voitures deviendra payante pour tous les usagers, à raison de 2 € par jour pour les ayant-droit et de 10 € par jour pour les autres.

6.9.3. Résultats et évaluation

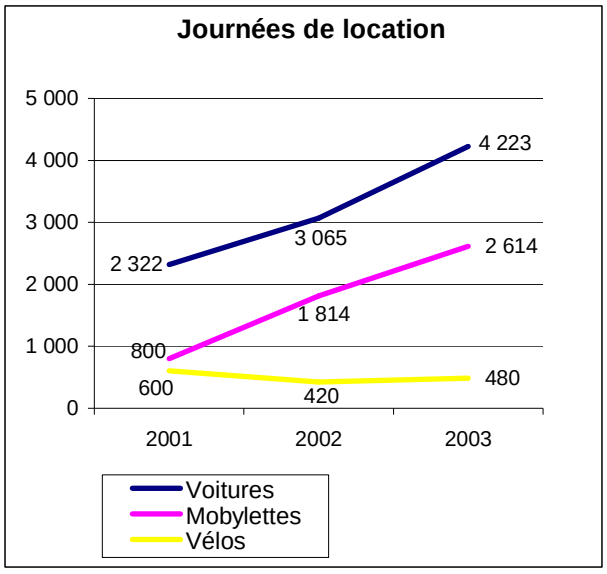
6.9.3.1 Utilisation des services

147 personnes ont utilisé les services de Landes-Mains en 2003. Parmi celles-ci, on compte 39 % de moins de 26 ans, 24 % de chômeurs de longue durée et 24 % de RMIstes.

Les usagers ont utilisé les services proposés dans les proportions suivantes :

	Nombre d'usagers (part du total)	Nombre moyen de jours d'utilisation	Nombre total de jours d'utilisation	Utilisation rapportée à la population totale
Voitures	75 (51 %)	56	4 223	0,015 journée de location/hab./an
Cyclomoteurs	70 (48 %)	37	2 614	0,010 journée de location/hab./an
Vélos	2 (1 %)	240	480	0,001 journée de location/hab./an

A l'exception des vélos, l'utilisation du service a fortement augmenté ces dernières années :



6.9.3.2 Impacts qualitatifs et quantitatifs

En employant des personnes en difficulté (17 CES ou CEC) et en contribuant à les doter d'une véritable qualification formation professionnelle, l'association Landes-Mains a un impact direct sur l'emploi et l'intégration sociale.

Par ailleurs, les utilisateurs des services de Landes-Mains bénéficient avec les locations de voitures et de deux-roues d'une aide précieuse. Interrogés en 2003 sur leur situation à l'issue de la période de mise à disposition des véhicules, les usagers ont déclaré être :

- pour les personnes initialement bénéficiaires du RMI : en CES ou CEC (dans 61 % des cas), en CDI (17 %), en CDD (15 %) ou en formation (7 %) ;
- pour les personnes initialement au chômage : en CES ou CEC (53 %), en CDI (21 %), en CDD (15 %) ou en formation (11 %).

De toute évidence, la période de mise à disposition de véhicules a contribué à mettre les usagers sur de bons rails. Charge ensuite aux personnes qui, pour la plupart, ont désormais une activité rémunérée, d'assurer elles-mêmes leurs déplacements.

6.9.3.3 Résultats financiers

En 2003, le budget se décompose de la façon suivante :

♦ Pour les investissements,

Recettes 2003		**Charges 2003**	
Conseil régional Aquitaine + Conseil général des Landes	70 000 €	Rénovation de locaux, achat d'équipements	70 000 €
TOTAL	**70 000 €**		**70 000 €**

♦ Pour le fonctionnement,

Recettes 2003		**Charges 2003**	
Participation des usagers Financements des partenaires *Dont Etat* *C. général des Landes* *Europe (CRESS)* *Autres*	11 000 € (3 %) 308 000 € (97 %) *177 000 €* *97 000 €* *14 000 €* *20 000 €*	Frais de personnel (salaires et charges sociales) Services extérieurs (locations, entretien…) Achats (factures, carburant…) Autres	185 000 € (58 %) 63 000 € (20 %) 35 000 € (11 %) 36 000 € (11 %)
TOTAL	**319 000 €**		**319 000 €**

Le déficit par journée de location d'un véhicule est de 42 € en moyenne, donc nettement plus élevé que pour les autres services de location présentés dans ce chapitre, du fait de la prédominance des locations de voitures et des coûts salariaux élevés.

Rapporté à la population totale, le montant du financement à la charge de la collectivité est de 0,94 €/habitant/an (ce chiffre n'inclut pas les participations des partenaires sociaux au titre des financements individuels).

6.9.3.4 Difficultés rencontrées

La principale difficulté est d'ordre financier. Elle est due :

1. à un problème de fonctionnement et d'organisation du service par l'association. Les 3 points de location sur lesquels s'appuie Landes-Mains pour couvrir l'espace le plus vaste possible ont des capacités de stockage très limitées, si bien que les employés de Landes-Mains doivent fréquemment se déplacer depuis Angoumé pour mettre à disposition les différents véhicules, y compris les voitures.
2. aux retards des subventions de certains partenaires dépassant parfois 8 mois. Lorsqu'il s'agit de subventions importantes, la seule issue consiste à solliciter auprès des banques des avances sur subventions (taux d'intérêt de 4 %).

Face aux problèmes récurrents de visibilité financière, un audit financier a été récemment réalisé, comportant diverses recommandations permettant d'assainir les finances. Parmi celles-ci, il a été souligné l'importance de vendre davantage de véhicules (au moins une voiture par mois), tout en limitant la part de l'autofinancement à 30 % des recettes (taux actuel : 3%), conformément aux statuts de l'association. Il a également été conseillé de préférer l'acquisition de véhicules neufs à la récupération systématique de vieux véhicules, laquelle impose l'achat de très nombreuses pièces.

6.9.3.5 Evaluation

L'association Landes-Mains mène une action sociale extrêmement riche, en facilitant la mobilité de personnes en difficulté et en fournissant un emploi à 17 d'entre elles. En outre, de par la diversité des moyens de locomotion mis à disposition, Landes-Mains propose une offre adaptée à la diversité des besoins des usagers (distances des trajets, types de publics…). Enfin, par les contacts multiples qu'elle établit avec le tissu associatif, les partenaires sociaux et le monde professionnel, l'association joue un rôle moteur dans le développement de services de mobilité dans les Landes (cf. ci-dessous).

Par contre, la tarification est porteuse d'iniquité vu que les ayant-droit bénéficient de la gratuité des services pour les voitures mais pas pour les mobylettes. Ce système va prendre fin avec la nouvelle tarification, en 2005.

6.9.4. Perspectives d'évolution à court et moyen terme

6.9.4.1 Extension géographique

Dans sa recherche d'une meilleure efficience du système, l'association Landes-Mains a prévu de multiplier les relais en différents points du territoire des Landes. Ainsi, en 2005, 3 nouveaux dépôts devraient être ouverts au nord-ouest (Sabres et Labouheyre) et au sud-est du département (Aire-sur-Adour), dans des espaces ruraux. En outre, les dépôts de Dax et Mont-de-Marsan devraient être équipés d'ateliers de réparation.

Par ailleurs, Landes-Mains devrait travailler avec deux prescripteurs supplémentaires : la Caisse d'Allocations Familiales et le Fonds d'Action Sociale (organisme œuvrant pour l'intégration des populations immigrées).

6.9.4.2 Autres projets

Landes-Mains envisage de s'appuyer sur son parc de voitures pour développer d'autres services de mobilité sur le département :

Autopartage

Pour remédier aux difficultés rencontrées par les travailleurs saisonniers pour se rendre sur les lieux de travail, dont certains en milieu rural (castration des maïs…), Landes-Mains souhaite mettre à disposition des entreprises concernées des voitures, charge ensuite à ces mêmes entreprises d'en faire profiter leurs salariés. Actuellement, Landes-Mains démarche des entreprises cibles afin de leur montrer la pertinence du système.

Accompagnement au permis de conduire

Landes-Mains pourrait prêter des voitures aux associations dont la vocation est l'aide au passage du permis de conduire.

Enfin, Landes-Mains compte faire profiter de son savoir-faire les collectivités désireuses de développer des services de mise à disposition de véhicules. Des contacts sont d'ores et déjà en cours avec la Communautés de communes de Mimizan pour ouvrir un service de location de mobylettes.

6.9.5. Avis des usagers

4 personnes (1 femme et 3 hommes), âgées de 21 à 32 ans, ont répondu au questionnaire.

Ces personnes utilisent exclusivement le service de location de mobylettes, qui leur permet de se rendre sur leurs lieux de stage ou d'emploi. 3 des 4 personnes bénéficient d'une prise en charge du coût du service.

Le service a été évalué positivement par 3 personnes, une autre le jugeant insatisfaisant. Alors que la qualité de l'accueil est soulignée dans tous les cas, la fiabilité des mobylettes apparaît problématique pour 3 des 4 répondants (pannes à répétition).

6.9.6. Contact

M. TARDY, directeur
Landes-Mains
Route du Potier
40 990 ANGOUME
Tél. : 05 58 97 46 40
Fax: 05 58 97 46 50
Mèl. : landes-mains@club-internet.fr

6.10. CENTRALE DE MOBILITE DE SOISSONS (AISNE)

6.10.1. Présentation générale

6.10.1.1 Contexte et objectifs

La création de la centrale de mobilité de Soissons, en 2001, a fait suite à l'extension du PTU de l'agglomération soissonnaise, lequel est passé de 12 à 30 communes en 2000. Avec l'intégration de communes périurbaines pour la plupart faiblement peuplées, s'est posée la question de la gestion de la mobilité sur des territoires peu denses, jusqu'alors très peu, voire pas du tout, desservis par les transports collectifs (offre départementale uniquement). Face à l'importance et à la diversité de la demande, il est apparu nécessaire de proposer des services allant bien au-delà de la seule offre de transport public, d'où l'idée d'une centrale de mobilité. Celle-ci devait non seulement garantir des services diversifiés mais en plus suffisamment attractifs (importante amplitude horaire de la centrale d'informations, bonnes fréquences de passage des lignes virtuelles…) pour satisfaire le maximum de besoins.

La centrale de mobilité s'adresse à tout public, y compris les personnes à mobilité réduite qui peuvent emprunter les lignes virtuelles grâce à des véhicules adaptés.

Elle fonctionne sur l'ensemble du PTU (soit 57 000 habitants). Les lignes virtuelles concernent 18 communes, pour un total de 7 300 habitants. Parmi ces communes, 3 sont incluses dans l'unité urbaine de Soissons et les 15 autres appartiennent à l'aire urbaine, 8 d'entre elles ayant une densité de population inférieure à 50 habitants/km².

Les services de la centrale de mobilité sont directement assurés par l'autorité organisatrice : le Syndicat Intercommunal des Transports Urbains Soissonnais (SITUS). Les lignes virtuelles sont exploitées par un opérateur public – la Régie des Transports de l'Aisne – selon une procédure de marché à bons de commande d'une durée de 3 ans. Le SITUS est propriétaire du matériel roulant et rémunère la Régie au nombre de km réalisés. C'est une forme de contrat tout à fait originale, sans délégation de service public, qui garantit à l'autorité organisatrice une réelle transparence et une véritable souplesse. Notons que deux autres opérateurs interviennent sur le PTU : Connex pour l'exploitation du réseau de lignes régulières et Keolis pour l'assistance technique auprès du SITUS, valable pour le réseau urbain et la centrale de mobilité.

Le SITUS, s'il a bénéficié lors de la mise en place de la centrale de mobilité du soutien « moral » de la Région Picardie, attentive à ce genre de démarche, supporte depuis le début entièrement le coût du service.

6.10.1.2 Mise en place

La réflexion portant sur la mise en place de la centrale de mobilité a débuté en 2000, lors de l'extension du PTU. Dans un premier temps, deux études d'analyse des besoins ont été confiées à des bureaux d'études, puis le SITUS a requis l'appui technique de l'entreprise Keolis, forte de son expérience sur le réseau d'Abbeville. Keolis a contribué à former les opératrices téléphoniques de la centrale d'informations, à maîtriser le logiciel de réservation des services de TAD, etc. Une fois ce

savoir-faire acquis, le SITUS a mis sur pied la centrale de mobilité en seulement une année. En 2001, la centrale d'informations a été lancée, puis 3 lignes virtuelles ont été créées en février 2002, suivies quelques mois plus tard par la création du site internet avec son volet « covoiturage ». Enfin, en début d'année suivante, 6 autres lignes virtuelles ont renforcé l'offre existante.

Pour faire connaître les services de la centrale de mobilité à l'ensemble de la population, le SITUS a développé une communication de grande ampleur, utilisant différents supports :

- organisation de réunions publiques dans les bourgs et villages périphériques,
- animations chaque année pendant la Semaine du Transport Public,
- distribution de dépliants dans les lieux publics,
- publicité sur les flancs des bus,
- sollicitations régulières de la presse locale pour rappeler l'existence et le fonctionnement de la centrale de mobilité,
- diffusion d'informations relatives à la centrale sur le guide horaire du réseau TUS,
- sollicitation de la Mission Locale pour l'Emploi, de façon à ce que celle-ci relaye l'information auprès des jeunes en insertion.

Les locaux de la centrale de mobilité sont situés dans le centre-ville de Soissons. Ils regroupent le point de vente accessible au public (2 personnes y travaillent), la centrale de réservation et d'information (2 opératrices répondent aux appels des usagers), ainsi que le siège du SITUS.

6.10.2. Mesures mises en œuvre et organisation

6.10.2.1 Description des différents services

Information

La diffusion des informations relatives à l'offre de transport s'effectue par le biais de 3 canaux différents :

- la centrale d'informations à proprement parler,
- le point de vente du réseau,
- le site internet « Mobilinfos ».

1. La centrale de réservation et d'information passe 10 % de son temps sur l'information et 90 % sur les réservations. Elle est accessible uniquement par téléphone, l'appel étant gratuit.

Elle dispose d'une base de données informatique permettant de dispenser des informations relatives aux lignes internes au PTU (virtuelles et régulières) et à toute offre de transport collectif interurbaine (cars et trains) au départ de Soissons. De plus, les clients sont renseignés sur le fonctionnement des réseaux de transports urbains des villes proches (Paris, Reims, Compiègne…). Lorsque la centrale ne possède pas les informations demandées, des recherches sont effectuées sur internet ou par le biais de tout autre canal, puis le client est rappelé.

2. Le point de vente du réseau joue aussi le rôle de centrale d'informations, accessible directement aux clients. Lorsqu'une information requise n'est pas sur la base de données, les opérateurs font remonter la demande auprès de la centrale d'informations qui fait elle-même les recherches avant de

renseigner le client. Notons que seuls les titres du réseau TUS (lignes régulières et virtuelles) sont vendus au point de vente.

3. Le site internet « Mobilinfos » présente en détail le fonctionnement des lignes régulières et virtuelles du SITUS et offre la possibilité de télécharger les horaires et les plans des 2 réseaux. Il calcule en outre les temps de parcours pour se rendre d'un point A à un point B du PTU et indique le nombre de correspondances nécessaires. Mais, pour connaître les lignes à utiliser, il faut faire une recherche à partir des arrêts desservis, sans qu'il soit possible de savoir où se tient la correspondance. Ce service est également valable sur l'ensemble du département de l'Aisne à partir des lignes interurbaines au départ de Soissons. Le site « Mobilinfos » comporte par ailleurs un service de covoiturage (voir ci-dessous) et apporte différentes informations pratiques, telles que les coordonnées des exploitants de lignes interurbaines et celles des entreprises de taxis de l'agglomération de Soissons. En résumé, le site « Mobilinfos » couvre les différents aspects de l'accès à la mobilité, mais pourrait davantage aider les usagers en les renseignant plus précisément sur les lignes à utiliser lors de leurs trajets.

Covoiturage

Le service fonctionne uniquement à partir du site internet. Des fiches d'inscription sont disponibles sur celui-ci comprenant les trajets proposés, de même que les jours et horaires de disponibilité des covoitureurs et covoiturés. En outre, deux autres pages sont consacrées respectivement aux offres existantes et aux demandes de covoiturage. Actuellement (septembre 2004), on recense seulement 3 offres de trajets et 4 demandes, à chaque fois pour des déplacements interurbains au départ de Soissons (Paris, Compiègne…). Cette faible quantité de propositions rend très improbables les appariements.

Lignes virtuelles

Le réseau comprend 9 lignes virtuelles fonctionnant du lundi au samedi (sauf jours fériés), à raison de 9 allers-retours quotidiens pour l'ensemble des lignes (sauf une assurant 8 allers-retours). Les lignes sont organisées selon un réseau en étoile convergeant vers le centre de Soissons, avec plusieurs points de correspondance avec le réseau urbain.

Les réservations s'effectuent au plus tard la veille pour un départ avant 11 h et une heure avant la course pour un départ postérieur à 11 h. Les appels sont gratuits et s'effectuent du lundi au samedi entre 9 h et 18 h.

Le parc se compose de 9 véhicules de 9 à 14 places, dont 5 sont équipés pour l'accueil d'une personne en fauteuil roulant.

6.10.2.2 Tarification de l'offre de transports collectifs

L'achat d'un titre de transport donne droit à un voyage en correspondance sur le réseau urbain. Quelle que soit la longueur du trajet, les tarifs des lignes virtuelles et des lignes régulières sont invariables :

	Lignes virtuelles	**Lignes régulières**
Ticket à l'unité	1,55 €	1,05 €
Carnet de 10 tickets	10 €	6,10 €

Le principe de la gratuité pour les enfants de moins de 4 ans est appliqué aussi bien aux lignes virtuelles que régulières. Quant aux tarifs réduits et aux formules d'abonnement, ils ne sont valables que sur les lignes régulières.

6.10.3. Résultats et évaluation

6.10.3.1 Utilisation des services

Centrale d'informations

Les appels téléphoniques pour une demande d'information ne sont pas comptabilisés en tant que tels, mais sont « noyés » avec les appels de réservation. Les opératrices estiment cependant à une dizaine en moyenne le nombre d'appels quotidiens (avec de fortes variations selon les périodes), soit plus de 3 000 sollicitations annuelles de la seule centrale d'informations. Sachant que des demandes d'informations passent également par le point de vente et le site internet, mais sans qu'il soit possible d'en estimer le nombre.

Lignes virtuelles

Les différentes clientèles des services se répartissent approximativement de la façon suivante :

- personnes à mobilité réduite : 1 %,
- personnes âgées : 20 %,
- chômeurs et personnes à bas revenus : 20 %,
- jeunes et étudiants : 30 %,
- autres : environ 30 %.

Le service a été utilisé en 2003 par 850 personnes différentes (autrement dit, 12 % de la population concernée a utilisé le TAD au moins une fois dans l'année[76]), pour un total de 8 385 courses. Quant au nombre de voyages, il s'élève à 16 124, soit une moyenne de 1,94 voyage/course. Rapportée à la population totale des 18 communes desservies (7 300 habitants), l'utilisation des services de TAD en 2003 est de 2,2 voyages/habitant, ce qui est un bon résultat pour des lignes virtuelles. Cependant, la fréquentation par habitant des lignes virtuelles est à peu près 10 fois moins élevée que celle des lignes régulières.

L'utilisation des services est en constante progression, comme l'atteste le tableau suivant :

	2002	**2003**	**Prévisions 2004**
Nombre de courses	2 602	8 385	> 10 000
Nombre de voyages	4 397	16 124	> 20 000
Nombre de voyages/course	1,69	1,94	
Nombre de km	46 669	141 360	> 175 000

La hausse de la fréquentation observée en 2003 résulte pour une bonne part de l'augmentation de l'offre (avec notamment 6 nouvelles lignes virtuelles en début d'année), mais aussi d'un meilleur

[76] Chiffre figurant parmi les meilleurs au niveau national.

remplissage des véhicules (+ 15 %). Notons enfin qu'à offre égale entre 2003 et 2004, la fréquentation va probablement augmenter de façon très significative.

6.10.3.2 Impacts qualitatifs et quantitatifs

La centrale de mobilité et surtout les lignes virtuelles représentent pour les populations périurbaines une véritable nouveauté en terme de mobilité vu que l'offre de transport collectif était quasiment inexistante jusqu'alors. Ces populations ont également pu bénéficier, quelques mois après la création de la centrale de mobilité de Soissons, d'une autre centrale d'informations portée par le Conseil général de l'Aisne et valable sur l'ensemble du département.

Par ailleurs, en touchant des personnes motorisées (dont la clientèle des « pendulaires ») ou ayant l'habitude de se faire emmener en voiture, les lignes virtuelles ont introduit une sensibilisation aux transports collectifs et ce, d'autant plus que les usagers sont transportés par des minibus, et non des taxis. La possibilité d'utiliser une ligne du réseau urbain en correspondance peut également participer à l'acquisition d'une « culture » transports collectifs, mais le taux d'utilisation des lignes régulières en correspondance avec une ligne virtuelle n'est pas connu.

6.10.3.3 Résultats financiers

Le lancement de la centrale de mobilité a nécessité dans un premier temps un investissement de 48 000 €, incluant notamment l'expertise de bureaux d'études et l'apport technique de Keolis. Depuis, 300 000 € ont été investis, essentiellement pour l'achat de véhicules.

En 2003, le budget de fonctionnement se décompose de la façon suivante :

Recettes 2003		**Charges 2003**	
Participation des usagers Versement Transport Subvention d'équilibre du SITUS	16 000 € (8 %) 170 000 €[77] (81 %) 24 000 €[78] (11 %)	Offre de TAD *Dont rémunération de la RTA* *salaires des opératrices* Centrale d'informations *Dont salaires des opératrices* *autres*[79]	165 000 € (76 %) *125 000 €* *40 000 €*[80] 45 000 € (24 %) *5 000 €* *40 000 €*
TOTAL	**210 000 €**		**210 000 €**

Le déficit par voyage est d'environ 12 €.

[77] Valeur théorique calculée par ADETEC en pondérant le montant total du VT (1,2 M€) à partir du volume de population desservie par les lignes virtuelles, soit 13 % de la population totale du PTU.
[78] Idem
[79] Ce montant inclut le coût salarial de l'assistant technique, lequel passe une partie de son temps à la gestion du réseau urbain. A l'inverse, ne sont pas inclues dans la colonne des dépenses les coûts salariaux des deux personnes travaillant au point de vente et consacrant une partie de leur temps à l'information des usagers. L'un dans l'autre, on peut considérer que le coût total de la centrale de mobilité est proche des 210 000 € annoncés par le SITUS.
[80] Valeur calculée par ADETEC à partir du temps consacré par les opératrices téléphoniques aux réservations (90 % environ).

Rapporté à la population totale des 18 communes desservies par les lignes virtuelles, le montant du financement à la charge de la collectivité est de 3,30 €/habitant/an. Etant donné la qualité de l'offre et le faible niveau des recettes commerciales, ce déficit reste modéré, ne dépassant pas le déficit par habitant des lignes régulières. Cette relative faiblesse du déficit est due à l'importance du produit du Versement Transport dont le taux a été récemment porté à 0,55 %, mais qui a tendance à s'effriter, en lien avec la diminution du nombre d'emplois dans l'agglomération.

6.10.3.4 Difficultés rencontrées / limites de l'expérience

Le principal échec de la centrale de mobilité relève du covoiturage, ce service n'étant quasiment pas utilisé.

Différentes explications peuvent être avancées, à commencer par la spécificité du territoire. Avec moins de 60 000 habitants, l'agglomération soissonnaise génère un volume de déplacements probablement trop faible pour susciter une importante demande de covoiturage. Mais hâtons-nous de préciser que le territoire en question n'est pas une « campagne profonde » – loin s'en faut – et que Soissons prend place au sein d'un réseau de villes importantes distantes de seulement quelques dizaines de km : Compiègne, Laon, Reims et surtout la région parisienne.

Partant de ce constat, l'explication est peut-être tout autant à chercher du côté de la communication qui en a été faite et de la façon dont est présenté le service aujourd'hui. En effet, l'offre de covoiturage via le site internet n'ayant été créée que dans un 2^{ième} temps, l'importante communication qui a précédé le lancement de la centrale de mobilité n'a pas porté sur le covoiturage, seuls le TAD et la centrale d'informations ayant été mis en avant. Même si, aujourd'hui, une page est consacrée au covoiturage dans le guide du réseau, l'information relative à ce service reste encore probablement trop confidentielle. En outre, l'offre de covoiturage présente sur le site « Mobilinfos » est incomplète et insuffisamment attractive : rien n'est dit sur le montant de participation des covoiturés, aucune alternative n'est prévue lorsqu'un automobiliste ne se présente pas au rendez-vous, etc. Enfin, l'intervention humaine d'un tiers paraît indispensable, non seulement pour animer et adapter le service de covoiturage, mais également pour apporter une garantie à la fiabilité du service et rassurer les usagers potentiels (assurance…).

6.10.3.5 Evaluation

A l'exception du service de covoiturage, les niveaux d'utilisation de la centrale d'informations et des lignes virtuelles sont relativement élevés. En outre, les différents types d'usagers vont au-delà de la seule clientèle dite « captive ». Ces résultats sont le fruit :

- d'une réelle qualité de l'offre (par exemple, concernant l'accès à l'information, on peut aussi bien consulter le site internet que téléphoner ou demander des informations sur place) et d'une véritable souplesse dans l'utilisation des services (réservation une heure à l'avance pour le TAD…),
- d'une tarification attractive (l'appel à la centrale d'informations/réservation est gratuit et le prix d'un voyage TAD reste modéré, alors que les trajets les plus longs atteignent une quinzaine de kilomètres),
- d'un important effort de communication.

S'agissant de la communication, on pourra cependant regretter que le SITUS ne mette pas davantage l'accent sur l'ensemble des services de la centrale de mobilité, en particulier le covoiturage. La priorité accordée à certains services (tant au niveau de l'information que de la qualité des services eux-mêmes) est révélatrice d'une approche probablement trop sectorisée et cloisonnée de la mobilité, et finalement assez éloignée d'une véritable mission de management de la mobilité.

Ajoutons enfin qu'à l'instar d'autres centrales de mobilité, le SITUS capitalise une réelle expérience en matière de déplacements sur un territoire particulier et s'apprête à jouer un rôle moteur sur l'extension de l'offre de transport à d'autres secteurs (voir ci-dessous).

6.10.4. Perspectives d'évolution à court et moyen terme

6.10.4.1 Modification de l'offre de transports collectifs

Dans les prochaines années, des évolutions vont intervenir sur et à l'extérieur du PTU de Soissons, tant du point de vue de l'offre que de l'exploitation des lignes.

Les lignes virtuelles fonctionnent à ce jour selon des horaires définis de façon à ne pas concurrencer les cars scolaires départementaux (en particulier en début de matinée), la gestion des deux réseaux étant bien évidemment distincte. Les services du matin des cars départementaux pourraient prochainement être agrégés à l'offre d'agglomération, avec intégration tarifaire et mise en commun de l'information, ce qui rendra l'offre plus lisible et financièrement plus attractive.

L'augmentation de l'offre devrait également se faire par le biais de création de lignes virtuelles internes au PTU et sortant de celui-ci. Pour ce qui est des lignes internes au PTU, la dernière commune non encore desservie – Missy-aux-Bois – devrait l'être après l'achèvement d'une importante zone d'activités à proximité de son territoire. Parallèlement, le SITUS réfléchit dans le cadre du Pays constitué autour de Soissons à la création de lignes desservant des bourgs et villages hors PTU mais situés dans l'aire d'attraction soissonnaise. Le cadre juridique présidant à ces créations reste à définir (pourquoi pas un Syndicat Mixte d'inspiration loi SRU). Toujours est-il que le SITUS cherche à créer une synergie des acteurs du transport (dont le Conseil général) de façon à répondre aux besoins de déplacement de la population sur le territoire de l'aire urbaine et au-delà.

En parallèle à ces créations de nouveaux TAD, une évolution de certaines lignes régulières vers une offre alternant services réguliers et à la demande est aujourd'hui envisagée. Cette piste à l'étude participe à l'effort d'optimisation de l'offre, synonyme de réduction des coûts et, par conséquent, d'une marge de manœuvre financière permettant l'extension géographique du réseau. Ainsi, la technique du « chaînage » va progressivement être mise en place sur le réseau TAD : il s'agit, pour limiter le nombre total de km, de confier à un seul véhicule le soin de desservir les arrêts de 2 ou 3 lignes différentes lorsque celles-ci sont suffisamment proches et que les demandes des usagers le permettent.

Soulignons enfin qu'il n'est pas prévu de réduire le déficit par une augmentation des tarifs ou une réduction du nombre de services.

6.10.4.2 Maintien des autres services

Le SITUS n'ambitionne pas une redynamisation de l'offre de covoiturage à court ou moyen terme, même s'il est conscient des limites du service tel qu'il est proposé aujourd'hui. Tout au plus, des contacts ont été établis avec l'association « Roissy-Charles-de-Gaulle » pour que celle-ci incite les 300 Soissonnais travaillant sur le site de l'aéroport à pratiquer le covoiturage.

Enfin, il n'est pas prévu non plus de diversifier et d'étoffer la centrale de mobilité par la mise en place de nouveaux services (autopartage, location de véhicules…).

6.10.5. Avis des usagers

15 personnes (9 femmes et 6 hommes), âgées de 16 à 77 ans, ont répondu au questionnaire.

Ces personnes utilisent toutes régulièrement les lignes virtuelles ; 5 d'entre elles font parfois appel à la centrale d'informations, 8 ne la sollicitent jamais et 2 ne connaissaient pas son existence avant l'envoi du questionnaire. 5 usagers, parmi les plus jeunes, utilisent les lignes virtuelles pour se rendre sur leurs lieux d'études, tous les autres les utilisent pour réaliser des démarches diverses (administratives, relatives à la santé…).

Le service est évalué positivement par l'ensemble des répondants et, dans 9 cas sur 15, constitue un vrai plus en terme de mobilité, leur permettant de se déplacer plus souvent qu'auparavant. Sans l'existence de ce service, 7 personnes auraient pu être amenées à déménager pour se rapprocher de Soissons. Le service est apprécié globalement ainsi que dans ses différentes composantes, quasiment sans aucun bémol : la facilité et la souplesse d'utilisation sont autant appréciées que le confort des minibus ou encore la qualité de l'accueil.

Hormis 2 personnes, âgées de 16 et 18 ans, tous les usagers estiment la tarification adaptée au service.

Les quelques améliorations souhaitées (1 ou 2 citations chacune) portent sur :

- l'augmentation du nombre de stations desservies à Soissons,
- l'extension du service vers les bourgs voisins,
- des fréquences de passage plus soutenues,
- l'évolution de l'offre vers des services réguliers,
- la possibilité de souscrire un abonnement au lieu de devoir acheter des tickets
- la diffusion de musique dans les minibus.

6.10.6. Contact

M. BODA, Président
SITUS
8, rue de la Buerie
02 200 SOISSONS
Tél. : 03 23 53 50 99
Fax : 03 23 59 66 34

6.11. ACTIONS POUR LA MOBILITE VERS L'EMPLOI (AME, ALPES-DE-HTE-PROV.)

6.11.1. Présentation générale

6.11.1.1 Contexte et objectifs

L'association AME a été créée en 1999 par un ancien cadre commercial qui, une fois au chômage et victime d'une certaine précarité, s'est trouvé lui-même confronté au problème de la mobilité. Par ailleurs, côtoyant le milieu des travailleurs saisonniers agricoles, il a constaté la réalité d'un besoin de transport important chez cette frange de la population, et a décidé de lancer le projet.

Les services d'AME, comme le nom de l'association l'indique, sont destinés aux personnes recherchant un emploi et, plus généralement, à tous les publics en situation précaire. L'objectif de départ d'AME a été l'amélioration de la mobilité, sous toutes les formes possibles, prioritairement pour faciliter l'accès à l'emploi.

Théoriquement, les services d'AME concernent l'ensemble du département des Alpes-de-Haute-Provence, soit 140 000 habitants, ainsi que le sud de la vallée du Buëch (commune principale : Laragne) dans les Hautes-Alpes et l'extrême nord du Var, autour de Vinon-sur-Verdon. Dans la pratique, en 2003, les services de la centrale de mobilité ont été utilisés par des personnes issues de 31 communes, dont 28 des Alpes-de-Haute-Provence, deux des Hautes-Alpes et une du Var. Sur les 31 communes, 26 appartenaient à l'espace rural.

Les services de transport sont gérés par AME. Les partenaires impliqués sont :

- L'Etat (CNASEA, DDASS 04),
- les Collectivités territoriales : Conseil régional PACA, Conseil général des Alpes-de-Haute-Provence.

Ont également pris part aux achats de mobylettes les Fondations AXA et Vivendi Universal.

6.11.1.2 Mise en place

Dans les premiers temps, AME a fonctionné avec de petits moyens et seulement 5 mobylettes issues de la récupération étaient en circulation. L'association a réellement pris son envol en 2000 en acquérant 25 mobylettes neuves. Puis, en 2001, un service de transports collectifs a été mis en place entre Sisteron et Laragne pour desservir un chantier-école dans cette même commune. Pendant les premières années, l'association s'est organisée à partir de 2 sites : Sisteron, puis Manosque... avant de les fusionner en 2003 en un seul basé à Château-Arnoux. Cette localisation unique permet non seulement de réduire les coûts de fonctionnement (location des locaux…) mais en plus, du fait de sa position centrale, de mieux rayonner sur le territoire et d'optimiser ainsi les livraisons de mobylettes (celles-ci sont livrées aux domiciles des personnes).

AME a organisé sa communication auprès des organismes prescripteurs ainsi que des employeurs temporaires et des centres de formation. La diffusion d'information continue à ce jour, l'effort portant

désormais plus particulièrement sur les centres de formation et les acteurs sociaux des secteurs non encore concernés par les services d'AME (Forcalquier…).

AME est une association loi 1901. Ses modalités de fonctionnement et les axes de développement sont définis par un comité de pilotage regroupant les différents partenaires financiers et se réunissant trois fois par an. Le Conseil d'administration, qui regroupe des particuliers et certains organismes prescripteurs (ANPE…), gère le quotidien de l'association. Tous les utilisateurs d'AME sont de fait adhérents de l'association mais ne participent pas réellement à la vie de celle-ci ; c'est pourquoi un travail de sensibilisation est mené actuellement pour les impliquer davantage.

L'association AME emploie à ce jour 5 salariés : un directeur, une secrétaire, le chauffeur du minibus, un mécanicien chargé de l'entretien des mobylettes et une personne polyvalente employée à mi-temps.

6.11.2. Mesures mises en œuvre et organisation

6.11.2.1 Modalités de fonctionnement

L'utilisation des services d'AME nécessite d'être orienté par un organisme prescripteur. Dans la pratique, certaines personnes particulièrement nécessiteuses peuvent se présenter spontanément et accéder directement aux services.

Les services sont proposés pour des durées limitées et des motifs bien particuliers : trajet domicile-travail, déplacement lié à une recherche d'emploi, pour se rendre à un atelier d'insertion… Pour l'utilisation des mobylettes, si les prescripteurs s'assurent que les personnes se rendent effectivement sur les lieux prévus, AME n'effectue pas de contrôle particulier, considérant que la mise à disposition d'une mobylette doit être utile pour les déplacements de tous les jours. Par ailleurs, les mobylettes peuvent être louées après la période de stage ou d'emploi, même si concrètement ce cas est assez rare, les personnes n'étant en général plus solvables à ce moment-là.

6.11.2.2 Description des services

Navette de transport collectif

Ce service est destiné aux salariés en contrat CES travaillant sur le chantier-école de Laragne (05) et habitant à distance raisonnable de l'axe Château-Arnoux – Laragne. Les usagers sont acheminés par un minibus de 8 places (fonctionnant en leasing) ou par la voiture de service de l'association lorsque le nombre de passagers le permet.

Le véhicule circule toute l'année 5 jours sur 7 et dessert à heures fixes des points d'arrêt déterminés. Les utilisateurs peuvent être acheminés pendant toute la durée de leur contrat (en général de 6 mois à un an).

Courant 2004, un 2^{ième} service a été ouvert à titre expérimental pour desservir un autre chantier école situé à Volonne (04). Ce service, qui fonctionnait pour un seul usager, s'est momentanément interrompu. Il devrait reprendre prochainement pour un public plus nombreux (4 ou 5 personnes dans

un premier temps), selon un mode de fonctionnement optimisé et articulé avec le service de Laragne. Pour ce faire, AME est en discussion avec l'association organisatrice des chantiers-écoles (Les Jardins du Buëch) pour coordonner les horaires de fonctionnement de ceux-ci de façon à ce qu'un seul minibus puisse assurer la totalité du service.

Location de mobylettes

Le parc se compose de 45 mobylettes, toutes entreposées sur le site de Château-Arnoux.

Les mobylettes sont louées pour une durée d'un mois maximum. Au bout de ce délai, les utilisateurs sont tenus de la ramener pour vérification et paiement. Le cas échéant, ils peuvent repartir avec la mobylette pour un mois supplémentaire, et ainsi de suite. Les mobylettes sont mises à disposition des usagers avec casque et antivol, et une assurance couvre les utilisateurs pour la totalité de leurs trajets. Par ailleurs, une formation est dispensée aux personnes peu aguerries à la conduite d'une mobylette (rudiments de la conduite, sécurité routière…).

Depuis 2004, AME s'est dotée d'un logiciel d'aide à l'exploitation de son parc de mobylettes qui lui simplifie considérablement la tâche. Celui-ci permet de suivre l'évolution du parc de mobylettes, de gérer le stock de pièces, de connaître les emprunteurs des mobylettes, leur lieu d'habitation, etc.

A côté de ses 2 activités principales (navette de transport collectif et location de mobylettes),AME de façon ponctuelle et à la demande des partenaires sociaux assure des formations de sécurité routière pour les jeunes préparant le passage du Brevet de Sécurité Routière.

6.11.2.3 Tarification

Le service de transports collectifs est gratuit, quelle que soit la durée d'utilisation.

La location des mobylettes est facturée aux usagers seulement 5 jours sur 7. Moyennant le versement d'une caution de 215 €, elles sont louées aux tarifs suivants :

RMIstes, salariés employés depuis moins d'un mois	Stagiaires en formation, salariés employés depuis plus d'un mois	Salariés employés en CDI
2,9 €/jour	**3,4 €/jour**	**4,4 €/jour**

Ces tarifs sont supérieurs à la moyenne des services équivalents (2,1 €/jour).

Ponctuellement, pour des durées limitées, certaines personnes peuvent utiliser les mobylettes gratuitement grâce au financement de certains prescripteurs (Service Insertion du Conseil général, Missions Locales pour l'Emploi…).

6.11.3. Résultats et évaluation

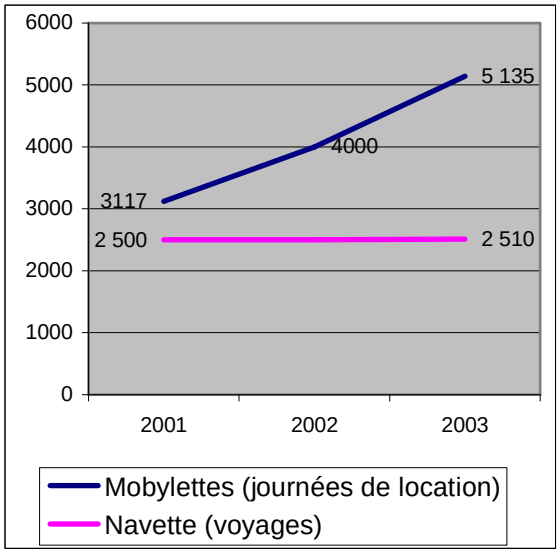
6.11.3.1 Utilisation des services

70 personnes ont utilisé les services d'AME en 2003. S'agissant des utilisateurs de mobylettes – de loin les plus nombreux –, un tiers d'entre eux ont moins de 26 ans ou sont étudiants, et 1/4 sont des bénéficiaires du RMI. Les femmes représentent pour leur part seulement 1/4 des utilisateurs, en raison de leur réticence à conduire les mobylettes.

Les usagers ont utilisé les services proposés dans les proportions suivantes :

	Nombre d'usagers (part du total)	Nombre moyen de jours d'utilisation	Nombre total d'utilisations	Utilisation rapportée à la population totale
Navette	≈ 10 (14 %)	250	2 510 voyages	0,03 voyage/hab./an
Cyclomoteurs	60 (86 %)	86	5 135 journées de location	0,06 journée de location/hab./an

L'utilisation des services a évolué de la façon suivante au cours des dernières années :



6.11.3.2 Impacts qualitatifs et quantitatifs

Il n'existe pas d'information précise et chiffrée sur l'impact de l'offre de transport sur l'emploi et l'insertion sociale à terme des utilisateurs. On constate cependant que les partenaires sociaux, qui bénéficient avec AME d'un véritable outil pour développer des actions, encouragent régulièrement l'association à continuer et à développer ses services. Par ailleurs, l'ANPE peut faire pression sur certains demandeurs d'emploi refusant d'effectuer certaines missions au motif qu'ils ne peuvent se rendre sur place.

6.11.3.3 Résultats financiers

La mise en place du service a nécessité au départ un investissement de 35 000 €.

Sachant qu'il n'y a pas eu d'investissement en 2003[81], le budget de fonctionnement se décompose de la façon suivante :

Recettes 2003		**Charges 2003**	
Participation des usagers	18 000 € (12 %)	Salaires	64 000 € (41 %)
Financements des partenaires	137 000 € (88 %)	Charges sociales	17 000 € (11 %)
Dont Etat	*49 000 €*	Achats et charges externes	53 000 € (34 %)
Conseil régional PACA	*32 000 €*	Autres (dotations aux provisions…)	21 000 € (14 %)
Conseil général 04	*56 000 €*		
TOTAL	**155 000 €**		**155 000 €**

Les déficits sont de 6,1 €/voyage pour la navette et de 27,2 €/journée pour la location[82].

Rapporté à la population totale des communes où habitent les utilisateurs (88 000 habitants), le montant du financement à la charge de la collectivité est de 1,60 €/habitant/an (ce chiffre n'inclut pas les participations des partenaires sociaux au titre des financements individuels), identique à celui-ci du Tacot Bièvre Valloire Mobilité (voir page 209), mais pour un nombre de bénéficiaires nettement moins élevé et des services moins diversifiés.

6.11.3.4 Difficultés rencontrées / limites de l'expérience

Les principales difficultés sont de trois ordres, l'une liée aux problèmes d'utilisation des mobylettes, et les deux autres d'ordre financier.

Les Alpes-de-Haute-Provence étant un département montagneux et peu dense, la mobylette n'est pas le mode de déplacement le plus approprié, et ce d'autant plus qu'elles ne sont pas équipées de variateur. En outre, jusqu'à l'achat de nouvelles mobylettes en 2004, il était demandé à tous les usagers d'effectuer eux-mêmes le mélange huile + essence, ce qui était non seulement contraignant mais occasionnait en plus de nombreuses pannes ou dégradations, le mélange étant souvent mal fait.

Les difficultés financières sont en voie de résorption :

♦ Jusqu'à une date récente, nombreux étaient les usagers ne réglant pas le service, les impayés ayant atteint en 2001 un maximum de 7 600 € sur 20 000 € de factures, soit près de 40 %. Ces défauts de paiement étaient d'autant plus préjudiciables qu'ils étaient entièrement assumés par AME. Mais depuis cette année, il a été décidé que les impayés seraient financés par les partenaires… à condition que tout soit mis en œuvre pour les réduire au maximum. Ainsi, dès le début de la chaîne, les prescripteurs s'efforcent de responsabiliser les usagers, tandis que, de son côté, AME effectue un

[81] Par contre, en 2004, 15 mobylettes ont été achetées pour un montant de 21 000 €, pris en charge par le Conseil régional (30 %), le Conseil général (30 %) et AME (40 %).

[82] Le montant exact du déficit par type de service a pu être calculé car AME évalue précisément les coûts globaux des différents services.

suivi strict et exige un retour tous les mois des machines pour paiement et renouvellement du contrat (auparavant, les mobylettes étaient louées pour une durée quasi indéterminée).

Ce travail a permis de réduire significativement la part des impayés, mais pas complètement… en raison de la philosophie même d'AME, qui souhaite donner une chance à tous – y compris aux publics les plus instables –, et s'expose ainsi aux problèmes de paiement.

♦ Comme nombre d'associations, AME est handicapée par les rentrées tardives des subventions. Pour remédier à cette situation, elle s'est rapprochée d'un organisme dépendant de la Caisse des Dépôts et Consignations – l'ESIA – dont la spécificité est d'octroyer des garanties bancaires ou des prêts sans intérêt. Si la candidature d'AME est acceptée, ce service pourra lui conférer une plus grande souplesse dans la gestion de son budget.

6.11.3.5 Evaluation

Le parc de mobylettes, malgré l'acquisition récente de nouvelles machines, est dans l'ensemble vieillissant, tandis que la navette de transport collectif fonctionne pour des trajets et des motifs très limités. Enfin, le nombre d'utilisateurs a tendance à stagner pour tous les services.

Pour autant, AME remplit aujourd'hui une mission particulièrement utile, comme l'attestent les soutiens des partenaires sociaux. En outre, après plusieurs années de rodage (déplacements de sites, départs et arrivées de nouveaux salariés…), l'association a trouvé un équilibre et a jeté des bases stables à même de favoriser son expansion et sa diversification (voir ci-après).

Enfin, AME, de par sa connaissance des besoins de transports sur son territoire, a acquis une véritable légitimité et se positionne comme un acteur de plus en plus incontournable des déplacements.

6.11.4. Perspectives d'évolution à court et moyen terme

Dans les prochains mois, AME va devenir une véritable centrale de mobilité avec, d'une part, le confortement des services existants et, d'autre part, la mise en place de nouveaux services.

Comme dit précédemment, un second service de transport collectif va fonctionner durablement pour desservir un autre chantier école basé à Volonne. Quant aux locations de mobylettes, elles pourraient s'effectuer depuis 2 nouveaux dépôts dans les vallées de l'Ubaye et du Haut-Verdon à l'est et au sud des Alpes-de-Haute-Provence, de telle sorte que la majorité du territoire départemental soit effectivement couvert par le service.

Par ailleurs, avant la fin de l'année 2004, devraient être mis en place les actions suivantes :

- site internet regroupant toutes les informations utiles sur l'offre de transports collectifs dans le département et ses marges,
- service de covoiturage avec inscriptions sur le même site internet,
- location de voitures (le service fonctionnera à partir de 4 véhicules dans un premier temps), destinée notamment à faciliter les déplacements du public féminin.

A plus long terme, AME pourrait également étudier la mise en place d'un système d'autopartage.

Ajoutons enfin que AME devrait prochainement prendre part activement à un projet de coopération transfrontalière sur le thème de la mobilité initié par une région italienne et le Conseil général des Alpes-de-Haute-Provence.

6.11.5. Avis des usagers

8 personnes (3 femmes et 5 hommes), âgées de 24 à 47 ans, ont répondu au questionnaire.

Parmi celles-ci, 7 utilisent le service de location de mobylettes et une le minibus. Dans tous les cas, les véhicules sont utilisés pour se rendre sur les lieux de stage ou d'emploi, 2 personnes les utilisant également pour réaliser des démarches administratives.

Le service a été évalué positivement par 7 des 8 personnes et, dans tous les cas, a constitué un coup de pouce dans l'accomplissement de leurs démarches, voire les a vraiment aidées. La personne n'évaluant pas positivement le service dit avoir connu des problèmes avec l'accueil du personnel d'AME, lequel a été jugé bon ou excellent par tous les autres.

S'agissant des mobylettes, leur fiabilité est soulignée dans 6 cas sur 7, mais 2 personnes regrettent la lenteur de ce mode de déplacement.

Enfin, l'appréciation de la tarification est plus nuancée, 3 personnes jugeant les prix trop élevés, sachant que, parmi les 3 autres, une bénéficie d'une prise en charge par la CLI.

6.11.6. Contact

M. JACQUET, directeur
AME
Avenue du Jas – Les Blâches Gombert
04 160 CHATEAU ARNOUX
Tél. : 04 92 64 38 91
Fax: 04 92 64 37 94
Mèl. : ame04@wanadoo.fr

6.12. LE TACOT BIEVRE VALLOIRE MOBILITE (ISERE)

6.12.1. Présentation générale

6.12.1.1 Contexte et objectifs

La centrale de mobilité est née des problèmes récurrents de personnes en difficulté pour effectuer leurs démarches de recherche d'emploi, faute de moyen de transport. Une importante demande s'est faite jour au cours des années 1990, relayée par les travailleurs sociaux auprès des élus locaux (maires, présidents des Communautés de communes de la Bièvre…) et des techniciens des administrations concernées (DDTEFP…). Une réflexion a alors été conduite par l'ensemble des acteurs intéressés par cette problématique, qui se sont fédérés en 1994 en une commission *ad hoc* et ont décidé de mener une « action transports » sur la Bièvre.

L'objectif de départ du Tacot Bièvre Valloire Mobilité a clairement été celui de l'emploi et de la formation. La mise à disposition d'une offre de transport devait faciliter les démarches de recherche d'emploi des personnes en difficulté et leur permettre de se rendre sur les lieux de stage et de formation. L'élargissement des services à d'autres motifs de déplacements ou à d'autres types d'usagers a été envisagé dans un premier temps, mais cette formule a été écartée car entraînant la mise en place d'une structure beaucoup plus lourde qui, en outre, aurait pu concurrencer les transporteurs locaux. La commission transport n'avait cependant au départ aucun objectif précis quant au nombre d'utilisateurs des services et à la définition de l'offre, celle-ci ayant évolué progressivement, sans véritable planification.

A l'exception du volet « information » accessible à tous publics, les services du Tacot (TAD, location de cyclomoteurs et de vélos) sont destinés aux personnes à bas revenus (RMIstes, chômeurs…).

Les services de la centrale de mobilité s'étendent sur 70 communes de la plaine de la Bièvre (territoire dauphinois au sud de Bourgoin-Jallieu), appartenant toutes à l'espace rural et comprenant 59 000 habitants. La Côte-Saint-André (4 200 habitants) et Beaurepaire (3 900 habitants) sont les deux communes les plus peuplées. L'ensemble de ce territoire est couvert par le Syndicat Mixte du Pays de Bièvre Valloire, lui-même découpé en 5 Communautés de communes.

La centrale de mobilité est gérée par l'association « Tacot Bièvre Valloire Mobilité ». Les partenaires impliqués sont :

- l'Etat (DDTEFP, CNASEA),
- les Collectivités territoriales : Conseil régional Rhône-Alpes (Direction de la formation continue), Conseil général de l'Isère, Syndicat Mixte du Pays de Bièvre Valloire, Communauté de communes de Bièvre Toutes Aures.

Ont également pris part à la constitution du Tacot 2 organismes privés : la Fondation Caisse d'Epargne et la Fondation de France, qui ont apporté des fonds lors du lancement du projet.

6.12.1.2 Mise en place

Le Tacot Bièvre Valloire Mobilité s'est constitué en plusieurs étapes.

La concrétisation du projet a d'abord été confiée en 1995 à un organisme de formation : la Maison de la Promotion Sociale qui, la même année, mettait sur pied la centrale d'informations, premier service de la centrale de mobilité. En 1996, les premières mobylettes ont été acquises et un service de covoiturage a été mis en place… avant d'être supprimé moins d'un an après, faute d'offres suffisantes de la part des covoitureurs potentiels. L'année suivante, le TAD a été créé puis, en 2001, la flotte de vélos a été acquise. Cette même année, l'organisme gestionnaire – la Maison de la Promotion Sociale – a arrêté son action du fait de difficultés financières internes. Le service a alors été porté pendant quelques mois par la Mission Locale de la Bièvre, avant d'être confié en 2002 à une association créée à cet effet : le Tacot Bièvre Valloire Mobilité.

Quant au territoire concerné par la centrale de mobilité, il a peu évolué depuis sa création, 4 communes supplémentaires s'étant agrégées en 2004.

Le Tacot Bièvre Valloire Mobilité s'est fait connaître auprès des personnes en difficulté par la diffusion d'informations auprès des organismes prescripteurs et, auprès du grand public, par le biais des bulletins municipaux. L'information auprès de ce dernier est néanmoins restée volontairement mesurée, les organisateurs craignant de ne pouvoir satisfaire toute les demandes et de créer une incompréhension de la part de la population.

Le Tacot Bièvre Valloire Mobilité est une association loi 1901. Ses modalités de fonctionnement et les axes de développement sont définis par un comité de pilotage qui regroupe les différents partenaires et financeurs, le Conseil d'administration validant les orientations. L'équipe du Tacot est à ce jour composée de 4 personnes : un coordinateur, un secrétaire et deux chauffeurs. La plupart des locaux de l'association (bureaux, garages…) sont mis à disposition gratuitement par les mairies, tandis que l'atelier de réparation des deux-roues est mis à disposition par un garagiste de Beaurepaire.

6.12.2. Mesures mises en œuvre et organisation

6.12.2.1 Modalités de fonctionnement

Exception faite de la centrale d'informations, pour bénéficier des services de la centrale de mobilité, il faut être adhérent de l'association et avoir été orienté par des organismes prescripteurs ou des personnes « agréées » (ANPE, Missions Locales, associations d'handicapés, assistantes sociales, animateurs locaux d'insertion …), par ailleurs membres du Tacot. L'utilisation des services est prescrite par ces derniers pour des durées limitées et des motifs bien particuliers : trajet domicile-travail, déplacement lié à une recherche d'emploi, pour se rendre à un atelier d'insertion, sur un lieu de formation, de stage, ou encore pour une démarche administrative.

6.12.2.2 Description des différents services

Centrale d'informations

Sur simple appel téléphonique, la centrale renseigne sur l'offre de transport collectif routier et ferroviaire interurbain (parcours, horaires, tarifs…) valable sur l'ensemble du département de l'Isère. La centrale fonctionne toute l'année du lundi au vendredi, aux horaires de bureaux.

TAD

Le transport des personnes est effectué par un minibus de 9 places, entretenu par les chauffeurs.

Les réservations doivent être effectuées au moins 48 h à l'avance, de façon à pouvoir planifier les courses. Le service n'est cependant pas exempt de souplesse, des inscriptions pouvant se faire au dernier moment si l'itinéraire demandé est compatible avec les trajets déjà prévus.

Les usagers ne sont jamais pris en charge à leur domicile, mais le choix du lieu de desserte se fait à l'amiable, près d'un équipement notoire (mairie, église…) dans les villages ou, lorsque l'usager habite dans une zone isolée, sur la route principale la plus proche de son domicile. En revanche, les usagers sont acheminés directement sur leur lieu de destination.

Quant aux horaires de desserte, ils sont fonction des stages et sessions de formation, avec la possibilité, après accord avec l'organisme accueillant les personnes, de décaler le début des cours en fonction de ses contraintes de desserte. A l'inverse, les organismes, la plupart du temps membres du Tacot, tiennent compte des impératifs de desserte lors de la définition de leurs horaires.

Enfin, le service de TAD se veut le plus complémentaire possible de l'offre de transport public (cars départementaux et trains). Les usagers peuvent ainsi se voir proposer l'utilisation directe de l'offre existante ou être rabattus en TAD sur une station de transports collectifs.

Location de cyclomoteurs

Le parc se compose de 59 mobylettes, réparties en 4 points de location, situés dans les principales communes. A l'exception du dépôt de Beaurepaire, il n'y a pas de permanent, les mobylettes étant mises à disposition par le coordinateur qui fait le déplacement depuis Viriville.

Les mobylettes sont louées pour une journée, une semaine ou un mois. Elles sont mises à disposition des usagers avec casque et antivol, et une assurance couvre les utilisateurs pour la totalité de leurs trajets. Théoriquement, les véhicules ne sont utilisables que pour les motifs de déplacements prévus initialement. Dans la pratique, les mobylettes sont parfois utilisées pour d'autres motifs (loisirs, courses…), mais les abus restent limités.

La quasi totalité du parc de mobylettes est entretenu par le garagiste de Beaurepaire. Pour le reste, une convention a été passée avec les Apprentis Orphelins d'Auteuil de la Côte-Saint-André. Ces derniers, dans leur cadre de leur formation, remettent en état chaque année 3 à 4 mobylettes.

Location de vélos

Le parc se compose de 10 vélos de type VTC, répartis en 3 points de location. Le système est le même que pour les mobylettes (durée de location, entretien…).

6.12.2.3 Tarification

A l'exception de la centrale d'informations dont l'accès est gratuit (en dehors du coût de la communication), l'utilisation des services du Tacot est payante, les prix dépendant du niveau de ressources des utilisateurs dans le cas des locations de deux-roues (cf. ci-dessous).

Dans certains cas cependant, les services peuvent être gratuits, grâce :

- aux chèques transport attribués par le Conseil général de l'Isère aux RMIstes (4 chéquiers par an d'une valeur de 64 € chacun),
- à la Mission Locale qui, ponctuellement, peut financer les premiers jours d'utilisation d'un service.

Dans les autres cas, les tarifs sont les suivants :

TAD

Les voyages sont facturés au prix de 1,10 € par tranche de 12 km, ce forfait étant valable pour le trajet aller-retour. Ce tarif est peu élevé par rapport à la moyenne des TAD français (voir page 99). Malheureusement, à l'instar des autres TAD, il n'existe pas d'intégration tarifaire avec les lignes de transport public en cas de rabattement vers celles-ci. Dans ce cas, les usagers doivent payer 2 fois.

Location de cyclomoteurs

Moyennant le versement d'une caution de 152 €, les mobylettes sont louées aux tarifs suivants :

	Montant de ressources des usagers		
	≤ 457 €	**457 € < ressources ≤ 762 €**	**> 762 €**
Journée	2,30 €	3,80 €	7,65 €
Semaine	7,65 €	15,25 €	30,50 €
Mois	22,90 €	47,75 €	91,50 €

Dans l'ensemble, ces tarifs sont supérieurs à la moyenne des services équivalents (2,10 €/jour, 8,40 €/semaine, 33 €/mois).

Location de vélos

Moyennant le versement d'une caution de 76 €, les vélos sont loués aux tarifs suivants :

	Montant de ressources des usagers		
	< 457 €	**457 € < ressources < 762 €**	**> 762 €**
Journée	1,50 €	2,5 €	5 €
Semaine	5 €	10 €	20 €
Mois	15 €	30 €	60 €

6.12.3. Résultats et évaluation

6.12.3.1 Utilisation des services

Centrale d'informations

Les appels téléphoniques ne sont pas comptabilisés précisément. L'association estime leur total annuel entre 400 et 450, avec de très fortes variations selon les périodes : environ un par jour la plupart du temps, et de l'ordre d'une dizaine quotidiennement lors de la rentrée de septembre.

Autres services

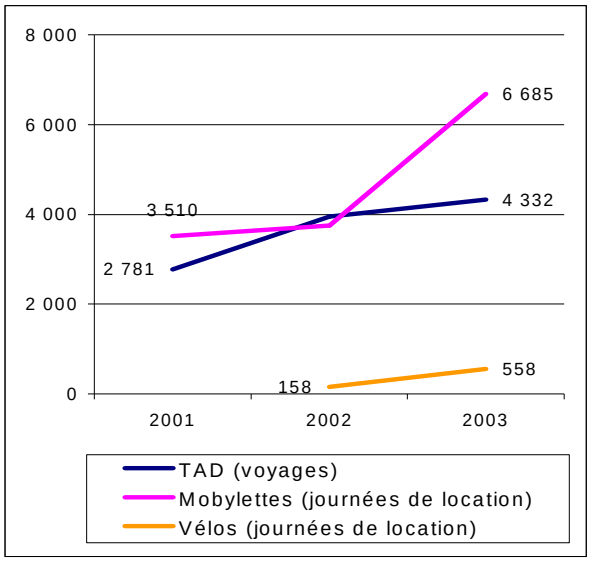
207 personnes ont utilisé les services du Tacot en 2003. Parmi celles-ci, on compte 19 % de bénéficiaires du RMI et 4 % de personnes à mobilité réduite. Les moins de 26 ans représentent pour leur part 63 % du total des usagers, ce pourcentage étant en hausse régulière ces dernières années.

Les usagers ont utilisé les services proposés dans les proportions suivantes :

	Nombre d'usagers[83] (part du total)	**Nombre moyen de jours d'utilisation**	**Nombre total d'utilisations**	**Utilisation rapportée à la population totale**
Minibus (TAD)	114 (52 %)	38	4 332 voyages	0,07 voyage/hab./an
Cyclomoteurs	99 (46 %)	68	6 685 journées de location	0,11 journée de location/hab./an
Vélos	5 (2 %)	112	558 journées de location	0,01 journée de location/hab./an

Notons enfin que l'utilisation des services a fortement augmenté ces dernières années :

[83] Certains usagers ont utilisé différents types de services.



6.12.3.2 Impacts qualitatifs et quantitatifs

Les services du Tacot favorisent incontestablement l'intégration sociale et professionnelle des utilisateurs, même si les indicateurs chiffrés font défaut.

Toujours est-il que la centrale de mobilité permet la mise sur pied par les travailleurs sociaux de stratégies et de parcours d'intégration pour les personnes en difficulté. Ainsi, le nombre de formations professionnalisantes dispensées sur le territoire de la Bièvre est passé en quelques années de 1 à 7, grâce notamment à ces meilleures conditions d'accessibilité.

6.12.3.3 Résultats financiers

Le lancement de la centrale de mobilité a nécessité un investissement de 17 000 €, entièrement supporté par les partenaires.

Sachant qu'il n'y a pas eu d'investissement en 2003, le budget de fonctionnement se décompose de la façon suivante :

Recettes 2003		**Charges 2003**	
Participation des usagers	19 000 € (17 %)		
Financements des partenaires	92 000 € (83 %)		
Dont Etat	*24 000 €*	Salaires	62 000 € (54 %)
Conseil régional Rh.-Alpes	*36 000 €*	Charges sociales	22 000 € (19 %)
Conseil général Isère	*18 000 €*	Achats et charges externes	30 000 € (26 %)
Syndicat Mixte	*12 000 €*	Autres (dotations aux provisions…)	1 000 € (1 %)
Communauté de communes	*2 000 €*		
TOTAL	**111 000 €**		**115 000 €**
Déficit (à la charge de l'association) : 4 000 € (3 %)			

Le déficit au terme de l'exercice 2003 est dû au retard de versement de certaines subventions.

Rapporté à la population totale du Syndicat Mixte (59 000 habitants), le montant du financement à la charge de la collectivité est de 1,60 €/habitant/an (ce chiffre n'inclut pas les participations du Conseil général et de la Mission Locale pour l'Emploi au titre des chèques transport et des financements individuels).

6.12.3.4 Difficultés rencontrées / limites de l'expérience

Mis à part quelques problèmes sur le service de TAD, dus au fait que la demande est souvent forte aux mêmes heures et sur des secteurs éloignés, la centrale de mobilité fonctionne plutôt bien. Quant à la page du covoiturage, elle semble définitivement tournée. Pourtant, la demande reste importante, mais les personnes proposant d'utiliser leurs véhicules étaient beaucoup trop rares, rendant les possibilités d'appariement quasiment impossibles. En outre, les quelques covoitureurs potentiels ne souhaitent pas systématiser le service, préférant emmener les personnes de façon occasionnelle.

La principale difficulté aujourd'hui est d'ordre financier. Même si le Tacot Bièvre Valloire Mobilité existe depuis près de 10 ans, l'association qui le gère est récente et les réserves de trésorerie sont insuffisantes pour payer les divers imprévus (panne importante du minibus…). En outre, certaines subventions arrivent avec retard, tandis que le doute plane sur la pérennité d'autres.

Jusqu'à présent, cependant, cette incertitude et ces retards de subvention n'ont pas entraîné une baisse du nombre ni de la qualité des services, pas plus qu'une hausse des tarifs.

6.12.3.5 Evaluation

Même si aucun objectif chiffré n'avait été fixé lors du lancement de la centrale de mobilité, les niveaux actuels d'utilisation des services vont bien au-delà des espérances initiales.

Le Tacot, qui ne s'adresse qu'à un certain type de clientèle et ne répond qu'à des motifs de déplacements bien précis, est cependant encore loin de combler à lui seul les carences de l'offre de transport public du territoire de la Bièvre. Mais sa mission dépasse largement l'aspect transport à proprement parler : en apportant le coup de pouce indispensable vers une démarche d'insertion, il remplit un rôle social et intégrateur majeur auprès de nombreuses personnes. Pour preuve de son utilité, le Tacot est régulièrement sollicité pour la mise en place de structures similaires sur d'autres territoires de l'Isère (Sud Grésivaudan, Nord Isère...) ou sur d'autres départements (Loire, Rhône...).

Ajoutons enfin que le Tacot, de par sa position privilégiée d'observateur des transports en milieu rural, fait remonter auprès du Conseil général de l'Isère un certain nombre d'observations relatives à la demande et à l'offre de transport. Le Tacot s'est également vu confier par le Conseil général une mission de prospective, laquelle consiste à proposer différentes mesures visant à améliorer la mobilité sur le territoire de la Bièvre et les milieux ruraux en général.

6.12.4. Perspectives d'évolution à court et moyen terme

Le Tacot réfléchit dans le cadre de sa mission de prospective à l'amélioration de ses services, à leur extension vers d'autres clientèles, etc. Si rien n'est décidé pour le court terme, il est vraisemblable que le Tacot Bièvre Valloire Mobilité développe ses activités dans les années à venir.

Cependant, la restauration du service de covoiturage n'est pas envisagée, les responsables du Tacot jugeant cette alternative incompatible avec la spécificité du monde rural (population trop peu nombreuse, individualisme plus marqué des automobilistes…).

6.12.5. Avis des usagers

11 personnes (8 femmes et 3 hommes), âgées de 17 à 53 ans, ont répondu au questionnaire.

Parmi les répondants, 4 utilisent plusieurs services de la centrale de mobilité, les 7 autres utilisant exclusivement le minibus (3) ou les mobylettes (4). Quasiment toutes les personnes utilisent les services du Tacot pour se rendre sur leurs lieux de stage ou d'emploi, une seule en profitant également pour réaliser des démarches administratives.

Le service a été évalué positivement par l'ensemble des répondants et, dans tous les cas, a constitué un coup de pouce dans l'accomplissement de leurs démarches, voire les a vraiment aidées.

Le confort du minibus et la fiabilité des cyclomoteurs sont systématiquement soulignés.

Toutes les personnes estiment la tarification adaptée au service. Parmi celles-ci, une bénéficie d'une prise en charge par un organisme tiers.

3 personnes proposent des améliorations : 2 appellent une plus grande fiabilité des mobylettes, dont une souhaiterait en plus une assistance en cas de panne et une autre la mise à disposition de scooters pour les trajets longs. Enfin, une troisième personne souhaiterait voir les services élargis à tous les motifs de déplacement.

6.12.6. Contact

M. AVIGNON, coordinateur
Le Tacot Bièvre Valloire Mobilité
14, rue du Pont Neuf
38 980 VIRIVILLE
Tél./Fax : 04 74 54 12 12

6.13. PRESENTATION RAPIDE DE 2 CENTRALES DE COVOITURAGE

Aucune centrale de covoiturage n'a été retenue pour les monographies, hormis celle de la centrale de mobilité de Soissons où, du fait d'un très faible nombre d'inscrits, aucun appariement n'a été réalisé (voir pages 188 et suivantes).

Nous avons donc fait le choix de faire une présentation rapide de deux autres centrales de covoiturage.

6.13.1. Stop Plus (Grenoble)

Créée en 1999 par son directeur actuel, Nicolas BRICARD, la centrale de covoiturage Stop Plus fonctionne sous forme associative.

Elle a bénéficié de subventions pour son lancement, pour un montant total de 30 000 €.

Elle se fait connaître par des modes d'information très divers : dépliants, affiches, réunions d'information, site internet, permanences dans ses locaux, partenariats avec les services sociaux, des associations, des entreprises et des administrations… Pour ces dernières, Stop Plus s'inscrit comme prestataire de services dans le cadre de plans de déplacements d'entreprise (PDE) ou d'administration (PDA), nombreux à Grenoble. Malgré cela, son directeur juge cette information *« moyenne »*, car ses résultats ne sont pas encore à la hauteur des attentes.

Environ 12 000 personnes sont inscrites. Il s'agit pour l'essentiel de personnes résidant dans les aires urbaines, en premier lieu celle de Grenoble. Les habitants des zones peu denses ne représentent pour l'instant que 400 personnes, soit 3 %.

Les conducteurs paient 8 € d'adhésion annuelle.

Pour les passagers, deux types d'adhésion sont possibles :

- adhésion pour un trajet : 3 € ;
- adhésion à l'année (trajets illimités) : 16 € (Rhône-Alpes) ou 20 € (France et Europe).

Les RMIstes grenoblois peuvent utiliser le service gratuitement. Des tarifs réduits sont accordés aux étudiants (15 € par an) et aux familles (30 € par an).

Chaque passager verse au conducteur :

- 0,07 €/km pour un trajet de moins de 40 km,
- 0,04 €/km pour un trajet de plus de 40 km, ratio porté à 0,05 €/km pour un trajet sur autoroute.

Une grille donne des indications de coût pour une vingtaine de destinations, au départ de Grenoble (ex : 4,10 € sur route nationale et 5,30 € sur autoroute pour un trajet Grenoble – Lyon).

Le nombre total de voyages est passé de 9 000 en 2001 à 15 000 en 2003, soit une hausse de 70 %. La part des habitants du rural croît, puisque ces derniers ont réalisé environ 250 voyages en 2001 (3 % du total) et environ 1 000 voyages en 2003 (7 %).

En 2003, 275 personnes ont utilisé le service (soit seulement 2 % des inscrits), dont une cinquantaine d'habitants du rural. Les actifs représentent la moitié des utilisateurs, les étudiants un quart et les personnes à bas revenus un quart.

Les voyages se répartissent à parts à peu près égales entre déplacements quotidiens (30 %), déplacements hebdomadaires (30 %) et déplacements occasionnels (40 %).

Enfin, en 2003, le bilan financier de la centrale a été approximativement le suivant :

Produits	**Charges**
Recettes commerciales 30 000 € Financement public 38 000 € *Dont : Aides à l'emploi 16 500 €* *La Métro (Communauté d'agglomération) 10 500 €* *Fondation de France 6 000 €* *Conseil général de l'Isère 5 000 €*	72 000 €
Déficit 4 000 €	

6.13.2. Conseil général du Finistère

Dans le cadre de son Schéma Départemental des Déplacements, le Conseil général du Finistère prévoit de développer le covoiturage à l'échelle du département.

Cette politique ambitieuse comportera 4 volets complémentaires :

- Parkings dédiés au covoiturage

De tels parkings seront développés en particulier sur des sites où le covoiturage se réalise déjà de manière informelle. Afin de favoriser l'intermodalité, ces parkings seront autant que faire se peut positionnés à proximité d'arrêts de cars interurbains et d'aménagements cyclables (schéma départemental vélo). Leur implantation hors voirie, leur jalonnement, un revêtement de qualité et un bon éclairage public permettront de les rendre attractifs et sûrs.

- Centrale de covoiturage

Cette centrale sera composée d'un site internet et d'un central téléphonique. Dans une logique multimodale, ce dernier sera lié à la centrale d'informations départementale sur les transports collectifs, laquelle assure également les réservations pour le TAD du Pays du Poher (Carhaix-Plouguer).

- Plans de déplacements d'entreprises (PDE)

Dans un premier temps, le Conseil général mettra en place son propre PDE. Par ailleurs, il impulsera et soutiendra de tels plans au sein des autres administrations et des entreprises privées.

- Communication

La communication auprès du public sera faite par le biais d'articles de presse, de plaquettes, d'affiches…

6.14. SYNTHESE POUR LES TAD

	Aveyron	**Petit Pégase (Mayenne)**	**Viadène (Aveyron)**	**Massiac (Cantal)**	**Distribus (Lamballe)**	**Taxis TER Bourgogne**	**Soissons**	**Le Tacot (Isère)**
Mise en service	1981 à 2003	2003	1984	1987	2000	1994	2001	1997
Type de service	Desserte des bourgs-centres, principa-lement	TAD multi-directionnel et lignes virtuelles	Desserte des bourgs-centres	Desserte des bourgs-centres	TAD multi-directionnel	Rabattement sur les gares SNCF	Lignes virtuelles	Stages de formation
Publics concernés	Tous publics	Tous publics	Tous publics	Tous publics	Tous publics	Clients de la SNCF	Tous publics	Publics en insertion
Tarif aller-retour	Entre 3,80 € et 20 € suivant les AO2 et les destinations	Entre 3 € et 6 €	Entre 5,40 € et 7,90 €	5 €	2,60 €	4,20 €	3,10 €	1,10 € par tranche de 12 km
Voyages par habitant et par an	0,25	0,12	1,22	0,64	0,52	0,58	2,20	0,07
Coûts annuels	353 000 €	263 000 €	22 000 €	30 000 €	210 000 €	265 000 €	Non détaillés (service inclus dans une centrale de mobilité)	Non détaillés (service inclus dans une centrale de mobilité)
Taux de couverture R/C	25 %	9 %	33 %	21 %	5 %	Non connu		
Déficit par habitant et par an	2,70 €	1,30 €	6,55 €	5,40 €	8,40 €	10 €		

Il est difficile de comparer des TAD anciens, qui ont pu évoluer au fil des ans tels que ceux de l'Aveyron, de la Viadène ou de Massiac, et les services beaucoup plus récents de Lamballe ou de la Mayenne, qui nécessitent encore quelques réajustements.

Nous pouvons néanmoins voir que d'un service à l'autre, la tarification appliquée peut varier du simple au double, mais les services pratiquant les tarifs les plus bas (Mayenne, Lamballe) ne sont pas, tout au moins pour l'instant, les plus fréquentés.

Concernant les TAD tous publics, c'est dans le périurbain (Lamballe) que le taux de couverture est le plus faible : 5 %. Ce TAD est l'un des plus onéreux car il présente à la fois une tarification très basse (2,60 €), une offre extrêmement large (horaires libres et fonctionnement du lundi au samedi, de 8h30 à 19h30), et une grande flexibilité (le service est multidirectionnel). Le meilleur taux de couverture est atteint dans le SIVOM de la Viadène (33 %), qui pratique aussi les tarifs les plus élevés.

Le montant de financement restant à la charge de la collectivité est le plus élevé dans le cas des taxis TER : 10 €/habitant/an. Cette offre, destinée aux seuls usagers de la SNCF, présente un taux de fréquentation tout à fait correct pour un TAD avec 0,58 voyages/habitant/an.

Enfin, les TAD de desserte de bourgs-centres (Aveyron, Viadène, Massiac), dont les destinations et les horaires de départ et d'arrivée sont prédéfinis, ont un coût bien moins élevé que les TAD multidirectionnels à horaires libres (Mayenne, Lamballe).

6.15. SYNTHESE POUR LES LOCATIONS/PRETS DE VEHICULES ET LES CENTRALES DE MOBILITE

	Locamob	**Landes-Mains**	**Soissons**	**AME**	**Le Tacot**
Mise en service	2000	1994	2001	1999 à 2001	1995 à 2001
Principaux types de service	Location mobs	Location voitures, mobylettes et vélos	Centrale d'info. Lignes virtuelles Covoiturage	Navette vers emploi Location mobs	Centrale d'info. TAD vers emplois Loc. mobs et vélos
Publics concernés	Publics en insertion	Publics en insertion	Tous publics	Publics en insertion	Publics en insertion et handicapés, sauf centrale d'info (tous publics)
Tarifs	1,5 €/j	Voit. : gratuit (précaires) ou 8 €/j. Mobs : 1,52 €/j. Vélos : 0,5 €/j.	Info : appel gratuit TC : 1,55 €/voy. Covoit. : gratuit	Navette : gratuit Mobs : 2,9 à 4,4€/j. selon statut	Info : coût appel TAD : 1,1 €/12 km Mobs: 2,3 à 7,65€/j selon revenus Vélos : 1,5 à 5 €/j.

	Locamob	Landes-Mains	Soissons	AME	Le Tacot
Utilisation annuelle	11 391 j loc.	Voit. : 4 223 j. Mobs : 2 614 j. Vélos : 480 j.	Info ≈ 3 000 appels TAD : 16 124 voy. Covoit. : ≈ 0	Navette: 2 510 voy. Mobs : 6 135 j.	Info ≈ 400 appels TAD : 4 332 voy. Mobs : 6 685 j. Vélos : 558 j.
Coûts annuels	68 000 €	319 000 €	210 000 €	155 000 €	115 000 €
Taux de couverture recettes/charges	25 %	3 %	8 %	12 %	17 %
Déficit par voyage/journée de location	6,48 €	42 € (tous véhicules confondus)	12 €	Navette : 6,1 € Mobs : 27,2 €	
Déficit par hab. et par an	0,23 €	0,94 €	3,30 €	1,60 €	1,60 €

Les locations de véhicules se font à des prix très variables selon les associations et au sein même de certaines associations en fonction du niveau de revenus (Tacot) ou du statut socio-professionnel des bénéficiaires (AME et Landes-Mains pour les voitures). Les tarifs des transports collectifs sont également très variables selon les centrales de mobilité, allant jusqu'à la gratuité dans le cas d'AME, et sont calculés selon des modalités différentes (tarification au voyage à Soissons ou par tranche de 12 km pour le Tacot).

La centrale d'informations de Soissons est nettement plus sollicitée que celle du Tacot, du fait notamment d'une information plus diversifiée. Grâce à ses 16 points de location, Locamob atteint le total de journées de location le plus élevé. Les services de location de vélos sont dans tous les cas peu utilisés, en raison notamment de la spécificité des territoires (densités faibles et trajets longs).

Landes-Mains est de loin le service le plus onéreux (importants frais de personnel et mise à disposition de voitures, qui plus est sur de longs trajets). Locamob, grâce notamment à la sollicitation de nombreux partenaires pour la mise à disposition des mobylettes, a un coût de fonctionnement limité.

Le taux de couverture recettes/charges est dans tous les cas inférieur ou égal à 25 %. Le meilleur taux est obtenu par Locamob, malgré le tarif le plus attractif pour les locations de mobylettes (1,5 € par journée de location) ; à l'opposé, Landes-Mains affiche le taux de couverture le plus bas, du fait là encore du coût élevé des voitures, qui plus est mises à disposition gratuitement pour certains usagers.

Concernant les services de location de mobylettes, le déficit par journée varie du simple au quadruple entre Locamob et AME, en raison notamment des coûts salariaux nettement plus élevés pour le second.

Enfin, du fait de la richesse des services proposés et du nombre élevé de voyages en transports collectifs, la centrale de mobilité de Soissons a un coût de participation par habitant nettement plus élevé que les autres centrales.

7. ENTRETIENS AVEC DES ACTEURS NATIONAUX

7.1. LISTE DES ENTRETIENS ET TABLES RONDES

7.1.1. Associations de collectivités locales

Structure	Interlocuteur(s)	Fonction
ADF (Assemblée des Départements de France)	Sylvain PENNA	Vice-président de l'ADSTD (Association des Directeurs de Services Techniques Départementaux)
GART (Groupement des Autorités Responsables des Transports)	Arnaud LAGRANGE	Adjoint du pôle «Aménagement, marchandises, environnement »

La trame de ces entretiens a été la suivante :

- présentation de notre étude et de ses premiers résultats,
- positionnement stratégique de l'association sur la question des transports en zones peu denses (TAD et autres),
- positionnement stratégique de ses adhérents,
- difficultés rencontrées,
- demandes des adhérents,
- stratégie de l'association vis-à-vis des autres acteurs du transport, notamment l'Etat, les transporteurs et les taxis,
- outils techniques, méthodologiques, juridiques... mis en œuvre par l'association vis-à-vis de ses adhérents,
- projets,
- souhaits / attentes.

7.1.2. Fédérations de professionnels du transport

Structure	Interlocuteur(s)	Fonction
FNAT (Fédération Nationale des Artisans Taxis)	Maryline JOUAILLEC-CASSASSUS	Secrétaire général
FNTV (Fédération Nationale des Transports de Voyageurs)	Philippe DETREE Serge NOSSOVITCH	Président Secrétaire général
UTP (Union des Transports Publics)	Bruno GAZEAU Anne MEYER	Adjoint délégué général Chef du Département « Clientèles, exploitation et recherche »

La trame de ces entretiens a été la suivante :

- présentation de notre étude et de ses premiers résultats,
- positionnement stratégique de la fédération sur la question des transports en zones peu denses (TAD et autres),
- positionnement stratégique de ses adhérents,
- difficultés rencontrées,
- demandes des adhérents,
- stratégie de la fédération vis-à-vis des acteurs publics du transport, notamment l'Etat et les collectivités locales,
- outils techniques, méthodologiques, juridiques... mis en œuvre par la fédération vis-à-vis de ses adhérents,
- projets,
- souhaits / attentes.

7.1.3. Grandes entreprises de transport

Structure	Interlocuteur(s)	Fonction
SNCF	Jean-Louis JOURDAN Sylvie BOUDY	Directeur du développement Chef du département marketing
Effia[84]	Michel PENOT	Directeur d'activité Effia Voyageurs
Keolis	Patricia DIVAN	Responsable du développement des nouvelles technologies
Connex	Kathy DAVID Guillaume MATHIEU	Chef de projet transport à la demande Chef de projet Information voyageur – relation client
Transdev	Jean-Philippe LALLY Jean TERRIER	Directeur des systèmes d'information Responsable marketing et innovation

[84] Contrairement aux autres groupes, Effia ne fait pas de transport proprement dit, se contentant d'intervenir dans les métiers connexes (information…).

La trame de ces entretiens a été la suivante :

- présentation de notre étude et de ses premiers résultats,
- expériences innovantes mises en oeuvre par votre entreprise dans les zones rurales et dans les zones périurbaines peu denses (TAD ou autres),
- nature de l'intervention de votre entreprise sur ces expériences (transport, gestion/organisation, réservations...),
- place du TAD et des autres services de transport innovants en zones peu denses dans votre chiffre affaire actuel,
- place du TAD et des autres services de transport innovants dans le positionnement stratégique actuel et futur de votre entreprise,
- part des zones peu denses dans le positionnement actuel et futur de votre entreprise.

7.1.4. Projet SARRASIN

Le projet SARRASIN est mené conjointement par les sociétés Renault et Keolis. Celles-ci ont bien entendu été rencontrées simultanément.

Structure	Interlocuteur(s)	Fonction
Renault	Jean GREBERT Thomas CRULLI	Chef du groupe Transport et mobilité Chargé de mission
Keolis	Jonathan MELKI	Chargé de mission

La trame de cet entretien a été la suivante :

- présentation de notre étude et de ses premiers résultats,
- présentation du projet SARRASIN : contenu, objectifs, moyens, calendrier,
- quelle inspiration ce projet trouve-t-il dans les expériences existantes ?
- en quoi est-il innovant ?
- quelle plus-value apporte-t-il à la collectivité ?
- place de ce projet dans la stratégie (notamment la stratégie commerciale) des entreprises Renault et Kéolis ?
- pourquoi Abbeville ?
- coût et financement actuels/futurs ?

7.1.5. Organismes intervenant auprès de publics spécifiques

Ces organismes sont tous des associations, sauf Age d'Or Services (société privée) et la Fondation de France (fondation).

Thème	Structure	Interlocuteur(s)	Fonction
Personnes âgées ou handicapées	Age d'Or Services	Albert MOIRIGNOT	Directeur général délégué
	Les Aînés Ruraux	Raymonde GAREAU	Vice-présidente
	ADMR (Aide à Domicile en Milieu Rural)	Pierre DEBONS	Directeur adjoint
	Fondation de France	Cécile ALLAIRE	Responsable du programme Personnes handicapées
Associations rurales	Familles Rurales	Blandine DEMORY	Chargée de mission
	Les Aînés Ruraux	Jeanine DUJAY-BLARET	Vice-présidente
Usagers des Transports	FNAUT (Fédération Nationale des Usagers du Transport)	Jean-Paul JACQUOT	Vice-Président
Publics en insertion	Chôm'Actif 63 (association membre du Mouvement National des Chômeurs et Précaires)	Jean-Louis M'PELINGO Pierre BOUSSANGE Thierry MATTIO Philippe COUPAT	Directeur Président Chargé de mission covoiturage Chargé de mission

La trame de ces entretiens a été la suivante :

- présentation de notre étude et de ses premiers résultats,
- présentation de chaque structure et de ses actions,
- place des questions de transport dans ces actions,
- besoins identifiés en matière de transport,
- réponses apportées à ces besoins,
- besoins sans réponse / difficultés rencontrées,
- attentes vis-à-vis des collectivités locales et de l'Etat.

7.1.6. Déroulement

Les entretiens et tables rondes se sont déroulés entre le 20 et le 30 septembre 2004. La plupart ont eu lieu en face à face, dans les locaux de la DATAR. Seuls deux d'entre eux (GART et Effia) se sont déroulés par téléphone, faute de disponibilité de nos interlocuteurs aux dates proposées.

7.2. AVERTISSEMENT

Plutôt que de faire un résumé de chaque entretien, nous avons privilégié une présentation analytique des grandes thématiques abordées. Par souci de neutralité, en particulier vis-à-vis des entreprises privées, nous ne mentionnons l'auteur d'une assertion que lorsque cela s'avère réellement nécessaire. S'agissant d'une analyse transversale et, dans certains cas, critique des entretiens, ADETEC assume l'entière responsabilité des pages qui suivent[85].

[85] Seules les pages concernant le projet SARRASIN ont fait l'objet d'une relecture et d'une validation par le responsable du projet. Dans les autres cas où une structure est citée nommément, nous nous sommes appuyés sur les documents écrits qui nous ont été remis.

En complément, nous apportons des éléments d'éclairage, destinés à compléter ou à mettre en perspective certaines problématiques. Les éléments ressortant des entretiens sont rédigés avec des puces. Nos commentaires et les données complémentaires sont rédigés sans puce.

7.3. PLACE DU TRANSPORT DANS LA PROBLEMATIQUE DES TERRITOIRES PEU DENSES

7.3.1. Evolutions démographiques et socio-économiques

- La majorité des territoires ruraux est marquée par une baisse nette de leur population, accompagnée d'un vieillissement de celle-ci.

- Dans le même temps, le maillage du territoire par les commerces et les services diminue.

- Les besoins de déplacements sont donc plus importants que par le passé.

- Dans les zones rurales, beaucoup de personnes, notamment au sein de la population âgée mais aussi chez les ménages à bas revenus, se trouvent sans voiture, voire sans permis. Ce phénomène est particulièrement marqué chez les femmes veuves.

Motorisation des ménages[86]

La motorisation est nettement plus élevée en zone rurale : 92 % des ménages ruraux possèdent au moins une voiture, contre 80 % en moyenne nationale.

Cette situation cache toutefois de fortes disparités. En particulier, les inactifs, dont les retraités, sont un peu moins motorisés que la moyenne.

Catégorie	France	Rural	Inactifs	Retraités	25-64 ans	+ 65 ans
Ménages motorisés (2002)	80 %	92 %	70 %	76 %	86 %	68 %

Toutefois, les personnes âgées tendent à être de plus en plus motorisées. Désormais, le taux de motorisation est quasiment stable jusqu'à 75 ans, pour ne diminuer sensiblement qu'à partir de cet âge.

[86] Données collectées hors entretiens.

Année de naissance de la personne de référence du ménage	Taux de motorisation aux âges suivants			
	60-64 ans	65-69 ans	70-74 ans	75 ans et +
Avant 1904	Non connu	Non connu	Non connu	22 %
Entre 1905 et 1909	Non connu	Non connu	33 %	29 %
Entre 1910 et 1914	Non connu	51 %	47 %	34 %
Entre 1915 et 1919	60 %	57 %	54 %	43 %
Entre 1920 et 1924	72 %	67 %	65 %	Non connu
Entre 1925 et 1929	75 %	74 %	Non connu	Non connu

Source : INSEE, enquêtes budget des familles de 1979, 1984-85, 1989 et 1995.

La baisse du taux de motorisation à partir de 60 ans est liée à la surmortalité masculine : les veuves des générations anciennes, qui n'ont pas forcément le permis de conduire (voir ci-dessous), se dessaisissent de l'éventuelle voiture. Les couples, eux, ne se déséquipent pas avant 75 ans, âge où le vieillissement physiologique peut l'imposer.

Permis de conduire[87]

La détention du permis de conduire est fortement liée à l'âge et au sexe. Elle tend à augmenter au fil des années, notamment chez les femmes et chez les personnes âgées.

		1982	1994	2001
Adultes, tous âges	**Hommes**	80 %	88 %	≈ 90 %
	Femmes	47 %	64 %	≈ 70 %
60-74 ans	**Hommes**	67 %	87 %	Non connu
	Femmes	21 %	44 %	Non connu
75 ans et plus	**Hommes**	54 %	70 %	Non connu
	Femmes	11 %	23 %	Non connu

Source : INSEE / INRETS, enquêtes transports et communication de 1982 et 1994.

Nous n'avons pu obtenir de données nationales sur le taux de détention du permis de conduire chez les ménages à bas revenus. Le permis de conduire est obtenu pour la vie et le niveau de revenus est fluctuant au cours de celle-ci. On peut toutefois supposer que, parmi les personnes à bas revenu, le taux de possession du permis de conduire est un peu moins élevé que pour le reste de la population.

- Le mode de vie urbain se développe bien au-delà des limites des agglomérations : la demande est de plus en plus forte, notamment en termes de loisirs pour les jeunes et de services. Cette demande est particulièrement forte aux franges des aires urbaines, où de nombreux ménages urbains s'installent.

Synthèse

En terme d'aménagement du territoire, il s'agit de trouver un équilibre entre des éléments souvent contradictoires tels que :

- le maintien démographique et économique du monde rural,

[87] Données collectées hors entretiens.

- la limitation de l'étalement urbain,
- la préservation de l'environnement,
- la liberté du choix résidentiel,
- le coût socio-économique pour les ménages (hausse du budget transport, avec l'acquisition d'un 2e voire d'un 3e véhicule et la hausse du kilométrage annuel, forte dépendance à l'automobile, dont souffrent notamment les femmes au foyer et les jeunes…),
- le coût socio-économique pour la collectivité (voirie, réseaux, services, transport…),
- etc.

7.3.2. Place du transport

- En milieu rural, le transport est le facteur clé de la cohésion sociale. Les non motorisés sont menacés d'exclusion.

- La question des transports recouvre des problématiques très larges : territoire + social + économie + environnement + politique (effet vitrine) + sécurité routière (l'insécurité routière est forte dans les zones peu denses, notamment chez les jeunes).

- L'organisation des transports est un élément essentiel de l'attractivité d'un territoire et joue fortement dans les choix résidentiels. Ainsi, l'existence d'une ligne régulière ou d'un transport à la demande peut jouer dans un choix résidentiel, y compris auprès de personnes âgées qui ne l'utilisent pas, mais sont rassurées de savoir qu'elles peuvent l'utiliser en cas de besoin, notamment quand elles ne pourront plus conduire.

- Les situations d'isolement augmentent, du fait de la baisse des disponibilités familiales (les enfants habitent souvent loin de leurs parents âgés, les adolescents ont leurs deux parents qui travaillent) ou de voisinage.

- De ce fait, les demandes de transport croissent.

- En leur sein, la demande de transports de porte à porte est importante, du fait d'habitudes de déplacements ancrées dans la logique de l'automobile, mais aussi d'une altération des capacités motrices chez une partie de la population âgée.

7.3.3. Besoins de transport en fonction des publics

Le transport public en zone rurale s'adresse principalement aux personnes non motorisées, également appelées captives :

- personnes dont le ménage ne possède pas de voiture,
- personnes n'ayant pas le permis de conduire
- personnes n'étant pas ou plus en état de conduire,
- personnes ne disposant pas d'une voiture à un moment donnée, la ou les voiture(s) du ménage étant déjà utilisée(s).

A ce titre, 5 publics cibles peuvent être définis.

7.3.3.1 Les personnes âgées

Besoins

- Les seniors souhaitent poursuivre la pratique automobile le plus longtemps possible. Pour que cela puisse se faire dans les meilleures conditions de sécurité possibles, des associations et des collectivités locales ont mis en place des formations adaptées.

- Pour les non motorisés, les besoins concernent majoritairement les personnes âgées de plus de 70 ans, notamment les femmes veuves, et ne pouvant compter sur les solidarités familiales et de voisinage.

- Les motifs de déplacement sont variés :

  - vers le ou les bourgs-centres : achats, rendez-vous médical, coiffeur, démarche administrative, visite à un proche, office religieux, club du 3e âge…
  - vers la ville voisine (préfecture ou sous-préfecture) : rendez-vous chez un médecin spécialiste, visite à un proche hospitalisé, démarche administrative…
  - vers la gare SNCF la plus proche : car ou train TER ou grandes lignes.

  Ces déplacements sont aussi l'occasion de rompre l'isolement et de se promener.

- Un TAD hebdomadaire permet de répondre à la majorité de ces besoins dans des conditions satisfaisantes.

- La tarification des TAD (4 à 5 € l'aller-retour, en général) est rarement dissuasive, y compris pour les seniors à bas revenus[88].

- En revanche, des personnes âgées peuvent avoir des craintes à la création d'un service (peur de tomber en sortant de chez elles, réticences vis-à-vis d'un conducteur qu'elles ne connaissent pas…). Il est donc nécessaire de les informer pour lever ces appréhensions.

- Bon nombre d'entre elles rencontrent des difficultés avec les outils modernes, notamment les serveurs téléphoniques. Les réservations auprès d'une hôtesse permettent de lever cet obstacle, tout en créant un contact humain bienvenu pour des personnes qui vivent seules.

- Les personnes âgées veulent généralement rester chez elles jusqu'au bout. Il y a donc de plus en plus de demandes pour des services en porte à porte, voire pour des prestations allant au-delà du seul transport (prestations d'accompagnement, incluant la prise en charge dans le domicile et non devant celui-ci, ainsi que des actes connexes tels que l'aide à la préparation des bagages).

- Dans l'ensemble, les associations du 3e âge s'accordent à dire que les personnes âgées, tout au moins les personnes âgées valides, sont les moins mal loties des populations non motorisées, en terme d'offre de transport, car elles sont relativement bien prises en compte par les décideurs.

[88] *Cela représente un budget d'environ 20 € par mois, faible par rapport à l'aide ménagère que des personnes peu aisées sont prêtes à se payer pour pouvoir continuer de vivre chez elles.*

- Concernant les personnes âgées ayant besoin d'une aide pour se déplacer, ces mêmes associations estiment que seulement 30 % d'entre elles ont les moyens de payer un service d'accompagnement.

7.3.3.2 Les enfants et les jeunes

- Les besoins de déplacement des enfants et des jeunes croissent avec deux phénomènes concourants :

  - l'expansion périurbaine, qui amène des familles à s'installer toujours plus loin des villes,
  - le développement des modes de vie urbains au sein des campagnes, avec une demande toujours plus forte de services et d'activités.

- Ces besoins de déplacement concernent principalement les loisirs. Il s'agit notamment d'assurer l'acheminement jusqu'aux activités organisées (notamment le mercredi après-midi) ou vers des pôles tels que les cinémas ou les piscines.

- Les besoins sont particulièrement marqués le mercredi et pendant les vacances scolaires, périodes pendant lesquelles l'offre de transport collectif, quand elle existe, est souvent réduite, voire supprimée, surtout en juillet et août.

- L'augmentation du taux d'activité des femmes fait que de nombreux jeunes n'ont personne pour les accompagner en voiture.

- Des solutions peuvent être trouvées à travers le covoiturage ou les deux-roues (vélo, scooter), mais ces derniers concernent davantage les garçons que les filles et présentent un lourd bilan en matière de sécurité routière.

- En dehors des périmètres de transport urbain, les fréquences et les tarifs des transports sont souvent dissuasifs pour les enfants et les jeunes.

- Les TAD sont peu utilisés par les jeunes, qui les assimilent à des transports de personnes âgées ou de handicapés. En leur sein, les TAD périurbains sont davantage utilisés que les TAD ruraux, pour les raisons suivantes :

  - offre plus adaptée aux besoins des jeunes (les TAD ruraux circulent souvent une seule fois par semaine, généralement un jour de classe),
  - tarification plus favorable (souvent identique à celle d'un ticket de bus),
  - plus grande souplesse dans la réservation (1h voire ½ h à l'avance).

- La mise en place de transport pour les élèves commençant les cours plus tard (en moyenne 10 % des collégiens et lycéens) ou les finissant plus tôt (en moyenne 30 % des élèves) permet de rendre ceux-ci plus autonomes dans leurs déplacements quotidiens et de leur donner une image plus positive des transports publics. De tels services peuvent être assurés à la demande si le potentiel d'usagers est faible, comme cela s'observe sur certains réseaux urbains, mais aussi sur des liaisons interurbaines (ex : taxis TER Franche-Comté).

7.3.3.3 Les personnes à bas revenus

- Le problème le plus crucial porte sur l'accès à l'emploi.

- Beaucoup de besoins ne trouvent pas de réponses dans les transports collectifs, notamment pour les liaisons transversales, mais aussi dans le cas d'horaires de travail décalés, fréquents dans les classes populaires.

- Quand il existe un transport scolaire, celui-ci n'est malheureusement pas toujours ouvert aux autres usagers.

- Il est fréquent que des chômeurs se trouvent donc dans l'obligation de renoncer à un emploi, faute d'un moyen de locomotion.

- Des solutions peuvent être trouvées, à travers des mesures telles que la location à bas prix de mobylettes voire de voitures ou la mise en place de transports à la demande spécifiques. Plus d'une centaine d'expériences, le plus souvent associatives, existent sur le territoire national.

- Le covoiturage apparaît en revanche plus difficile à faire fonctionner, car les demandes ne rencontrent pas forcément une offre adéquate (même liaison, même horaire). En outre, certaines personnes manifestent des réticences à transporter un chômeur.

- Quand une offre de transport collectif existe, la tarification pose souvent problème. On peut citer :

  - pour les entretiens d'embauche, le remboursement par l'ANPE d' un seul aller-retour SNCF par mois (2 pour les cadres),
  - le nombre limité de régions ayant instauré un tarif réduit pour les personnes à bas revenus (des Régions telles que le Nord-Pas-de-Calais accordent en revanche une réduction de 75 %),
  - l'absence de tarification sociale sur la plupart des TAD « tous publics », en particulier les TAD ruraux, y compris quand une telle tarification existe sur les lignes régulières.

- L'implantation en milieu rural peut aboutir à des trajectoires très contrastées :

  - De nombreux ménages urbains de classe moyenne s'installent dans les couronnes périurbaines ou dans le rural proche, poussés par l'envie d'habiter à la campagne, mais aussi pour faire des économies sur le prix de leur terrain. Ces familles ne mesurent pas toujours l'impact financier de l'achat d'un deuxième véhicule (voire d'un troisième ou d'un quatrième quand les enfants grandissent) et de la multiplication des kilomètres. Lorsque arrive un accident de la vie (chômage, divorce) la situation peut devenir dramatique sur le plan financier, la perte du véhicule pouvant devenir le point de non retour de ce que les associations et les travailleurs sociaux qualifient de « descente aux enfers ».
  - A l'inverse, il n'est pas rare que des RMIstes s'installent dans le rural « profond » et y trouvent, dès lors qu'ils limitent leurs déplacements, un niveau de vie un peu meilleur qu'en ville, l'auto-production et les petits travaux au noir s'ajoutant au RMI, tandis que le coût du logement est moindre qu'en ville. Cette situation peut cependant être porteuse d'un fort isolement.

7.3.3.4 Les personnes handicapées

- Le transport à la demande est présenté par la plupart de nos interlocuteurs comme la solution la plus adaptée aux personnes handicapées, en raison de son fonctionnement de porte à porte, mais aussi en ce sens qu'il éviterait d'aménager les bus, les cars et les arrêts (aménagements imposés par la nouvelle loi sur les handicapés).

- Concernant les petits véhicules, la FNAT préfère que les collectivités locales fasse l'acquisition de véhicules adaptés plutôt que de demander aux taxis d'aménager un véhicule, en raison du coût d'un tel aménagement (15 000 €), de la décote du véhicule à la revente et de la difficile transférabilité du matériel dans un autre véhicule.

7.3.3.5 Les autres adultes sans activité professionnelle

- Figurent notamment dans cette catégorie les femmes au foyer, souvent isolées quand elles n'ont pas de véhicule personnel.

- Très peu de réponses adaptées à ces publics existent à ce jour.

7.3.4. Exemples de limites des solutions de transport existantes

- Là où elle existe, l'offre de transport collectif tend généralement à se raréfier (fermeture de lignes départementales, fermeture de gares…), la motorisation croissante amenant les habitants à de moins en moins emprunter les transports en commun. On entre dans un cercle vicieux, cette baisse de l'offre accentuant la baisse de la fréquentation.

- Cette offre, quand elle existe, est souvent mal connue par les habitants des zones peu denses, du fait d'une information insuffisante, mais aussi d'une forte culture automobile qui amène bon nombre d'habitants à ne même pas chercher à se renseigner.

- Au même titre que les autres acteurs économiques, les transporteurs et les artisans taxis se raréfient dans les zones peu denses, ce qui rend moins aisée et plus coûteuse (kilométrage à vide élevé) l'organisation de transports publics.

- Le covoiturage s'organise de manière informelle. Il se heurte toutefois à de très fortes réticences dès lors que l'on sort du cercle relationnel (famille, amis, voisins).

- Pour les particuliers, les taxis sont coûteux, a fortiori quand le domicile est éloigné du lieu d'implantation de l'artisan taxi (facturation du trajet à vide).

- Des particuliers transportent leurs proches ou leurs voisins moyennant paiement en espèces ou en nature (bouteille de vin, gâteau, poulet…). Cette situation, proche du transport à la demande, les met en concurrence avec les taxis (voir plus loin).

- Certaines associations organisent elles-mêmes de tels transports. Là encore, la concurrence avec les taxis pose problème. Dans le cas où les conducteurs sont des particuliers, ceux-ci peuvent être bénévoles ou indemnisés.

- Là où ils existent, les transports à la demande sont en général utilisés majoritairement par des personnes âgées, aux besoins desquels ils répondent le mieux, du fait de leur faible fréquence (souvent hebdomadaire), de leur tarification (dissuasive pour les personnes à bas revenus et pour les familles) et de la nécessité de réserver à l'avance. En outre, ils ont bien souvent une image de « transports de vieux » qui les cantonne à cette clientèle.

7.4. COMMENT SE CREENT LES TAD ?

7.4.1. Une création souvent à l'initiative des élus

- La définition de l'offre de transport, dont le TAD, dépend de l'autorité organisatrice. Les entreprises de transport sont rarement à l'origine de la création d'un TAD (voir ci-dessous).

- La création d'un TAD peut s'inscrire dans deux logiques :

  - image du service et logique comptable : éviter la circulation de bus ou de cars vides et faire des économies, en remplaçant des services réguliers par des services à la demande,
  - logique d'offre : desservir de nouveaux territoires (ex : extension du périmètre de transports urbains, desserte de zones rurales non desservies par les lignes régulières) ou de nouveaux publics.

  Ces deux logiques peuvent être mêlées. Ainsi, le remplacement d'un service régulier par un TAD peut s'accompagner d'une extension de la zone de desserte ou de la création de nouvelles courses (deux aller-retour en ligne virtuelle au lieu d'un en ligne régulière, par exemple).

- La décision de mettre en place du TAD est une décision politique, qui se fait généralement sans étude d'opportunité (est-ce bien du TAD qu'il faut ?).

- Le TAD apparaît souvent comme la meilleure solution à une problématique de desserte des zones peu denses, voire comme la solution unique. Des solutions alternatives ou complémentaires (covoiturage, par exemple) ne sont en général pas prises en considération. Toutefois, l'approche globale des déplacements tend à se développer au sein des autorités organisatrices, notamment via leurs associations (GART, ADSTD). Ainsi, des départements (ex : Eure-et-Loir, Finistère) remplacent leurs plan départemental des transports collectifs par un plan départemental des déplacements, incluant non seulement les lignes classiques, mais aussi le TAD, le covoiturage, le vélo… et des agglomérations développent des centrales de mobilité.

- Quand étude il y a, celle-ci vise simplement à définir le contenu dudit TAD. Toutefois, le TAD n'est pas toujours considéré comme la solution unique. Ainsi, pour les zones rurales, l'ADSTD écrit : *« Si le TAD constitue sans nul doute une réponse et un moyen de lutter contre l'isolement à des conditions économiques acceptables pour la collectivité, d'autres voies d'action sont*

possibles (centrale de mobilité, covoiturage…), en coordination avec les autres actions de service public ».

- Dans les départements, dès lors qu'il s'agit de créer du TAD ex nihilo, la première opération donnera lieu à débat budgétaire, même si les budgets en jeu sont faibles. Ensuite, en général, le TAD ne sera pas remis en cause (il pourra même être étendu à de nouveaux secteurs) et les budgets seront votés « les yeux fermés », au même titre que d'autres dépenses perçues comme naturelles ou obligatoires (transports scolaires, routes).

7.4.2. Place des transporteurs dans l'initiative

- Un exploitant peut être amené à proposer des adaptations de l'offre, notamment par la mise en place de TAD, pour contribuer à améliorer les résultats économiques du réseau et donc à renforcer sa position commerciale sur le moyen terme.

- Une fois la décision politique prise, il contribue généralement à la définition précise du service.

- En revanche, lors des réponses aux appels d'offres, chaque candidat a peu de marge de manœuvre. Il fait une réponse « politiquement correcte » et se garde de toute proposition innovante qui pourrait amener à voir son offre mal appréciée.

- Cette faible place des exploitants dans l'innovation organisationnelle est accentuée par la faible part de l'ingénierie en mobilité en leur sein. Hormis dans les grands réseaux urbains, cette ingénierie est quasiment absente chez les transporteurs locaux, y compris dans les filiales des grands groupes. Cette ingénierie en mobilité est également peu présente dans les sièges sociaux de ces derniers, où l'intitulé des postes des interlocuteurs TAD fait apparaître une forte orientation vers le marketing ou la technologie [NDLR : On peut se réjouir du fait que la mission de conseil (quand elle existe) soit dissociée de la gestion d'un réseau : dans le cas contraire, les exploitants se trouveraient être à la fois juges et parties, comme cela s'observe dans nombre de petits réseaux urbains, où la collectivité ne dispose d'aucune ingénierie et où cette ingénierie est assurée par défaut par l'exploitant].

- Enfin, à la décharge des exploitants, on soulignera que lorsque l'initiative vient de l'un d'entre eux, elle peut rencontrer de grosses difficultés, ainsi qu'en témoignent les réticences des collectivités locales à financer le projet SARRASIN, sur le bassin d'Abbeville (voir page 242).

7.5. STRATEGIE DES PROFESSIONNELS VIS-A-VIS DES TRANSPORTS INNOVANTS

7.5.1. Transporteurs

7.5.1.1 Part du TAD dans l'activité

Nous avons pu avoir la part du TAD, exacte ou approchée, dans l'activité pour trois des cinq grands groupes rencontrés. Dans tous les cas, les chiffres annoncés sont très faibles :

- nettement moins de 1 % du chiffre d'affaires pour le premier,
- 0,7 % du chiffre d'affaires pour le deuxième,
- entre 1,5 et 3 % des voyages pour le troisième.

7.5.1.2 Un marché à occuper

- Même s'il est encore limité, le marché du TAD existe et se développe. Chaque entreprise cherche donc à se positionner, tant pour préserver les marchés qu'elle a déjà, que pour en conquérir de nouveaux.

- Leurs fédérations (FNTV, UTP) les encouragent à aller sur les marchés de TAD, non seulement en raison de l'expansion de ces marchés, mais aussi pour assurer le positionnement de la profession face à la concurrence d'autres acteurs.

- Le TAD n'est toutefois jamais une cible d'attaque du marché.

- Une entreprise dit même être entrée sur le marché du TAD « par défaut, pour suivre la logique économique des élus ».

- Forte de son expertise interne et du fait qu'elle n'a, en tant que telle, rien à vendre, l'UTP est la seule à oser affirmer sur la place publique que le TAD n'est pas une solution miracle et qu'il doit se mettre en place dans le respect de certaines règles et contraintes.

7.5.1.3 Une stratégie opportuniste

- Comparé aux autres activités des transporteurs, le TAD est souvent une activité à faible valeur ajoutée, car il réclame beaucoup de travail (gestion des réservations) et génère des frais fixes importants, pour peu de personnes transportées, donc peu de recettes.

- Le TAD peut toutefois permettre aux entreprises d'optimiser des moyens déjà existants et de faire des économies d'échelle :

  - réutilisation d'un conducteur et d'un véhicule utilisés pour le transport scolaire (réutilisation d'autant plus intéressante pour le transport interurbain dont la nouvelle Convention collective impose de rémunérer les conducteurs pendant les coupures),

- rentabilisation d'un plateau téléphonique de réservation de TAD et/ou d'information multimodale sous-utilisé,
- fermeture d'arrêts et optimisation de la vitesse commerciale des lignes régulières (cas de la SNCF, par exemple).

- Pour les grandes entreprises, le TAD n'est pas considéré comme un marché en tant que tel. Il constitue plutôt une porte d'entrée pour des marchés plus importants. Ces entreprises s'intéressent réellement au TAD dès lors qu'il constitue un volet de gros marchés de transport, à l'échelle d'une agglomération, d'un département ou d'une région. Elle doivent alors montrer qu'elles sont compétentes pour le TAD au même titre que pour toutes les autres activités de leur métier.

- Les grands groupes n'ont pas de stratégie nationale affirmée sur le TAD en tant que tel. Ils déclarent laisser leur filiales se débrouiller, se contentant de leur apporter des outils et des conseils. Nos interlocuteurs sont restés évasifs sur la nature de ces outils et de ces conseils. Cet appui porte sans doute au moins autant sur les volets commercial et technologique que sur l'ingénierie de la mobilité.

7.5.1.4 Autres transports innovants

- La logique d'occupation du marché s'inscrit dans la perspective de développement des centrales de mobilité, en particulier dans les grandes agglomérations.

- L'entrée sur de tels marchés se fait en partie par la technologie, à travers l'élaboration de logiciels ayant pour première vocation l'information multimodale sur les transports.

- L'intérêt pour les autres solutions innovantes de transport (covoiturage, location de vélos…) commence à se faire jour, dans la mesure où de tels services s'inscrivent dans des centrales de mobilité, marchés émergeant auxquels les entreprises s'intéressent fortement.

- Pour l'instant, le développement des centrales de mobilité pouvant être déléguées à des entreprises privées se cantonne pour l'essentiel aux grandes agglomérations.

- La démarche des entreprises vis-à-vis de centrales de mobilité semble être purement commerciale. En effet, ces entreprises semblent peu, voire pas du tout, s'intéresser aux expériences fonctionnant actuellement sous forme associative, alors que ces expériences pourraient leur apporter un savoir-faire très utile.

7.5.2. Taxis

- Le nombre de personnes à transporter étant généralement faible, les taxis sont les acteurs privilégiés du TAD. Les transporteurs leur reconnaissent d'ailleurs ce rôle[89].

[89] Notre enquête a pourtant montré que les transporteurs intervenaient sur la moitié des TAD et les taxis seulement sur un tiers.

- Après le transport scolaire et le transport de malades assis, le TAD est qualifié par la profession de *« troisième marché »* et la FNAT encourage fortement ses adhérents à s'y positionner.

- Au-delà des mots, les taxis semblent davantage intéressés par le TAD que les transporteurs. En témoigne la parution de 2 dossiers et d'un article sur le sujet dans les 12 derniers numéros de « L'Artisan du Taxi ». Ces dossiers traitent notamment des aspects organisationnels et juridiques du TAD (groupements d'artisans, types de convention…).

7.6. ROLE DES TAXIS

7.6.1. Quelle réglementation ?

- Les taxis peuvent assurer un service de TAD sous réglementation LOTI ou sous réglementation taxi. Pour pouvoir exercer sous réglementation LOTI, ils doivent être inscrits au registre des transporteurs, en DDE.

- Leurs fédérations leur conseillent d'effectuer systématiquement cette inscription, afin de pouvoir effectuer du TAD sans problème, quel que soit le type de convention.

7.6.2. Quelle organisation entre transporteurs et taxis ?

- Depuis environ une dizaine d'années, les taxis sont reconnus comme acteurs du transport public à part entière. Cette reconnaissance a notamment été concrétisée par l'édition du guide pratique « Coopération taxi / transport public : mode d'emploi » (FNAT/GART/UTP, 1998) et, plus récemment, par la signature d'une convention entre le GART et la FNAT (novembre 2003).

- Globalement, les transporteurs considèrent que le transport à la demande est le domaine naturel du taxi. Ils préfèrent que la majorité des TAD soit assurée par des taxis (NDLR : il s'agit d'une évolution souhaitée, puisque notre enquête montre que les transporteurs interviennent dans la moitié des TAD et les taxis dans seulement le tiers).

- Les taxis sont particulièrement adaptés dans le cas de TAD de porte à porte, de desserte zonale en milieu rural et, de manière générale, pour tous les faibles volumes de clientèle.

- En revanche, dans le cas où certains services d'une ligne régulière sont assurés en TAD (heures creuses, vacances scolaires), le transporteur de la ligne préfère assurer lui-même de tels services, éventuellement avec un petit véhicule. De manière plus générale, les transporteurs ne veulent pas être limités aux véhicules de plus de 9 places.

- Le recours aux taxis est souhaité par les transporteurs avant tout pour des raisons de coût. Ce raisonnement s'inscrit dans la logique économique de la collectivité (offrir le service au meilleur coût), mais aussi, souvent, dans celle de l'entreprise (répercuter la contrainte sur un ou des sous-traitants, plutôt que de bloquer un conducteur et un véhicule).

- La mise en groupement des taxis est la solution la plus favorable pour tous les acteurs. Elle présente notamment les avantages suivants :

  - désignation d'un interlocuteur unique au sein de la profession des taxis,
  - mutualisation de l'offre, permettant de répondre à la demande sans bloquer un véhicule et un chauffeur.

7.6.3. Problèmes rencontrés

7.6.3.1 Problèmes rencontrés par les taxis

- Quand ils ont les transporteurs comme interlocuteurs, les taxis trouvent les négociations très dures. Ils ont l'impression de ne pas être considérés et de subir toutes les contraintes du système, sans être payés au juste prix (ex : service effectué le dimanche sans être payé au tarif week-end). Ils préfèrent donc généralement négocier directement avec l'autorité organisatrice.

- De manière plus large, ils considèrent que leur prestation est trop rarement payée au juste prix. En effet, faute d'organisation de la profession au niveau local et de qualités de négociation, la plupart des conventions ne prennent en compte que le paiement des kilomètres effectués, sans rémunérer des prestations annexes telles que :

  - la coordination (dans le cas de groupements de taxis),
  - l'immobilisation d'un chauffeur et d'un véhicule (dans le cas contraire).

  Certains organisateurs de TAD prennent toutefois en compte ces prestations, par exemple à travers la mise en place de rémunérations forfaitaires, comme à Evreux (15 € la course, quelle que soit la distance), et à Annemasse (3 tarifications, selon un découpage en zones).

- Le temps d'attente n'est pas facturé, puisque les taxis chargent les clients à des horaires prédéterminés. Dans la pratique, certains clients ne sont pas ponctuels, imposant aux taxis un temps d'attente que ceux-ci ne peuvent se faire rémunérer.

- Les taxis ont également l'impression que leur profession est dévalorisée dès lors qu'on leur fait assurer dans le cadre du TAD des prestations relevant davantage de leur métier de base que du transport public (ex : sorties de spectacles), prestations assurées aux tarifs du transport public.

7.6.3.2 Problèmes cités par les transporteurs et les collectivités

- L'absence fréquente d'organisation des taxis en groupements rend plus difficile les négociations avec les artisans, l'organisation du service et le bon déroulement de celui-ci.

- Il n'est pas rare que des taxis n'assurent pas leur prestation de TAD, un tel désistement pouvant avoir pour origine le choix d'une course plus rentable, tel que du transport de malade assis.

7.6.3.3 Problèmes mentionnés de part et d'autre

- La saturation de l'offre aux heures de pointe touche également les taxis. Ceux-ci ne peuvent donc pas toujours répondre aux demandes en heure de pointe, par exemple pour les déplacements domicile – travail des résidents du périurbain peu dense.

- La question se pose alors de l'augmentation du nombre de licences. Citons l'Artisan du Taxi de février/mars 2003 :
  « La question qui fait mal

  Peut-on, en même temps, vouloir développer des activités de transport à la demande, de transport scolaire, de transport de malades assis, et refuser une augmentation du nombre de licences ? Oui, la question est iconoclaste car elle s'attaque à un dogme de la profession. Oui, elle fait mal et elle provoque. Mais il est essentiel de la poser maintenant. Pour prendre le temps de réfléchir, le plus sereinement et le plus complètement possible : cela vaut mieux que d'être confronté, à froid, à des décisions unilatérales. Certains professionnels se posent déjà des questions, franchement : l'élargissement du marché vers des activités de transport public se heurtera, à un moment ou à un autre, à un problème de moyens, de capacité disponible. D'autres craignent que des élus s'interrogent, aussi, sur l'adéquation entre l'offre et la demande. Nombre d'artisans, enfin, laissent deviner un certain malaise : comment dire aux élus que l'on est capable d'assurer de nouveaux marchés tout en niant, ou en édulcorant, le problème des moyens à certaines heures. La question mérite d'être posée. »

7.7. CONCURRENCE ENTRE PROFESSIONNELS DU TRANSPORT ET NON PROFESSIONNELS

7.7.1. Contexte juridique

Voir page 37 et suivantes.

7.7.2. Point de vue des transporteurs et des taxis

- Les professionnels, au premier chef les taxis, considèrent que la concurrence avec les non professionnels ne se fait pas de manière équitable, dans la mesure où ils ont des contraintes plus fortes, notamment en terme de réglementation, de matériel et de qualification.

- Ils veulent limiter le transport à titre accessoire à deux situations :

  - absence de transporteur et de taxi sur le territoire concerné,
  - non réponse du ou des transporteurs ou taxis à l'appel d'offres.

- Parmi les situations dénoncées, figurent :

  - les *« débordements »* du statut dérogatoire (ex : réalisation de circuits scolaires par des mères de famille),
  - l'application de l'abattement fiscal pour l'aide à domicile y compris pour les actes de transport (qui divise par deux le coût du transport pour l'usager, dès lors qu'il fait appel à un professionnel de l'aide à domicile),
  - l'encouragement de certaines ANPE pour que des demandeurs d'emploi effectuent du transport de personnes avec leur propre véhicule.

- Concernant le transport à la demande, cette concurrence semble pour l'instant peu concerner les TAD donnant lieu à appel d'offres (NDLR : la situation existe néanmoins, comme le montre l'exemple du TAD du SIVOM de la Viadène, monographié pages 145 à 149).

- Les professionnels attendent avec impatience la parution du décret sur les véhicules occasionnels, qui devrait selon eux clarifier la situation. Cette attente est forte pour les taxis et les transporteurs locaux, y compris les filiales des grands groupes. Les sièges sociaux desdits groupes ne semblent pour l'instant pas ressentir ce décret comme aussi urgent, mais pensent qu'il sera indispensable si la situation perdure et se développe.

- Les fédérations de transporteurs et de taxis avaient conclu un accord stipulant que :

  - les transporteurs auraient au maximum 25 % de véhicules de 9 places ou moins,
  - les taxis auraient au maximum 25 % de leur activité sous réglementation LOTI.

  A leur grand dam, cet accord a été remis en cause par la DGCCRF[90], qui y voyait une entente visant à protéger leurs activités respectives contre des tiers et allant à l'encontre des règles de concurrence.

- Enfin, les taxis et les transporteurs souhaitent que l'activité de transport occasionnel soit limitée à 1/8 du plafond du régime fiscal des micro-entreprises, soit 3 375 € HT.

7.7.3. Point de vue des associations et des professionnels des services aux personnes

7.7.3.1 Cas général

- La problématique du transport est de plus en plus ressentie comme cruciale dans les zones peu denses.

- Les transports assurés par les professionnels présentent deux inconvénients majeurs :

  - leur coût,

[90] Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes.

- l'indisponibilité desdits professionnels (absents du territoire concerné ou occupés par une autre prestation de transport).

- Afin d'être plus autonomes, certaines associations ont fait l'acquisition d'un véhicule. D'autres font assurer le transport par un salarié ou par un bénévole, avec leur véhicule personnel.

- Par ailleurs, des associations prennent le relais des solidarités familiales en organisant des *« réseaux de transport bénévoles »* (avec indemnisation du conducteur).

- Malgré l'importance des besoins, les associations hésitent à s'engager dans ce type de services (ou le font dans la discrétion), du fait à la fois d'une méconnaissance des points suivants et des situations conflictuelles qu'ils peuvent engendrer :

  - concurrence vis-à-vis des taxis,
  - détermination du montant de l'indemnité,
  - statut de cette indemnité vis-à-vis du fisc,
  - assurance.

- Afin de légaliser certaines pratiques et d'organiser les solidarités de voisinage, la Fédération Familles Rurales demande :

  - La création d'un statut de *« particulier agréé pour le transport de personnes »*

    - L'agrément s'appuierait sur une visite médicale, la validité du permis de conduire, l'assurance du véhicule et la *« sûreté »* du chauffeur (casier judiciaire vierge, sobriété, discrétion). Il n'y aurait donc pas de formation spécifique, semble-t-il.
    - Un plafond de tarif serait fixé, par exemple en référence au barème fiscal.
    - Ces particuliers pourraient d'une part être sollicités directement par les personnes qui auraient besoin de transport et d'autre part répondre aux appels d'offres pour le transport scolaire (sur lesquels une tarification kilométrique plus faible que celle des taxis pourrait permettre de remplacer un long circuit en boucle par plusieurs petits circuits linéaires, au bénéfice du rythme de vie des enfants).

  - La création d'un *« agrément transport »* pour les associations

    - Les associations pourraient être agréées pour organiser des réseaux de transport de particuliers.
    - Elles désigneraient les personnes qui seraient *« transporteurs »* et organiseraient la mise en relation de ces personnes avec les demandes de transport.

NDLR : On peut noter que, dans les deux cas, ces prestations entreraient directement en concurrence avec les taxis et les transporteurs, avec des tarifs et des contraintes moindres.

Famille Rurales considérait que la version provisoire du projet de loi sur le développement des territoires ruraux à la date de l'entretien (21 septembre 2004) répondait à ses attentes.

7.7.3.2 Cas particulier : l'aide à domicile et les services aux personnes

- Les professionnels du service aux personnes ne peuvent avoir la mobilité comme activité unique. Toutefois, le transport (ou plus précisément l'accompagnement, voir page 223) représente 70 %, voire plus, de l'activité de certains d'entre eux.
- En matière de mobilité, leur prestation ne se limite pas au simple transport. Il s'agit plus largement d'une prestation d'accompagnement, incluant la prise en charge à l'intérieur du domicile (contrairement aux taxis et aux transporteurs qui, au moins en théorie, assurent la prise en charge sur le trottoir), voire des actes complémentaires tels que l'aide à la préparation des bagages. D'après un professionnel, cette mission d'accompagnement a été reconnue par la Cour de Cassation, qui a donné gain de cause à son entreprise contre les taxis.

7.7.4. Point de vue des collectivités locales

- Les collectivités locales trouvent que les taxis et les transporteurs sont opposés au transport à titre occasionnel autant par souci de maintenir un monopole que par peur des excès et des dérives.

- Pour les zones rurales, elles souhaitent que la réglementation s'assouplisse afin de répondre en toute légalité à des situations aujourd'hui difficiles à résoudre.

  Ainsi, dans leurs propositions de novembre 2003 pour le projet de loi sur le développement des territoires ruraux, l'ADF et l'ADSTD proposent d'ajouter à l'article 29 de la LOTI la possibilité, dans les zones de faible densité démographique (notamment les zones de revitalisation rurale), de mettre en place de nouveaux dispositifs de transport, pouvant notamment comprendre :

  - l'indemnisation de bénévoles pour des transports spécifiques à l'attention des populations captives effectués à l'aide d'un véhicule personnel,
  - le recours pour les autorités organisatrices de premier ou de second rang à des collaborateurs occasionnels pour assurer du transport public.

7.7.5. Commentaire

7.7.5.1 Remarques générales

La question fondamentale est : comment permettre l'accès de tous à la mobilité, dans des conditions économiques supportables pour les ménages et pour la collectivité et équitables pour les professionnels (concurrence, tarification de la prestation) ?

7.7.5.2 Remarques spécifiques en réponse au…

Paragraphe rédigé par le service juridique de la DTT.

…point de vue des transporteurs et des taxis

Au-delà de préoccupations déontologiques et économiques tout à fait légitimes, les transporteurs et les taxis veulent garder un certain monopole.

Sur la question de la limitation du transport à titre accessoire à deux situations, le décret du 16 août 1985 ne prévoit pas ces situations.
Par contre, la non réponse du ou des transporteurs ou taxis à l'appel d'offres est prise en compte dans le cadre du projet de loi relatif au développement des territoires ruraux, dont l'article 11 F prévoit d'ajouter à l'article 29 de la LOTI, qu'en cas de carence de l'offre de transports, notamment suite à une mise en concurrence infructueuse, il peut être fait appel à des particuliers ou des associations inscrits au registre des transports dans des conditions dérogatoires aux dispositions de l'article 7 prévues par décret, pour exécuter, au moyen de véhicules de moins de dix places, conducteur compris, des prestations de transport scolaire visées à l'article L. 213-11 du code de l'éducation ou des prestations de services à la demande. Il est précisé que cette disposition a été adoptée en deuxième lecture par l'Assemblée Nationale, le 14 octobre 2004. Le projet de loi a été transmis en seconde lecture au Sénat, le 15 octobre 2004.

Sur la question de l'abattement fiscal pour l'aide à domicile, l'article L 129-1 § II du Code du travail précise que les entreprises et les associations dont les activités concernent exclusivement les tâches ménagères ou familiales doivent être agréées par l'Etat lorsqu'elles souhaitent que la fourniture de leurs services au domicile des personnes physiques ou de leurs services favorisant le maintien à leur domicile des personnes âgées, handicapées ou dépendantes ouvre droit au bénéfice de la réduction d'impôt prévue à l'article 199 sexdecies du Code général des impôts.

Sur le souhait que l'activité de transport occasionnel soit limitée à 1/8 du plafond du régime des micro-entreprises, soit 3 375 € HT, il est précisé qu'une telle mesure entraînerait, dans certains cas, des ventes à perte prohibées par le Code de la consommation.

… point de vue des associations et des professionnels des services aux personnes

Sur la création d'un statut de « particulier agréé pour le transport de personnes » et d'un « agrément transport » pour les associations demandé par la Fédération Familles Rurales, la réglementation autorise les mères de famille (cf. ci-dessus) à exécuter des transports scolaires pour le compte des Conseils généraux. Ces personnes sont inscrites au registre des transporteurs publics routiers de personnes, cette inscription étant limitée au transport scolaire. Par ailleurs, en ce qui concerne le projet de loi relatif au développement des territoires ruraux (cf. ci-dessus).

Les dispositions relatives aux particuliers, loin de limiter la concurrence avec les taxis et les transporteurs, ont au contraire pour effet, de la favoriser. Par ailleurs, aucune disposition, existante ou en projet, ne prévoit l'idée d'un agrément transport pour les associations.

Sur le cas particulier de l'aide à domicile et les services de personnes, l'article L. 129-1 § I du Code du travail prévoit que les associations et les entreprises qui consacrent exclusivement leur activité à des services aux personnes physiques à leur domicile ainsi qu'à des services favorisant le maintien à leur domicile des personnes âgées, handicapées ou dépendantes, doivent être agréées par l'Etat. Cet agrément ne peut être délivré qu'aux associations et aux entreprises, dont les activités concernent les tâches ménagères ou familiales, et, obligatoirement, soit la garde des enfants, soit l'assistance aux personnes âgées, handicapées ou à celles qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile ou d'une aide à la mobilité dans l'environnement de proximité favorisant leur maintien à domicile.

… point de vue des collectivités locales

Sur la demande de mise en place de nouveaux dispositifs de transports dans le cadre du projet de loi relatif au développement des territoires ruraux, il a été précisé ci-dessus, que l'article 11 F prévoyant la possibilité de faire appel à des particuliers ou des associations pour exécuter des prestations de transport scolaire ou des prestations de services à la demande, en cas de carence de l'offre de transports, notamment suite à une mise en concurrence infructueuse, a été adopté en seconde lecture par l'Assemblée Nationale, le 14 octobre 2004. Ce projet de loi a été transmis, en deuxième lecture, au Sénat, le 15 octobre 2004.

7.8. COUT DU TAD

7.8.1. Organisation des TAD

Rappelons que la répartition des tâches la plus courante pour les TAD périurbains et pour les TAD ruraux est la suivante :

	TAD à l'intérieur d'un PTU	**TAD rural organisé par une AO2**
Définition du service	Autorité organisatrice	AO2
Gestion et suivi	Exploitant du réseau urbain	AO2
Information des usagers	Exploitant	AO2
Transport	Exploitant ou taxis	Transporteurs ou taxis
Gestion des réservations	Exploitant	AO2, transporteurs ou taxis
Suivi	Exploitant et Autorité organisatrice	AO2

7.8.2. Prestations à payer

7.8.2.1 Introduction

- Le tableau ci-dessus montre que le TAD ne se limite pas au seul transport. La construction de son prix doit donc inclure les autres prestations.

- En outre, le TAD comporte des tâches qui n'existent pas pour les lignes régulières (réservations), tandis que certaines tâches sont plus complexes (organisation) ou demandent un travail supplémentaire (définition du service, suivi, information).

- Enfin, il suppose une organisation spécifique de la part de chaque famille d'acteurs. Par exemple, lorsque les taxis sont organisés en groupement, la mise en place de ce groupement et son fonctionnement constituent des tâches spécifiques inhérentes au TAD.

- Il est difficile d'obtenir des chiffres précis sur le coût du TAD, faute d'une comptabilité analytique adaptée (qui se justifie principalement par la faible part du TAD dans les chiffres d'affaires des entreprises) et du fait de la spécificité de chaque opération. Ne figurent ci-dessous que les chiffres que nous avons pu collecter et dont nous avons vérifié la cohérence.

7.8.2.2 L'aléa économique

- Le fonctionnement du transport à la demande suppose la disponibilité d'un chauffeur et d'un véhicule pour assurer une course ainsi que le fonctionnement d'un système de réservation. La notion d'aléa économique correspond au fait que ces prestations, qui ont un coût, peuvent se faire sans qu'aucune demande de transport ne soit effectuée.

- La souplesse de réservation coûte cher. D'après les chiffres que nous avons pu obtenir pour les réseaux urbains, si l'exploitant du réseau assure lui-même le TAD avec un véhicule spécifique, le coût fixe (c'est-à-dire qu'il y ait demande transport ou non) du TAD est de l'ordre de :

  - 80 % du coût du fonctionnement en ligne régulière si la réservation peut se faire 30 ou 60 minutes à l'avance,
  - 40 à 50 % du coût en ligne régulière si la réservation doit se faire la veille.

  S'y ajoute un nombre plus important de trajets à vide, par comparaison avec une ligne régulière où les véhicules sont généralement réutilisés en bout de ligne (pour parcourir la ligne dans l'autre sens).

  Le TAD, souvent mis en place par souci d'économie, n'est donc pas aussi bon marché que d'aucuns peuvent le supposer.

- Quand le service est assuré par les taxis, les deux cas de figure les plus courants sont les suivants :

  - en milieu urbain, le fonctionnement des taxis en groupements rend le système d'autant plus souple que le nombre de taxis adhérant au groupement est important ; chaque demande est satisfaite en fonction des véhicules disponibles à ce moment-là[91] ;
  - en milieu rural, où les taxis fonctionnent rarement en groupement et où les réservations se font généralement la veille, le principal risque pour un taxi est de devoir renoncer à une course rémunératrice (transport de malade assis jusqu'au centre hospitalier régional, par exemple) parce qu'il s'est déjà engagé pour une course de TAD (généralement courte, donc peu rémunératrice).

7.8.2.3 Le TAD, outil d'économies d'échelle

- Les TAD fonctionnant en heure creuse peuvent permettre de réutiliser un conducteur et un véhicule après un service scolaire. Cette réutilisation est devenue importante y compris pour les transporteurs interurbains, dont la nouvelle convention collective impose désormais la

[91] Il peut toutefois arriver qu'aucun véhicule ne soit disponible, plus particulièrement aux heures de pointe.

rémunération des coupures. L'impact économique d'une telle réutilisation est évaluée au cas par cas, au sein de chaque entreprise. Elle amène les entreprises à demander une amélioration des allotissements lors des appels d'offres.

- Le TAD peut également permettre d'optimiser l'utilisation d'un plateau téléphonique.

7.8.2.4 Le TAD, moyen de toucher de nouveaux clients ?

- Pour les taxis, le TAD peut permettre de capter de nouvelles clientèles. Un client prenant le taxi pour le TAD peut ensuite être amené à faire appel au même artisan pour une course à caractère privé.

- A l'inverse, le fait que le TAD permette de prendre le taxi à coût réduit peut amener certains clients à refuser de payer plus cher pour une course effectuée hors TAD.

- Les artisans taxis et leur principale fédération, la FNAT, n'ont aucune statistique sur ces deux phénomènes. Nous sommes donc contraints de nous limiter à quelques témoignages.

7.8.3. Coût pour la collectivité

Les données résultant du traitement des questionnaires figurent pages 110 et suivantes. Nous ne reprenons ici que les principaux éléments de construction des coûts.

- Le coût des prestations réalisées directement par les collectivités est rarement évalué.

- Quand le transport à la demande s'intègre dans une prestation globale de transport (réseau d'agglomération, départemental ou TER), l'exploitant arrive à se faire rémunérer l'ensemble de ses prestations, y compris l'aléa économique. Le coût du TAD est alors souvent « noyé dans la masse ».

- En revanche, quand la prestation concerne uniquement le TAD, cette prestation est généralement centrée autour du transport et les prestataires (généralement des taxis ou des petits transporteurs interurbains) se font le plus souvent rémunérer uniquement les kilomètres effectués, y compris bien sûr les kilomètres à vide. En outre, parfois, les tarifs négociés par la collectivité auprès des taxis sont inférieurs d'environ 10 % aux tarifs préfectoraux, par exemple dans l'Aveyron.

- Pour les taxis, la pratique de prix forfaitaires (ex : Evreux) ou la rémunération de frais tels que l'immobilisation du chauffeur et du véhicule (ex : Communauté de communes du Ségala / Pays Carmausin, dans le Tarn) constituent des pratiques peu courantes.

7.8.4. Principales limites

- Les taxis se plaignent souvent de ne pas être rémunérés pour l'aléa économique (voir page précédente), pour l'ensemble des prestations annexes qu'ils peuvent assurer (organisation,

réservations, temps d'attente au domicile du client, aide au transport des bagages…). L'application de tarifs forfaitaires permet une plus juste rémunération et simplifie la gestion pour tous les acteurs.

- A taux de remplissage des véhicules constant, le déficit d'un TAD augmente avec sa fréquentation. Certaines collectivités locales sont donc amenées à limiter l'information sur leur TAD pour en limiter la fréquentation, donc le déficit.

- Parmi les Départements subventionnant les TAD, plusieurs ont pour l'instant uniquement une logique de guichet. Ainsi, lors d'un entretien téléphonique, le Directeur des Transports d'un Conseil général du Sud-Ouest nous a déclaré :

  « - Le TAD n'est pas notre priorité, pour l'instant. Il pourrait le devenir avec le futur schéma départemental des transports (2006).
  - Aujourd'hui, pour bénéficier de notre subvention, les AO2 nous transmettent très peu de données (seulement le déficit, en général) et nous nous en contentons.
  - Il peut y avoir des abus, plus de la part des transporteurs que des AO2. Les transporteurs peuvent notamment tricher sur le nombre et la longueur des courses ou ne pas chercher à regrouper les voyageurs.
  - Notre relatif désintérêt vis-à-vis du TAD est lié aux budgets en jeu pour le Conseil général : 60 000 € pour le TAD, contre 1 000 000 € pour les lignes régulières (garanties de recettes) et 12 000 000 € (soit 200 fois plus) pour les transports scolaires. »

7.9. INNOVATION ET EVOLUTION DES METIERS

7.9.1. Innovation

- Les grands groupes reconnaissent ne pas créer l'innovation (à l'exception de la démarche SARRASIN, présentée ci-dessous). Comme cela est dit plus haut, leur stratégie est avant tout commerciale.

- Ce n'est qu'une fois qu'un marché existe qu'ils mettent en place des outils organisationnels et/ou technologiques.

- Du fait des faibles volumes de clientèle, le TAD est encore souvent traité de manière artisanale (NDLR : le terme artisanal ne doit pas être lu de manière négative : beaucoup de TAD, en particulier en zone rurale, sont gérés « à la main » de manière tout à fait satisfaisante).

7.9.2. Evolution des métiers

- Le transport reste le cœur de métier des grands groupes.

- Le TAD contribue à pérenniser cette activité, tout en l'orientant vers des prestations plus administratives (organisation, réservations…).
- L'évolution vers des prestations de service plus qualifiées (outils technologiques, ingénierie de la mobilité) se fait surtout à travers le développement des centrales de mobilité, et plus particulièrement en leur sein les centrales d'informations multimodale, développées par tous les opérateurs.

7.10. PROJET SARRASIN

7.10.1. Présentation

Pour plus de détails, on se reportera aux documents mentionnés dans la bibliographie, page 265.

- Le projet SARRASIN (Service Automobile en Région Rurale d'Accompagnement sur Inscription Nominative) constitue le principal exemple d'innovation à l'initiative d'acteurs privés. Initié par les groupes Keolis et Renault et soutenu par des programmes de recherche français (PREDIM) et européen (TRASCOM), il vise à développer des solutions de transport intermédiaires entre la voiture individuelle et le transport collectif, pour répondre à des besoins de déplacements aujourd'hui peu ou pas satisfaits, du fait de la faiblesse des flux concernés.

- Ce service, complémentaire des transports publics (vers lesquels l'opératrice orientera prioritairement l'usager dès lors qu'une offre existera), combinera les systèmes suivants : transport à la demande, accompagnement par un bénévole (ou, à défaut, accompagnement par un salarié de la centrale), covoiturage et autopartage.

- Pour la mise à disposition d'un véhicule, un usager pourra retirer celui-ci dans une station grâce à une carte à puce, après réservation auprès de la centrale de mobilité. Toutes les données, y compris le positionnement du véhicule, seront transmises en temps réel à la centrale, via satellite.

- Outre la prise des réservations, la centrale aura aussi pour mission de rapprocher les demandes et les offres, afin de permettre, par exemple, à une personne sans permis de conduire d'être acheminée par une autre personne, soit ayant à effectuer un trajet semblable (≈ covoiturage), soit s'étant portée volontaire pour un accompagnement bénévole.

- L'objectif du projet est d'optimiser les coûts de fonctionnement du système pour en faire, selon les termes de ses promoteurs, *« un véritable outil de mobilité durable, aux sens environnemental, social et économique du terme »*, suivant deux axes :

  - inciter au regroupement des personnes dans un même véhicule,
  - substituer un conducteur bénévole référencé à un chauffeur professionnel.

7.10.2. Etat d'avancement

- La faisabilité technique du projet ne fait plus de doute. Reste néanmoins à améliorer l'interface homme-machine, afin de rendre le système plus accessible aux personnes peu familiarisées avec l'électronique, nombreuses parmi les personnes âgées notamment.
- La faisabilité juridique a été un sujet épineux, car SARRASIN comporte plusieurs activités, certaines publiques (transport à la demande), d'autres privées (location, autopartage, covoiturage). L'objectif est d'arriver à maintenir une composante unique, gage de lisibilité du service pour l'usager. La solution envisagée pour la mise en place de l'expérimentation est une structure hybride comportant une société commerciale (regroupant Renault et Keolis) et une association d'usagers, en charge du regroupement et du covoiturage. Le positionnement de ce service se situe entre le transport à la demande et la location courte durée. Selon ses promoteurs, il s'agit de la *« mise à disposition d'un moyen de déplacement pour aller d'un point à un autre »*.

- Enfin, l'implication des partenaires publics reste à développer. Parmi les cofinanceurs envisagés, figurent les collectivités locales, le Ministère de l'Industrie et la DATAR.

- Le projet se mettra en place à titre expérimental au printemps 2005 sur le bassin d'Abbeville, en s'appuyant sur la centrale de mobilité existante, gérée par le groupe Keolis. L'expérimentation durera 2 ans. Dans un premier temps, il fonctionnera avec 5 véhicules répartis sur 2 stations (Abbeville et Saint-Valéry). Au bout d'un an, il est prévu une vingtaine de véhicules sur 6 stations.

- La Mission Locale[92] devrait faire partie des premiers utilisateurs du service, pour 3 types de déplacements : déplacements de ses salariés (permanences décentralisées), ramassage de jeunes (forum…) et tiers paiement de déplacements des jeunes vers des formations ou des entretiens.

- Parmi les autres clientèles cibles, figurent les touristes, notamment les touristes anglais, nombreux en baie de Somme.

7.11. SUIVI DES DONNEES

7.11.1. Préambule

Le suivi des données reste limité. Il porte pour l'essentiel sur les TAD, tandis que les autres transports innovants font l'objet de peu d'attention, à ce jour.

7.11.2. Suivis nationaux

7.11.2.1 Associations de collectivités locales

[92] Association d'aide à l'insertion sociale et professionnelle des jeunes de 16 à 25 ans sortis du système scolaire.

- Le GART a réalisé 2 enquêtes sur le TAD auprès de ses adhérents (lesquels sont majoritairement des autorités organisatrices de transports urbains), en 1997 et 2002 (voir pages 40 et 264).

- L'ADF et l'ADSTD n'effectuent aucune collecte de données.

7.11.2.2 Fédérations professionnelles

- L'UTP a réalisé une enquête auprès de ses adhérents, en 2003 (voir page 40 et 265).

- Son homologue pour les transports interurbains, la FNTV, n'effectue aucune collecte de données.

- La FNAT ne fait pas de recensement. Elle concentre son action sur la diffusion d'expériences significatives, principalement urbaines, notamment sur les plans juridique, tarifaire et organisationnel.

7.11.2.3 Grands groupes de transport

NDLR : Le secret professionnel peut avoir amené certains de nos interlocuteurs à nous communiquer des informations partielles. Les lignes qui suivent doivent donc être analysées avec précaution.

- La plupart des groupes sont en mesure de fournir une liste de TAD qu'ils assurent ou qu'ils organisent. Dans certains cas, une liste de références TAD existe et est mise à jour régulièrement. Dans les autres cas, il semblerait que cette liste ait été établie spécifiquement pour notre entretien.

- Certains groupes n'ont pas de recensement de leurs TAD ou jugent ce recensement incomplet. L'un d'entre eux envisage de faire effectuer un recensement exhaustif par un étudiant au cours de l'année universitaire 2004-2005.

- Un seul interlocuteur nous a fourni un chiffre précis pour la part du TAD dans l'activité de son entreprise (0,7 % du CA global). Deux autres donnent un chiffre approximatif (nettement moins de 1 % pour l'un, 1,5 à 3 % pour l'autre). Les deux derniers n'ont pas été en mesure de fournir un chiffre.

- Cette lacune dans le recensement et le suivi est liée à trois facteurs concourants :

    - l'activité TAD est généralement noyée dans le contrat global liant l'entreprise à l'autorité organisatrice,
    - la part du TAD dans leur chiffre d'affaires n'incite pas les entreprises à mettre en place une comptabilité analytique spécifique,
    - le TAD ne constitue pas une cible commerciale majeure.

7.11.2.4 Associations

- Représentant pour certaines plusieurs milliers d'associations locales, les grandes fédérations ne sont pas en mesure d'effectuer un recensement des expériences. Certaines d'entre elles (Familles Rurales) sont toutefois en mesure de citer un nombre significatif d'expériences locales.

- De tels recensements, s'ils existaient, ne pourraient de toute manière pas être exhaustifs, les acteurs associatifs locaux ou nationaux préférant ne pas trop communiquer sur des expériences parfois à la marge de la légalité.
- Quant à la Fondation de France, qui soutient de nombreux projets d'intérêt général comportant un volet « mobilité », elle ne dispose pas d'une base de données permettant d'extraire rapidement lesdits projets des quelque 6 000 projets soutenus chaque année.

7.11.2.5 Synthèse

- Hormis pour les associations, le suivi de données concerne essentiellement les transports innovants en zone périurbaine.

7.11.3. Evaluation des effets des TAD

- A ce jour, aucun acteur national ou local n'a, semble-t-il, effectué une évaluation des TAD. De nombreuses questions restent donc sans réponse, notamment :

  - Dans le cas de création d'un TAD rural à destination des personnes âgées

    - impact économique sur le commerce local,
    - impact sur le maintien à domicile (et comparaison entre les dépenses transports afférentes et les économies réalisées sur les budgets sociaux des collectivités).

  - Dans le cas de transformation partielle ou totale d'une ligne régulière en ligne virtuelle ou en TAD (ex : heures creuses)

    - évolution quantitative de la clientèle,
    - évolution de la typologie de cette clientèle,
    - effets des différentes contraintes de réservation (réservation la veille ou à H – 30').

  - Dans le cas de fermeture de gares SNCF, avec rabattement des usagers par un taxi TER :

    - évolution de la clientèle des arrêts restant desservis (effets des gains de temps de parcours),
    - évolution de la clientèle de la commune dont la gare a été fermée (part de clientèle perdue par la nouvelle contrainte de correspondance),
    - évolution de la clientèle dans la zone de chalandise de la gare qui a été fermée (en général, les communes autres que l'ex commune-gare ne bénéficient pas du taxi TER).

7.12. INFORMATION INTERNE ET FORMATION

7.12.1. Associations de collectivités locales et associations professionnelles

- L'information sur le TAD se concentre pour l'essentiel sur les deux volets faisant l'objet des demandes les plus nombreuses :
  - le retour des expériences existantes[93],
  - les aspects juridiques.

- L'information est très inégale suivant les catégories d'acteurs. Les modes de diffusion cités sont les suivants :

  - diffusion d'informations régulières (notamment via le journal interne, des recensements ou des études) : GART, UTP et FNAT,
  - mise en réseau pour diffuser les bonnes pratiques : GART et ADSTD,
  - conseil ponctuel (notamment juridique) pour les 5 associations rencontrées.

- Le GART, qui compte 253 adhérents (dont 179 AOTU, 56 Départements et 18 Régions), fait l'objet de 7 ou 8 sollicitations mensuelles de ces derniers, en moyenne. Ces demandes portent principalement sur la mise en relation avec des territoires comparables ayant mis en place un TAD.

- Pour les fonctionnaires territoriaux, quelques formations existent, notamment au Centre National de la Fonction Publique Territoriale (pôle transports de la Rochelle) et à l'Ecole des Ponts et Chaussées (Paris).

7.12.2. Grands groupes de transport

NDLR : Le secret professionnel peut avoir amené certains de nos interlocuteurs à nous communiquer des informations partielles. A l'inverse, certaines entreprises ont sans doute souhaité donner une image flatteuse de leur ingénierie interne et de leurs procédures de formation et d'information. Les lignes qui suivent doivent donc être analysées avec précaution.

- La plupart des entreprises déclarent éditer des documents internes sur le TAD. Nous ne connaissons pas la teneur de tels documents.

- Nous n'avons pu obtenir d'informations fiables sur l'existence ou non de formations au sein des groupes et, a fortiori, sur le contenu de ces éventuelles formations.

- Etant donné la stratégie des entreprises et de leurs filiales et le profil des cadres en charge du TAD au sein des sièges sociaux, on peut supposer que les aspects commerciaux et l'organisation

[93] NDLR : Cette forte demande de retour d'expériences a par ailleurs constitué le leitmotiv de tous les organisateurs de transports innovants en zones peu denses, lors du recensement et de l'analyse des expériences existantes.

quotidienne des services (personnel, véhicules, réservations) tiennent une place majeure dans l'information et dans la formation.

7.13. INFORMATION DE LA CLIENTELE

7.13.1. Une information souvent déficiente

L'information est un des points faibles des TAD (voir document n° 2) et, plus généralement, de tous les modes de déplacement alternatifs à l'automobile. Ce thème a été abordé par nos interlocuteurs, uniquement sous l'angle des centrales de mobilité (voir ci-après), à travers le constat suivant :

- Faute d'une information suffisante, les transports à la demande sont souvent assimilés à des transports de personnes âgées ou de handicapés.

7.13.2. Centrales d'informations

Les centrales d'informations constituent un volet essentiel des centrales de mobilité. Dans le cas où il existe un TAD, les réservations et l'information multimodale sont gérées par le même service.

- La réservation des TAD ne suffit pas à occuper un salarié. En outre, pour offrir des horaires de réservation suffisamment larges, il est nécessaire de prévoir 2 postes à plein temps, voire plus.

- L'intérêt des entreprises est donc de mutualiser les centres d'appels au niveau d'un département ou d'une région. Cette mutualisation permet en outre de limiter le temps d'attente pour les personnes qui appellent (mise à disposition de plusieurs opératrices) et d'améliorer la qualité du service (notamment par la mise en place d'un personnel mieux formé).

- Ces centres d'appel vont progressivement s'inscrire dans des plates-formes offrant l'ensemble des services à distance : information, marketing direct, relations clientèle, ventes de titres de transport, réservations TAD et service après-vente.

- A l'heure actuelle, les centrales d'informations sont mises en place au coup par coup, à la demande d'une autorité organisatrice.

- D'après deux grands groupes, aucun opérateur (eux y compris) n'arrive actuellement à un niveau de qualité satisfaisant sur ses centrales d'informations.

- Outre le fonctionnement des centres d'appel, évoqué précédemment, la faiblesse des centrales d'informations réside dans leurs bases de données. Parmi les principaux points faibles, figurent :

    - des données incomplètes ou absentes sur les autres réseaux que le réseau concerné,
    - la difficile cohérence des données (ex : un même arrêt peut avoir des noms différents suivant les réseaux, cas de figure particulièrement fréquent pour les gares SNCF, notamment),

- la mise à jour des données (avec des dates de changement d'horaires différentes suivant les réseaux).

- Ces centrales dites « multimodales » limitent dans la plupart des cas leur information aux transports collectifs et, éventuellement, à la voiture. Elles ne prennent pas en compte le rabattement par les modes doux (vélo, marche) vers les arrêts de transport collectif.

- Enfin, il n'existe aucune démarche mutualisée à l'échelle du territoire national, d'où l'absence pour les transport en commun d'une information équivalente à Via Michelin pour l'automobile.

8. RECOMMANDATIONS

8.1. AVERTISSEMENT

Les recommandations qui suivent découlent du travail réalisé lors de l'étude. Elles sont de la responsabilité du cabinet ADETEC et n'engagent pas les commanditaires de l'étude.

8.2. SYNTHESE DES BESOINS ET DE L'EXISTANT

8.2.1. Publics cibles

Les principaux publics cibles sont les personnes non motorisées, également appelées « captives ». Celles-ci se répartissent en 3 catégories :

- personnes dont le ménage ne possède pas de voiture,
- personnes n'ayant pas le permis de conduire,
- personnes ne disposant pas d'une voiture à un moment donnée, la ou les voitures du ménage étant déjà utilisées par d'autres membres du ménage.

A ce titre, 4 publics cibles principaux apparaissent :

- les inactifs, dont les retraités (surtout les femmes de plus de 70 ans),
- les personnes en situation de précarité,
- les enfants et les adolescents,
- les personnes handicapées.

8.2.2. Réponses aux besoins

La mobilité est un élément majeur de l'insertion sociale et économique des individus.

Les différentes solutions de transport mises en place dans les zones peu denses ne répondent que partiellement aux besoins :

- Le transport à la demande touche essentiellement des personnes âgées. Son activité est encore sans commune mesure avec les besoins. Ainsi, dans les zones rurales, 20 000 à 30 000 personnes

ont emprunté les TAD tous publics, alors que les publics cibles représentent environ 4 millions d'habitants : les TAD ont donc touché moins de 1 % des captifs.

- Le prêt et la location à prix attractif de véhicules s'adressent presque toujours aux personnes en insertion et parfois aux handicapés. Là encore, l'activité (4 000 usagers pour 200 000 journées de prêt/location, dont la moitié dans les zones rurales) est bien en-deçà des besoins, puisque moins de 0,3 % des population cibles sont touchées.

- Le covoiturage est encore balbutiant. En outre, il concerne encore peu les déplacements quotidiens et les personnes sans voiture.

- Pour les enfants et les adolescents, de gros besoins existent sur les déplacements périscolaires (activités durant le temps scolaire) et extrascolaires.

8.2.3. Les actions des collectivités locales

De nombreuses collectivités n'ont, à ce jour, apporté aucune réponse aux besoins de déplacements des captifs en zones peu denses et, malgré un nombre conséquent d'initiatives, aucune collectivité n'arrive à toucher tous les publics cibles.

Mais le problème de la mobilité est désormais perçu comme prioritaire. Il est de plus en plus pris en compte, notamment dans les plans départementaux d'insertion et dans les contractualisations entre Conseils généraux (ou régionaux) et intercommunalités.

De ce fait, de nouveaux services se créent chaque année et les services existants ont plutôt tendance à développer leur offre[94].

8.3. PRINCIPAUX ENJEUX

8.3.1. Limiter les besoins de mobilité

Les principales alternatives au déplacement des personnes sont les suivantes :

- Assurer par un bon maillage du territoire par les services et les commerces ; malheureusement, les petites communes rurales ont perdu quasiment tous leurs équipements et services.

- Déplacer les services et non les personnes : tournées des commerçants, portage des repas à domicile (présents dans la grande majorité des communes rurales), bibliobus…

[94] Seulement 5 % des TAD prévoient de diminuer leur offre, tandis que le quart des TAD et la moitié des prêts/locations envisagent de renforcer la leur.

8.3.2. Favoriser les réponses individuelles aux besoins de transport

Avant d'envisager une solution de transport public, quelle qu'en soit la forme, il convient d'utiliser au maximum les modes de déplacements individuels :

- voiture individuelle, grâce aux solidarités familiales ou de voisinage ou au sein des associations pour les activités qu'elles organisent[95] (covoiturage dans la sphère privée) → nécessité d'organiser ce covoiturage,
- deux-roues (vélo, scooter ou mobylette), notamment pour les jeunes → nécessité d'améliorer la sécurité routière.

8.3.3. Ne pas faire peser toutes les contraintes sur le transport

On veillera par exemple à :

- Pour les personnes en insertion : organiser les permanences sociales le jour du marché, afin qu'elles puissent utiliser le TAD pour s'y rendre.

- Pour les enfants et les adolescents : harmoniser les horaires des activités sportives et culturelles du mercredi après-midi, pour organiser un seul ramassage à l'aller et au retour ; le ramassage de l'aller peut même être réalisé à moindre coût si les activités commencent en tout début d'après-midi, car :

  - les collégiens participant aux activités ont eu classe le matin et sont déjà sur place,
  - les écoliers peuvent venir avec le car scolaire ayant assuré le retour des autres collégiens à leur domicile.

8.3.4. Développer des centrales de mobilité à l'échelle des bassins de vie

Afin de répondre aux besoins de chaque population captive, il apparaît nécessaire de développer des centrales de mobilité proposant, suivant les territoires et les publics :

- des lignes régulières de transport public,
- du TAD et/ou des lignes virtuelles,
- du prêt ou de la location de véhicules,
- du covoiturage,
- de l'autopartage,
- des informations multimodales sur les transports,
- …

[95] Ex : covoiturage pour amener les enfants aux activités culturelles ou sportives.

Ces centrales de mobilité devraient se développer **à l'échelle des territoires vécus**, lesquels ne s'inscrivent pas forcément dans les limites administratives. Elles pourraient être portées par les Communautés de communes, les Communautés d'agglomération ou les Pays, appuyés si nécessaire par le ou les Conseils généraux et régionaux concernés.

Toutes ces centrales devraient bénéficier d'un **financement sûr et pérenne**, au lieu de se retrouver chaque année dans l'incertitude, comme c'est le cas pour les expériences menées par les associations. Cela passe notamment par une prise en charge par les collectivités locales, au même titre que les TAD ou les lignes régulières de transport. Se pose alors la question des ressources des collectivités rurales, qui n'ont pas le versement transport pour financer le service.

A l'échelle de chaque territoire vécu, des **schémas de déplacements**, intégrant l'ensemble des solutions possibles, devraient être élaborés et mis à jour régulièrement. Pour les Départements et les Régions, ces schémas de déplacements remplaceraient (ou plutôt complèteront) les schémas départementaux (ou régionaux) des transports.

8.3.5. Mieux organiser le transport à la demande

8.3.5.1 Quelle place pour le transport à la demande ?

Depuis 20 ans, le transport à la demande a souvent été considéré comme la panacée, permettant de répondre à coût modéré aux besoins de mobilité d'une partie des personnes non motorisées. De ce fait, il a suscité et suscite encore un grand intérêt tant au plan local qu'au niveau national.

Or, **il ne constitue pas la seule solution possible**.

Ainsi, des lignes régulières dites « lignes de marché » peuvent rendre un service équivalent, tout en s'inscrivant davantage dans la logique du transport public (meilleur remplissage des véhicules, intégration à un réseau de transport…).

En outre, le transport à la demande touche pour l'essentiel les personnes âgées.

Enfin, si le déficit total du TAD est faible, le déficit par voyage est souvent élevé, du fait d'un taux de remplissage faible (surtout dans le cas des TAD à horaires libres, qui s'apparentent plus à des taxis subventionnés qu'à du transport public) et le service concerne un faible nombre de personnes.

Il convient donc de s'interroger au cas par cas, lors de la mise en place d'une offre de transport, sur la ou les clientèles cibles et sur les besoins spécifiques à satisfaire. Le TAD pourra alors faire partie des solutions, au même titre que les services de prêt/location ou qu'une ligne régulière, par exemple. En tout état de cause, il conviendra de rechercher la complémentarité des services, une même personne pouvant avoir des besoins différents suivant les déplacements.

8.3.5.2 TAD existants : principaux points à améliorer

Pour les TAD existants, les principaux points à améliorer sont les suivants :

- L'intervention des Conseils généraux ne devrait pas se limiter à la prise en charge d'une partie du déficit commercial. Les Conseils généraux devraient jouer un rôle en matière d'études préalables[96], de suivi, de capitalisation des expériences (mise en réseau des AO2) et d'expertise[97].

- Il faut éviter d'organiser des TAD dont tout ou partie du parcours coïncide avec une ligne régulière, surtout sur de longues distances. On veillera plutôt à assurer une complémentarité entre les deux offres (intermodalité entre les deux services ou horaires radicalement différents).

- L'information et la communication sont à améliorer. Il importe notamment de dépoussiérer le TAD de l'image tenace de « transport pour les vieux ». Il est également nécessaire de toujours associer l'information sur les lignes régulières à celles sur le TAD (logique de réseau, intermodalité).

- Dans la majorité des cas, tout au moins pour la plupart des TAD ruraux, il est préférable que les réservations soient réalisées en interne, plutôt que d'être confiées aux transporteurs ou aux taxis. Cela permet de mieux relier le TAD aux autres politiques de la collectivité et d'éviter la facturation de courses fictives.

- Enfin, la tarification doit être améliorée, surtout en milieu rural, avec les axes suivants :

  - développement de la tarification sociale (tarifs réduits, gratuités, bons transports),
  - mise en place de tarifs de fidélité, comme sur les lignes régulières (carnets de 6 ou de 10 tickets, voire abonnements mensuels),
  - création de titres intermodaux (correspondance avec les lignes régulières).

8.3.6. Organiser le cadre réglementaire

8.3.6.1 Contexte juridique

Voir pages 37 et suivantes.

8.3.6.2 Point de vue des transporteurs et des taxis

Les professionnels, au premier chef les taxis, considèrent que la concurrence avec les non professionnels ne se fait pas de manière équitable, dans la mesure où ils ont des contraintes plus fortes, en terme de réglementation, de matériel et de qualification.

Ils veulent donc limiter le transport à titre accessoire à deux situations :

- absence de transporteur et de taxi sur le territoire concerné,
- non réponse des éventuels transporteurs ou taxis à l'appel d'offres.

[96] Plusieurs Départements, dont l'Aveyron et le Cantal, financent la totalité du coût des études de définition des TAD organisés par les AO2.
[97] Les AO2, surtout les communes et les syndicats intercommunaux, ont peu ou pas d'expertise interne.

Point de vue des associations et des collectivités locales

La problématique du transport est de plus en plus ressentie comme cruciale dans les zones peu denses. Or, les transports assurés par les professionnels présentent deux inconvénients majeurs :

- leur coût élevé,
- l'indisponibilité desdits professionnels (absents du territoire concerné ou occupés par une autre prestation de transport).

La Fédération Familles Rurales, l'ADF et l'ADSTD demandent que soient rendus possibles, dans les zones de faible densité démographique (notamment les zones de revitalisation rurale), de nouveaux dispositifs de transport, pouvant notamment comprendre :

- l'indemnisation de « bénévoles » pour des transports spécifiques à l'attention des populations captives effectués à l'aide d'un véhicule personnel,
- le recours pour les autorités organisatrices de premier ou de second rang à des collaborateurs occasionnels pour assurer du transport public.

8.3.6.3 Commentaire

Remarques générales

La question fondamentale est : comment permettre l'accès de tous à la mobilité, dans des conditions économiques supportables pour les ménages et pour la collectivité et équitables pour les professionnels (concurrence, tarification de la prestation) ?

Remarques spécifiques

Voir pages 236 à 238 la réponse du service juridique de la DTT.

8.3.7. Diffuser les expériences

De grosses attentes existent quant à la **capitalisation des expériences existantes**. Cette attente s'est fortement exprimée lors des différentes phases de notre étude, tant de la part des autorités organisatrices de droit (Conseil généraux, notamment) que des AO2 et des associations.

8.4. ROLE DE L'ETAT

8.4.1. Préambule

L'Etat, commanditaire de la présente étude, n'est bien entendu pas le seul concerné par les actions qui suivent, pour lesquelles la participation des collectivités locales, notamment, est essentielle.

8.4.2. Favoriser la création de centrales de mobilité

Pour favoriser le développement des centrales de mobilité au niveau des territoires vécus, l'Etat doit notamment :

- favoriser la mise en place de financements pérennes (soit par un financement direct[98], soit par la mise en place d'une taxe transport pour les collectivités locales rurales),
- mettre en place des outils techniques et législatifs adaptés,
- approfondir la réflexion et renforcer les soutiens aux solutions aujourd'hui encore peu abouties (en premier lieu les centrales de covoiturage),
- favoriser la diffusion de l'information, à l'échelle nationale et aux échelles locales (via les DRE et les DDE, par exemple).

8.4.3. Subventionner les études de schémas de déplacements

Etant donné leur importance dans l'élaboration de mesures adaptées, les études des schémas de déplacements (schémas locaux, départementaux ou régionaux) devraient bénéficier d'un financement de l'Etat.

8.4.4. Définir un cadre réglementaire souple et équitable

Le cadre réglementaire à mettre en place doit garantir le droit au transport[99], en proposant des alternatives pour les territoires ou les situations ne trouvant pas de solution aujourd'hui, tout en garantissant un professionnalisme dans l'acte de transport et une concurrence équitable (voir pages précédentes).

8.4.5. Développer la recherche et l'expérimentation

Six axes de recherche et d'expérimentation nous paraissent prioritaires.

8.4.5.1 Evaluation des services de mobilité existants

Les services de mobilité ont des impacts non négligeables, notamment en matière sociale et économique. En particulier, les TAD favorisent le maintien à domicile des personnes âgées et le maintien du commerce local et les prêts/locations de véhicules rendent plus facile l'accès à l'emploi.

Toutefois, aucun service ne semble avoir fait l'objet d'une évaluation complète et rigoureuse. Afin de quantifier les impacts directs, mais aussi indirects (lien social…), il apparaît nécessaire de mener des études d'évaluation s'appuyant sur les résultats de quelques services de même nature. Par exemple,

[98] Dans le cadre des politiques de transport et/ou des politiques sociales.

[99] Afin de ne pas rester lettre morte, ce droit au transport devra être défini par des seuils quantitatifs (à l'instar de la Belgique, où il est prévu que tout habitant soit à moins d'un kilomètre d'une station de transport collectif).

pour le TAD, il conviendra, entre autres, de comparer le coût du TAD aux économies réalisées par la collectivité (notamment le Conseil général) avec le maintien à domicile.

De telles études d'évaluation permettront de fournir un argumentaire solide en faveur des différents services et, plus largement, des centrales de mobilité.

8.4.5.2 Covoiturage

Le covoiturage est *a priori* porteur d'un potentiel important. Pourtant, il ne parvient guère à se développer en dehors du cadre privé et de celui de l'entreprise (plans de déplacements d'entreprise). Il faut tout d'abord voir dans quelle mesures et sous quelles conditions le covoiturage est viable en zones peu denses. Il convient ensuite de trouver des outils favorisant le développement des centrales de covoiturage, lesquelles se heurtent aujourd'hui à des problèmes de financement, de communication, de coût d'adhésion…

8.4.5.3 Définition des domaines de pertinence respectifs des différents types de transports publics

Afin de donner aux décideurs locaux des éléments de choix objectifs, il est souhaitable de définir les domaines de pertinence respectifs des transports à la demande *stricto sensu*, des lignes virtuelles et des lignes régulières, au regard des territoires à desservir, des clientèles potentielles, du service rendu et du rapport service/coût.

La première recherche à mener s'appuierait sur les expériences de territoires ayant fait évoluer tout ou partie de leurs services de l'une à l'autre de ces trois formules[100] et sur les évolutions de clientèles en ayant découlé, afin de déterminer, à situation équivalente, la clientèle à attendre lors de la transformation ou lors de la création d'un service, tant sur le plan quantitatif que pour les publics touchés.

Une seconde recherche porterait sur le cas spécifique des taxis TER. A ce jour, aucune évaluation n'a été faite ni par la SNCF ni par les Conseils régionaux, suite à la fermeture de gares SNCF, avec rabattement des usagers par un taxi TER. Il conviendra d'évaluer et d'analyser les éléments suivants :

- évolution de la clientèle des arrêts restant desservis (effets des gains de temps de parcours),
- évolution de la clientèle de la commune dont la gare a été fermée (part de clientèle perdue par la nouvelle contrainte de correspondance),
- évolution de la clientèle dans la zone de chalandise de la gare qui a été fermée (en général, les communes autres que l'ex commune-gare ne bénéficient pas du taxi TER).

8.4.5.4 Actions en faveur de certains publics cibles

Si les personnes âgées trouvent avec le TAD une réponse satisfaisante à leurs principaux besoins de déplacements, d'autres publics cibles sont aujourd'hui beaucoup moins bien traités.

[100] Exemples : Communauté de communes des Sablons (60), Communauté de communes de Montrichard (41), Allô Minicar Transbigorre (65), Saint-Brieuc, Montluçon…

Il convient notamment de soutenir les opérations existantes, de développer l'expérimentation et de favoriser le retour d'expérience sur les solutions de transport mises en place pour les publics suivants :

- personnes en insertion,
- enfants et adolescents,
- jeunes non motorisés.

Les axes de recherche envisageables sont les suivants :

- quantifier chaque public et établir sa typologie,
- déterminer les besoins de chaque catégorie,
- définir des réponses adaptées aux besoins de déplacements de chaque catégorie.

8.4.5.5 Centrales d'informations multimodales

Aujourd'hui, les centrales d'informations se mettent en place au coup par coup, à la demande d'une autorité organisatrice. De l'aveu même de leurs opérateurs, elles présentent bien des lacunes (voir page 247).

Il apparaît indispensable de rassembler l'ensemble des acteurs concernés (Etat, GART, ADF, UTP, FNTV…) autour d'un projet à grande échelle : la création d'une centrale d'informations nationale sur les transports.

Une telle centrale permettrait à un usager d'organiser un déplacement entre deux points du territoire national, par les transports en commun (dont les éventuels TAD), bien sûr, mais aussi, comme mode de rabattement, la marche, le vélo et la voiture. Elle représenterait, à l'échelle multimodale, l'équivalent des services tels que Via Michelin et Mappy pour la voiture.

Elle serait déclinée au niveau local par des centrales d'informations régionales et départementales.

Un des enjeux de telles centrales d'informations sera leur mise à jour régulière.

8.4.5.6 Evaluation des logiciels de gestion des TAD

Plusieurs logiciels de gestion des TAD existent sur le marché. D'après leurs concepteurs, qui mènent une politique commerciale très active, ces logiciels permettent, entre autres, d'optimiser le remplissage des véhicules et les circuits, de simplifier les réservations et de disposer d'un outil de suivi fiable et performant.

Dans la pratique, il semblerait que ces logiciels, souvent conçus au départ pour des TAD urbains, ne soient pas suffisamment adaptés aux caractéristiques des TAD ruraux. En outre, le coût de ces logiciels est élevé. Enfin, la gestion et l'organisation de la majorité des TAD ruraux peut se faire facilement « à la main », rendant ces logiciels superflus.

Il apparaît donc souhaitable de définir le domaine de pertinence de tels logiciels et d'évaluer spécifiquement chaque logiciel du marché, afin de guider les décideurs locaux dans leur choix[101].

8.4.6. Intégrer la question de la mobilité dans toutes les politiques territoriales

L'Etat intervient de manière diverse dans les politiques territoriales, notamment via la DATAR.

La question de la mobilité apparaissant comme cruciale dans les zones peu denses, il est indispensable qu'elle soit prise en compte dans tous les projets et toutes les démarches.

101 Dans le cadre du rapport *"Systèmes de transport à la demande"* (déc. 2002), le CERTU a effectué une première analyse de 3 logiciels. Ce travail pourra servir de point de départ à un travail comparatif plus approfondi.

ANNEXES

- Composition du comité de pilotage de l'étude.
- Lettre de recommandation de la DATAR, jointe aux questionnaires.
- Questionnaire « transport à la demande ».
- Questionnaire « location/prêt de véhicules ».
- Questionnaire « covoiturage ».
- Questionnaire « centrale de mobilité ».

Composition du comité de pilotage de l'étude

Le comité de pilotage de l'étude était constitué de représentants des organismes suivants :

- Les 3 commanditaires de l'étude :

    - DATAR,
    - DTT,
    - ADEME.

- Les structures suivantes :

    - CERTU,
    - ADF / ADSTD,
    - GART,
    - UTP.

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PREMIER MINISTRE

MINISTERE DE L'EQUIPEMENT, DES TRANSPORTS,
DE L'AMENAGEMENT DU TERRITOIRE, DU TOURISME ET DE LA MER
SECRETARIAT D'ETAT A L'AMENAGEMENT DU TERRITOIRE

DATAR

Paris, le 28 AVR 2004

Madame, Monsieur,

Le Comité Interministériel d'Aménagement et de Développement du Territoire du 3 septembre 2003 (CIADT) a souhaité la mise en oeuvre d'une mission visant à recenser et diffuser les expériences de transport à la demande et de dessertes souples adaptées aux territoires à faible densité démographique. En effet, à ce jour, s'il existe bien de rares enquêtes à visée nationale et quelques études sur des sites locaux, il n'existe pas de bilan d'ensemble récent, quantitatif et qualitatif, dans ce domaine ni de valorisation des expériences.

Le CIADT a donc demandé au ministère en charge des transports (DTT, Direction des Transports Terrestres) en coopération avec la DATAR, et en lien avec les associations de collectivités concernées :

1. d'inventorier à l'échelle nationale, et dans certains pays européens, les solutions mises en place au niveau local et les préconisations indispensables à la satisfaction des besoins de déplacements dans les zones rurales et périurbaines à faible densité ;
2. de recenser plus précisément sur ces territoires, en France métropolitaine, des expériences marquantes de services à la demande ou d'autres formes d'innovations de transport (covoiturage organisé, mise à disposition de véhicules prêtés ou en location, à conduire ou accompagnés…), susceptibles de faciliter l'accès de tous à la mobilité ;
3. d'assurer la diffusion de ces expériences et le partage d'information.

Afin de mener à bien cette démarche d'envergure nationale, nous avons souhaité l'appui d'un cabinet spécialisé. Après une large consultation, le cabinet ADETEC, localisé à Clermont-Ferrand, a été sélectionné pour la réalisation des volets 1 et 2 de la mission qui seront cofinancés par la DTT, la DATAR et l'ADEME.

Nous vous demandons de bien vouloir réserver le meilleur accueil à Bruno CORDIER, directeur d'ADETEC, ainsi qu'à ses collaborateurs, qui se permettront de vous solliciter pour recueillir les informations nécessaires à la qualité de l'étude.

Ce cabinet présente toutes les garanties de sérieux et de compétences que peut attendre un comité de pilotage qui, outre la DTT, la DATAR et l'ADEME, réunit des représentants de l'Assemblée des Départements de France (ADF), du Groupement des Autorités Responsables de Transport (GART), de l'Union des Transports Publics (UTP), et du CERTU.

En répondant à l'enquête, vous contribuerez à un état des lieux précis sur les caractéristiques des systèmes de transports souples en milieu rural et périurbain, leurs tendances d'évolution, les réussites et les obstacles rencontrés pour leur développement. Sachant que les résultats de cette étude feront l'objet d'un colloque et seront publiés, vous rendrez possibles une diffusion d'expériences et un échange d'expertise qui ne peuvent qu'être favorables à de nouvelles initiatives pour l'amélioration des conditions de mobilité dans les territoires peu denses.

Vous en remerciant par avance, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'assurance de mes meilleures salutations.

Pour le Délégué à l'
Territoire et à l'
le Directeur, Ad
au Délégué

au service des politiques alternatives de déplacements

RECENSEMENT NATIONAL DES TRANSPORTS A LA DEMANDE ET DES LIGNES VIRTUELLES DANS LES ZONES RURALES ET PERIURBAINES

Nom et fonction :

Organisme :

Adresse postale :

Adresse mail : Tél. : Fax :

Merci de répondre au minimum aux questions figurant en gras
et de renvoyer ce questionnaire avant le ……2004 à :
ADETEC 113 rue Fontgiève 63000 Clermont-Ferrand
Fax : 04 73 31 08 29 E-mail : adetec63@orange.fr

Pour toute question relative à ce questionnaire, vous pouvez contacter :
Bruno CORDIER, au 04 73 36 92 29
Catherine JURY, au 04 73 36 92 29
Marc TERRISSE, au 04 73 36 92 29
Fabien JIMENEZ, au 04 38 49 28 86

HISTORIQUE DU TRANSPORT A LA DEMANDE OU DE LA LIGNE VIRTUELLE

1. **Mois et année de création :**

2. Motif(s) de création (plusieurs réponses possibles) :
   - demande de la population ou d'une association
   - initiative des élus locaux
   - incitation du Conseil général et/ou du Conseil régional
   - desserte d'une zone peu ou non desservie par une ligne régulière
   - extension du PTU (périmètre des transports urbains)
   - remplacement d'une ligne régulière
   - substitution à certains arrêts d'une ligne régulière
   - substitution à une ligne régulière certains jours ou à certaines heures (vacances, week-end, heures creuses…)
   - complément à une ligne régulière certains jours ou à certaines heures (vacances, week-end, heures creuses…)
   - autre (préciser)

3. Une étude de définition a-t-elle été réalisée avant la création du transport à la demande ou de la ligne virtuelle ? oui non. Si oui : en interne par vos service par un bureau d'étude autre (préciser)

ADETEC BUREAU D'ETUDES EN TRANSPORTS ET DEPLACEMENTS
Siège social : 113 rue Fontgiève - 63000 Clermont-Ferrand - Tél. 04.73.36.92.29 - Fax : 04.73.31.08.29 - adetec@waika9.com
Agence de Grenoble : 14 rue Paul Helbronner - 38100 Grenoble - Tél./Fax : 04.38.49.28.86 - adetecgrenoble@waika9.com
www.adetec-deplacements.com
SARL indépendante au capital de 45 000 € - RCS Clermont-Ferrand - SIRET 432 170 033 00026 - NAF 742 C

4. Le transport à la demande ou la ligne virtuelle a-t-il évolué de manière significative depuis sa création (changement de périmètre géographique, changement important de l'offre…) ? oui non
   Si oui, date(s) d'évolution :
   Nature de cette(ces) évolution(s) (1à 4 réponses possibles) :
   extension du périmètre réduction du périmètre
   extension de l'offre réduction de l'offre
   élargissement à de nouveaux publics restriction des publics concernés
   autre (préciser)

ORGANISATION DU TRANSPORT A LA DEMANDE OU DE LA LIGNE VIRTUELLE

5. Organisateur
Conseil général Intercommunalité Commune association autre (préciser)

6. Nombre de lignes et/ou de secteurs desservis : … lignes et/ou … secteurs

7. Nombre de communes desservies : … communes de départ et … communes de destination.

8. Nom et code INSEE (ou code postal) des communes desservies (merci de joindre, si possible, un plan de situation).
Communes de départ : Communes de destination :

9. Population totale des communes desservies (communes de départ uniquement) :

10. Comment se font l'organisation et le suivi du service ?
    en interne délégués à un opérateur autre (préciser)

11. Qui réalise la prestation de transport ? (merci de cocher une seule case)
    votre organisme (en régie) opérateur public transporteur(s) privé(s) groupement de taxis
    taxi(s) non organisé(s) en groupement association(s) particuliers avec leur propre véhicule

12. Si le service est délégué, quel est le type de convention ?
    convention directe entre l'organisateur et le(s) exploitant(s) convention entre un exploitant et un sous-traitant

13. Quelle est la durée de la convention ?

DESCRIPTION DU SERVICE

14. Types de dessertes (merci de cocher une case par ligne) :

a) Rabattement sur une gare SNCF
non moins d'une fois par semaine une fois par semaine plusieurs fois par semaine plusieurs fois par jour

b) Rabattement sur une ligne régulière de car ou de bus
non moins d'une fois par semaine une fois par semaine plusieurs fois par semaine plusieurs fois par jour

c) Chef-lieu de canton ou bourg-centre
non moins d'une fois par semaine une fois par semaine plusieurs fois par semaine plusieurs fois par jour
Points de descente : libres
imposés (lesquels ? marché hôpital cimetière centre commercial autres (préciser)

d) Ville (par exemple une sous-préfecture ou la préfecture)
non moins d'une fois par semaine une fois par semaine plusieurs fois par semaine plusieurs fois par jour
Points de descente : libres
imposés (lesquels ? marché hôpital cimetière centre commercial autres (préciser)

e) Liaison interurbaine (par exemple en remplacement d'une ligne régulière départementale ou TER)
non moins d'une fois par semaine une fois par semaine plusieurs fois par semaine plusieurs fois par jour

f) Liaison urbaine (par exemple en remplacement ou en complément d'une ligne de bus)
non moins d'une fois par semaine une fois par semaine plusieurs fois par semaine plusieurs fois par jour

g) Autres (préciser ; ex : desserte d'une zone industrielle)
non moins d'une fois par semaine une fois par semaine plusieurs fois par semaine plusieurs fois par jour

15. Jours et heures de fonctionnement (cocher une ou plusieurs cases sur chaque ligne) :
    période scolaire vacances scolaires
    lundi mardi mercredi jeudi vendredi samedi dimanche
    toute la journée seulement à certaines heures (préciser)

16. Horaires et lieux de prise en charge :
    les horaires sont libres les horaires sont imposés
    la prise en charge se fait au domicile les points de montée sont imposés
    la dépose se fait à la destination finale les points de descente sont imposés

17. Publics concernés : tous publics seulement certains publics
Si le transport à la demande ou la ligne virtuelle concerne seulement certains publics, lesquels ?
résidents personnes à mobilité réduite personnes âgées
enfants et/ou adolescents personnes à bas revenus chômeurs
jeunes et/ou étudiants autres (préciser).

18. Le service a-t-il un nom commercial spécifique ? oui non. Si oui, lequel ?

19. Nombre de véhicules pour le service. Taxis : … minibus : … car : … autres (préciser) : …

MODALITES DE RESERVATION

20. Est-il nécessaire d'adhérer préalablement au service ? oui non. Si oui, cocher une case par ligne :
    adhésion automatique lors de la première réservation adhésion nécessaire avant la première réservation
    adhésion gratuite adhésion payante (préciser le tarif)

21. Comment se fait la réservation (cocher une ou plusieurs cases) ?
    serveur téléphonique automatique opérateur(trice) téléphonique minitel internet autre (préciser)

22. Réservation au plus tard :
la veille le matin pour l'après-midi une heure avant ½ heure avant autre (préciser)

23. Auprès de qui ? votre organisme opérateur spécialisé taxi ou transporteur autre (préciser)

24. Utilisation d'un logiciel de gestion du transport à la demande : oui non. Si oui, lequel :

INFORMATION / PROMOTION

25. Par quels canaux se fait l'information ? (plusieurs réponses possibles)
    dépliants affiches réunions d'information association(s) services sociaux
    services gériatriques site internet bouche à oreille autres (préciser)

26. Comment évaluez-vous cette information du public ?
    excellente bonne moyenne insuffisante

TARIFICATION

27. Pour les utilisateurs du service, la tarification est-elle ?
    semblable à celle du réseau urbain semblable à celle du réseau départemental
    spécifique au transport à la demande ou à la ligne virtuelle

28. La tarification se fait : à la course, comme pour un taxi [102] au voyage, comme pour un bus ou un car [103]

[102] Tarification ne dépendant pas du nombre de clients.

29. Pour un même type de trajet sur le territoire desservi (ex : vers un bourg-centre donné) :
il y a une tarification unique la tarification dépend du kilométrage

30. Pouvez-vous nous donner le prix moyen pour un aller-retour à plein tarif en transport à la demande ou en ligne virtuelle (pour les rubriques, voir à la question 14) :
vers un bourg-centre : …… € l'aller-retour
vers une ville : …… € l'aller-retour
en rabattement vers une gare SNCF : …… € l'aller-retour
en rabattement vers une ligne régulière de car ou de bus : …… € l'aller-retour

31. Existe-t-il des tarifs réduits pour le transport à la demande ou la ligne virtuelle ? oui non
Si oui, pour quels publics (plusieurs réponses possibles) ?
chômeurs personnes à bas revenus enfants et/ou adolescents personnes âgées autres (préciser).

32. Certains publics peuvent-ils être transportés gratuitement ? oui non. Si oui, quels publics (plusieurs réponses possibles) ? chômeurs personnes à bas revenus enfants/adolescents personnes âgées autres (préciser).

33. Existe-t-il des tarifs de fidélité ? oui non
Si oui, lesquels : carnet de 6 ou 10 tickets abonnement mensuel ou annuel autre (préciser)

34. Existe-t-il un système de chèques transport ou de bons transport pour certaines catégories de personnes ?
oui non. Si oui, qui a créé ce système ?

CLIENTELE

35. Fréquentation annuelle du service
2001 : ... … voyages [104]
2002 : ... … voyages
2003 : ... … voyages

36. Nombre de personnes différentes utilisatrices du service en 2003 :

37. Nombre de courses en 2003 :

38. Nombre moyen de clients par course en 2003 :

39. Kilométrage total en 2003 : …… km. Dont en charge : …… km ; en haut-le-pied : …… km.

40. Publics transportés (indiquer les %, même approximatifs, pour l'ensemble de l'année 2003)
personnes à mobilité réduite : … % personnes âgées : … % enfants et/ou adolescents : … %
personnes à bas revenus : … % résidents secondaires : … % vacanciers : … % autres (préciser) : … %

ELEMENTS FINANCIERS (LANCEMENT ET INVESTISSEMENTS)

41. Coûts de lancement et d'investissement :
Au démarrage du service : …… €
Autres investissements réalisés depuis lors : …… €

42. Subventions pour le lancement et les investissements :
Au démarrage du service : …… €
Pour les autres investissements réalisés depuis lors : …… €

---

[103] X personnes dans le véhicule = X tickets (chacun paie sa place).
[104] Un aller-retour = 2 voyages. X personnes dans un même véhicule = X voyages (ex : 5 personnes faisant un aller-retour = 10 voyages).

ELEMENTS FINANCIERS (FONCTIONNEMENT)

43. Coût du transport proprement dit en 2003 : …… €.

44. Coût de gestion en 2003 :
Coût non quantifié …… €, dont édition de documents : …… € ; autres (préciser) : …… €

45. Coût total du service en 2003 (somme des 2 chiffres précédents) : …… €.

46. Recettes commerciales en 2003 (ne pas prendre en compte les subventions) : …… €.

47. Déficit commercial en 2003 (calculer la différence entre les deux chiffres précédents) : …… €.

48. Déficit 2003 par voyage : …… €.

49. Taux de couverture 2003 (diviser les recettes commerciales par le coût total) :

50. Un organisme public (Conseil général, Autorité organisatrice des transports urbains…) vous verse-t-il des compensations tarifaires pour les tarifs réduits et/ou les gratuités.
Si oui, qui : …… et pour quel montant, en 2003 : …… €.

51. Montant total des subventions de fonctionnement en 2003 : …… €.
Répartition de ces subventions (indiquer les organismes subventionneurs et les montants respectifs) :

52. Déficit restant à la charge de votre organisme après les éventuelles subventions de fonctionnement :

EVALUATION

53. Bilan socio-économique du transport à la demande ou de la ligne virtuelle.
excellent bon moyen insuffisant
Merci de préciser votre réponse :

54. Perspectives d'évolution du service pour les deux années à venir

Offre de desserte :	hausse	maintien	baisse	suppression totale du service
Périmètre géographique :	extension	stabilité	réduction	
Type de transport :	maintien en transport à la demande			
	maintien en ligne virtuelle			
	transformation d'un transport à la demande en ligne(s) virtuelle(s)			
	transformation partielle ou totale en ligne(s) régulière(s)			
Autres (préciser)				

VOS REMARQUES ET COMPLEMENTS EVENTUELS A CE QUESTIONNAIRE SONT LES BIENVENUS : ……
……...
……...
……...
……...
……...

Nous vous remercions de votre précieuse collaboration.

Merci de renvoyer ce questionnaire avant le …… 2004 à :

ADETEC 113 rue Fontgiève 63000 Clermont-Ferrand
Fax : 04 73 31 08 29 E-mail : adetec63@orange.fr

N'hésitez pas y joindre toute information sur votre transport à la demande ou votre ligne virtuelle : plaquettes, affiches, horaires, rapport d'activité, rapport financier…

au service des politiques alternatives de déplacements

RECENSEMENT NATIONAL DES TRANSPORTS INNOVANTS DANS LES ZONES RURALES ET PERIURBAINES : PRETS OU LOCATIONS A PRIX INCITATIF DE DEUX-ROUES ET DE VOITURES

Nom et fonction :

Organisme :

Adresse postale :

Adresse mail : Tél. : Fax :

Merci de répondre <u>au minimum</u> aux questions figurant en gras
et de renvoyer ce questionnaire avant le ……2004 à :
ADETEC 113 rue Fontgiève 63000 Clermont-Ferrand
Fax : 04 73 31 08 29 E-mail : adetec63@orange.fr

Pour toute question relative à ce questionnaire, vous pouvez contacter :
Bruno CORDIER, au 04 73 36 92 29
Catherine JURY, au 04 73 36 92 29
Marc TERRISSE, au 04 73 36 92 29
Fabien JIMENEZ, au 04 38 49 28 86

TYPE DE SERVICE (PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Vélos :	**prêt**	**location à prix incitatif**
Scooters et mobylettes :	**prêt**	**location à prix incitatif**
Voitures :	**prêt**	**location à prix incitatif**
Autre service (préciser) :		

HISTORIQUE DU SERVICE

1. **Mois et année de création :**

2. Motif(s) de création (plusieurs réponses possibles) :
   - demande des usagers
   - demande d'une association
   - initiative d'une association
   - initiative des élus locaux
   - initiative privée
   - incitation du Conseil général et/ou du Conseil régional
   - desserte d'une zone peu ou non desservie par une ligne régulière de transport en commun
   - autre (préciser)

ADETEC BUREAU D'ETUDES EN TRANSPORTS ET DEPLACEMENTS
Siège social : 113 rue Fontgiève - 63000 Clermont-Ferrand - Tél. 04.73.36.92.29 - Fax : 04.73.31.08.29 - adetec@waika9.com
Agence de Grenoble : 14 rue Paul Helbronner - 38100 Grenoble - Tél./Fax : 04.38.49.28.86 - adetecgrenoble@waika9.com
www.adetec-deplacements.com
SARL indépendante au capital de 45 000 € - RCS Clermont-Ferrand - SIRET 432 170 033 00026 - NAF 742 C

3. Une étude de définition a-t-elle été réalisée avant la création du service ? oui non.
Si oui : en interne par vos services par un bureau d'études autre (préciser)

4. Le service a-t-il évolué de manière significative depuis sa création ? oui non
Si oui, date(s) d'évolution :
Nature de cette(ces) évolution(s) (1à 4 réponses possibles) :
extension du périmètre géographique réduction du périmètre géographique
création de nouveaux services suppression de certains services
élargissement à de nouveaux publics restriction des publics concernés
autre (préciser)

ORGANISATION DU SERVICE

5. Organisateur
Conseil général Intercommunalité Commune association autre (préciser)

6. Nombre de communes concernées : …

7. Nom et code INSEE (ou code postal) de ces communes (merci de joindre, si possible, un plan de situation) :

8. Population totale de ces communes :

9. Comment se font l'organisation et le suivi du service ?
en interne délégués à un opérateur autre (préciser)

10. Qui assure le service ? (merci de cocher une seule case)
votre organisme opérateur public opérateur(s) privé(s) association(s)

11. Si le service est délégué, quel est le type de convention ?
convention directe entre l'organisateur et le(s) exploitant(s) convention entre un exploitant et un sous-traitant

12. Quelle est la durée de la convention ?

DESCRIPTION DU SERVICE

13. Publics concernés : tous publics seulement certains publics
Si le système concerne seulement certains publics, lesquels ?
personnes à mobilité réduite personnes âgées jeunes / étudiants
personnes à bas revenus chômeurs autres (préciser).

14. La location ou le prêt sont-ils réservés à des motifs particuliers (ex : entretien d'embauche) ?
oui non. Si oui, lequel ou lesquels ?

15. Durées de location ou de prêt proposées :
à la journée à la semaine au mois à l'année autre (préciser)

16. Le service a-t-il un nom « commercial » spécifique ? oui non. Si oui, lequel ?

17. Nombre de véhicules. Vélos : … mobylettes ou scooters : … voitures : … autres (préciser) : …

18. Autres services proposés :
covoiturage accompagnement au permis de conduire réparation centrale de mobilité autre (préciser)

INFORMATION / PROMOTION

19. Par quels canaux se fait l'information ? (plusieurs réponses possibles)
dépliants affiches réunions d'information association(s) services sociaux
services gériatriques site internet bouche à oreille autres (préciser)

- Comment évaluez-vous cette information du public ?
excellente bonne moyenne insuffisante

TARIFICATION

20. L'adhésion est-elle : gratuite payante (préciser le tarif)

21. Les utilisateurs paient : …… € par jour, …… € par semaine …… € par mois ou …… € par an. …… € par km.

22. Existe-t-il des tarifs réduits pour certains publics ? oui non
Si oui, pour quels publics (plusieurs réponses possibles) ?
chômeurs personnes à bas revenus jeunes et étudiants personnes âgées autres (préciser).

23. Certains publics peuvent-ils bénéficier gratuitement du service ? oui non.
Si oui, quels publics (plusieurs réponses possibles) ? chômeurs personnes à bas revenus jeunes et étudiants personnes âgées autres (préciser).

24. Existe-t-il des tarifs de fidélité ? oui non
Si oui, lesquels :

25. Existe-t-il un système de chèques transport ou de bons transport pour certaines catégories de personnes ?
oui non. Si oui, qui a créé ce système ?

CLIENTELE

26. Utilisation annuelle du service (complétez uniquement les cases vous concernant)

			2001	2002	2003
Vélos	**Emprunts**	**Nombre d'emprunts**			
		Nombre total de journées			
	Locations	**Nombre de locations**			
		Nombre total de journées			
Mobylettes et scooters	**Emprunts**	**Nombre d'emprunts**			
		Nombre total de journées			
	Locations	**Nombre de locations**			
		Nombre total de journées			
Voitures	**Emprunts**	**Nombre d'emprunts**			
		Nombre total de journées			
	Locations	**Nombre de locations**			
		Nombre total de journées			
Autre service					

27. Part des personnes habitant en zone rurale dans ce total (merci d'indiquer les pourcentages, même approximatifs) :

Emprunts / locations de vélos : …… %
Emprunts / locations de mobylettes ou de scooters : …… %
Emprunts / locations de voitures : …… %
Autres services : …… %

28. Nombre de personnes différentes utilisatrices du service en 2003 : ……, dont environ …… en zone rurale.

29. Kilométrage total en 2003 : …… km, dont environ …… km par des personnes habitant en zone rurale.

30. Durées de prêt ou de location (en % du nombre de prêts ou de locations) :
journée : …… % semaine : …… % mois : …… % année : …… % autres (préciser) : …… %

31. Publics utilisateurs (indiquer les %, même approximatifs, pour l'ensemble de l'année 2003)
personnes à mobilité réduite : … % personnes âgées : … % jeunes et étudiants : … %
chômeurs : **…… %** personnes à bas revenus : … % autres (préciser) : … %

ELEMENTS FINANCIERS (LANCEMENT ET INVESTISSEMENTS)

32. Coûts de lancement et d'investissement :
Au démarrage du service : …… €
Autres investissements réalisés depuis lors : …… €

33. Subventions pour le lancement et les investissements :
Au démarrage du service : …… €
Pour les autres investissements réalisés depuis lors : …… €

ELEMENTS FINANCIERS (FONCTIONNEMENT)

34. Coût total du service en 2003 : …… €.

35. Recettes en 2003 (ne pas prendre en compte les subventions) : …… €.

36. Déficit en 2003 (calculer la différence entre les deux chiffres précédents) : …… €.

37. Déficit 2003 par journée de prêt ou de location : …… €.

38. Taux de couverture 2003 (diviser les recettes commerciales par le coût total) :

39. Montant total des subventions de fonctionnement en 2003 : …… €.
Répartition de ces subventions (indiquer les organismes subventionneurs et les montants respectifs) :

40. Déficit restant à la charge de votre organisme après les éventuelles subventions de fonctionnement :

EVALUATION

41. Bilan socio-économique du système.
excellent bon moyen insuffisant
Merci de préciser votre réponse :

42. Perspectives d'évolution du service pour les deux années à venir

Nombre de véhicules :	hausse	maintien	baisse	suppression totale du service
Types de véhicules :	extension	stabilité	réduction	
Périmètre géographique :	extension	stabilité	réduction	
Publics concernés :	extension	stabilité	réduction	
Autres services :	extension	stabilité	réduction	

Autres (préciser) :

VOS REMARQUES ET COMPLEMENTS EVENTUELS A CE QUESTIONNAIRE SONT LES BIENVENUS : ……
……...
……...
……...
……...
……...
……...

Nous vous remercions de votre précieuse collaboration.

Merci de renvoyer ce questionnaire avant le …… 2004 à :

ADETEC 113 rue Fontgiève 63000 Clermont-Ferrand
Fax : 04 73 31 08 29 E-mail : adetec63@orange.fr

N'hésitez pas y joindre toute information sur votre système de transport : plaquettes, affiches, horaires, rapport d'activité, rapport financier…

ADETEC au service des politiques alternatives de déplacements

RECENSEMENT NATIONAL DES OPERATIONS DE COVOITURAGE DANS LES ZONES RURALES ET PERIURBAINES

Nom et fonction :

Organisme :

Adresse postale :

Adresse mail : Tél. : Fax :

Merci de répondre <u>au minimum</u> aux questions figurant en gras
et de renvoyer ce questionnaire avant le ……2004 à :
ADETEC 113 rue Fontgiève 63000 Clermont-Ferrand
Fax : 04 73 31 08 29 E-mail : adetec63@orange.fr

Pour toute question relative à ce questionnaire, vous pouvez contacter :
Bruno CORDIER, au 04 73 36 92 29
Catherine JURY, au 04 73 36 92 29
Marc TERRISSE, au 04 73 36 92 29
Fabien JIMENEZ, au 04 38 49 28 86

HISTORIQUE DU SERVICE

1. Mois et année de création :

2. Motif(s) de création (plusieurs réponses possibles) :
   - demande des usagers
   - demande d'une association
   - initiative d'une association
   - initiative des élus locaux
   - incitation du Conseil général et/ou du Conseil régional
   - desserte d'une zone peu ou non desservie par une ligne régulière
   - autre (préciser)

3. Une étude de définition a-t-elle été réalisée avant la création du service ? oui non.
   Si oui : en interne par vos services par un bureau d'études autre (préciser)

4. Le service a-t-il évolué de manière significative depuis sa création ? oui non
   Si oui, date(s) d'évolution :
   Nature de cette(ces) évolution(s) (1à 4 réponses possibles) :
   - extension du périmètre géographique
   - réduction du périmètre géographique
   - élargissement à de nouveaux publics
   - restriction des publics concernés
   - autre (préciser)

ADETEC BUREAU D'ETUDES EN TRANSPORTS ET DEPLACEMENTS
Siège social : 113 rue Fontgiève - 63000 Clermont-Ferrand - Tél. 04.73.36.92.29 - Fax : 04.73.31.08.29 - adetec@waika9.com
Agence de Grenoble : 14 rue Paul Helbronner - 38100 Grenoble - Tél./Fax : 04.38.49.28.86 - adetecgrenoble@waika9.com
www.adetec-deplacements.com
SARL indépendante au capital de 45 000 € - RCS Clermont-Ferrand - SIRET 432 170 033 00026 - NAF 742 C

ORGANISATION DU SERVICE

5. Organisateur

Conseil général **Intercommunalité** **Commune** **association** **autre (préciser)**

6. Nombre de communes concernées : …

7. Nom et code INSEE (ou code postal) de ces communes (merci de joindre, si possible, un plan de situation) :

8. Population totale de ces communes :

9. Comment se font l'organisation et le suivi du service ?

en interne délégués à un opérateur autre (préciser)

DESCRIPTION DU SERVICE

10. Publics concernés : tous publics seulement certains publics

Si le système concerne seulement certains publics, lesquels ?

personnes à mobilité réduite **personnes âgées** **jeunes / étudiants**
personnes à bas revenus **chômeurs** **autres (préciser).**

11. Le service a-t-il un nom « commercial » spécifique ? oui non. Si oui, lequel ?

12. Comment se font l'offre et la demande de covoiturage (cocher une ou plusieurs cases) ?

serveur téléphonique automatisé opérateur(trice) téléphonique minitel internet autre (préciser)

13. Autres services proposés, outre le covoiturage (plusieurs réponses possibles) :

prêt de vélos **location de vélos** **réparation de vélos**
prêt de mobylettes ou de scooters **location de mob. ou de scooters** **réparation de mob. ou de scooters**
prêt de voitures **location de voitures** **réparation de voitures**
accompagnement au permis de conduire **centrale de mobilité** **autres (préciser)**

INFORMATION / PROMOTION

14. Par quels canaux se fait l'information ? (plusieurs réponses possibles)

dépliants affiches réunions d'information association(s) services sociaux
services gériatriques site internet bouche à oreille autres (préciser)

15. Comment évaluez-vous cette information du public ?

excellente bonne moyenne insuffisante

TARIFICATION

16. L'adhésion est-elle : annuelle semestrielle mensuelle autre (préciser)
gratuite payante (préciser le tarif)

17. Les utilisateurs paient :

Passager(s) : …… € par km et/ou …… € par voyage au conducteur
…… € par km et/ou …… € par voyage à votre organisme
Conducteur : …… € par km et/ou …… € par voyage à votre organisme

18. Existe-t-il des tarifs réduits pour certains publics ? oui non

Si oui, pour quels publics (plusieurs réponses possibles) ?
chômeurs personnes à bas revenus jeunes et étudiants personnes âgées autres (préciser).

19. Certains publics peuvent-ils bénéficier gratuitement du service ? oui non.
Si oui, quels publics (plusieurs réponses possibles) ? chômeurs personnes à bas revenus jeunes et étudiants personnes âgées autres (préciser).

20. Existe-t-il des tarifs de fidélité ? oui non
Si oui, lesquels :

21. Existe-t-il un système de chèques transport ou de bons transport pour certaines catégories de personnes ?
oui non. Si oui, qui a créé ce système ?

CLIENTELE

22. Nombre de personnes différentes utilisatrices du service en 2003 : ……, dont environ …… en zone rurale.

23. Nombre de personnes inscrites : ……, dont environ …… en zone rurale.

24. Utilisation annuelle du service
2001 : …… voyages
2002 : …… voyages
2003 : …… voyages

25. Part des personnes habitant en zone rurale dans ce total (merci d'indiquer un chiffre, même approximatif)
2001 : …… voyages
2002 : …… voyages
2003 : …… voyages

26. Kilométrage total en 2003 : …… km, dont …… km par des personnes habitant en zone rurale.

27. Publics utilisateurs (indiquer les %, même approximatifs, pour l'ensemble de l'année 2003)
personnes à mobilité réduite : … % personnes âgées : … % jeunes et étudiants : … %
chômeurs : **…… %** personnes à bas revenus : … autres (préciser) : … %

28. Répartition du covoiturage en fonction de la fréquence de déplacement (indiquer les %, même approximatifs, pour l'année 2003)
déplacements quotidiens : …… % déplacements hebdomadaires : …… % déplacements occasionnels :…… %
autres fréquences de déplacements (préciser) : …… %

ELEMENTS FINANCIERS (LANCEMENT ET INVESTISSEMENTS)

29. Coûts de lancement et d'investissement :
Au démarrage du service : …… €
Autres investissements réalisés depuis lors : …… €

30. Subventions pour le lancement et les investissements :
Au démarrage du service : …… €
Pour les autres investissements réalisés depuis lors : …… €

ELEMENTS FINANCIERS (FONCTIONNEMENT)

31. Coût total du service en 2003 : …… €.

32. Recettes en 2003 (ne pas prendre en compte les subventions) : …… €.

33. Déficit en 2003 (calculer la différence entre les deux chiffres précédents) : …… €.

34. Taux de couverture 2003 (diviser les recettes commerciales par le coût total) :

35. Montant total des subventions de fonctionnement en 2003 : …… €.
Répartition de ces subventions (indiquer les organismes subventionneurs et les montants respectifs) :

36. Déficit restant à la charge de votre organisme après les éventuelles subventions de fonctionnement :

EVALUATION

37. Bilan socio-économique du système.
excellent bon moyen insuffisant
Merci de préciser votre réponse :

38. Perspectives d'évolution du service pour les deux années à venir

Périmètre géographique :	extension	stabilité	réduction	suppression totale du service
Publics concernés :	extension	stabilité	réduction	
Types de services :	extension	stabilité	réduction	

Autres (préciser) :

VOS REMARQUES ET COMPLEMENTS EVENTUELS A CE QUESTIONNAIRE SONT LES BIENVENUS : ……
……...
……...
……...
……...
……...
……...

Nous vous remercions de votre précieuse collaboration.

Merci de renvoyer ce questionnaire avant le …… 2004 à :

ADETEC 113 rue Fontgiève 63000 Clermont-Ferrand
Fax : 04 73 31 08 29 E-mail : adetec63@orange.fr

N'hésitez pas y joindre toute information utile : plaquettes, affiches, horaires, rapport d'activité, rapport financier…

au service des politiques alternatives de déplacements

RECENSEMENT NATIONAL DES TRANSPORTS INNOVANTS DANS LES ZONES RURALES ET PERIURBAINES : CENTRALES DE MOBILITE

Nom et fonction :

Organisme :

Adresse postale :

Adresse mail : Tél. : Fax :

Merci de répondre <u>au minimum</u> aux questions figurant en gras
et de renvoyer ce questionnaire avant le ……2004 à :
ADETEC 113 rue Fontgiève 63000 Clermont-Ferrand
Fax : 04 73 31 08 29 E-mail : adetec63@orange.fr

Pour toute question relative à ce questionnaire, vous pouvez contacter :
Bruno CORDIER, au 04 73 36 92 29
Catherine JURY, au 04 73 36 92 29
Marc TERRISSE, au 04 73 36 92 29
Fabien JIMENEZ, au 04 38 49 28 86

SERVICES PROPOSES (PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Prêt ou location de vélos :	**prêt**	**location à prix incitatif**
Prêt ou location de scooters et mobylettes :	**prêt**	**location à prix incitatif**
Prêt ou location de voitures :	**prêt**	**location à prix incitatif**
Covoiturage		
Transport à la demande		
Centrale d'information sur les transports		
Vente de titres de transport (bus, car, train)		
Réparation de véhicules		
Aide à l'acquisition d'un véhicule		
Accompagnement au permis de conduire		
Autres (préciser)		

HISTORIQUE DE LA CENTRALE DE MOBILITE

1. Mois et année de création :

ADETEC BUREAU D'ETUDES EN TRANSPORTS ET DEPLACEMENTS
Siège social : 113 rue Fontgiève - 63000 Clermont-Ferrand - Tél. 04.73.36.92.29 - Fax : 04.73.31.08.29 - adetec@waika9.com
Agence de Grenoble : 14 rue Paul Helbronner - 38100 Grenoble - Tél./Fax : 04.38.49.28.86 - adetecgrenoble@waika9.com
www.adetec-deplacements.com
SARL indépendante au capital de 45 000 € - RCS Clermont-Ferrand - SIRET 432 170 033 00026 - NAF 742 C

2. Motif(s) de création (plusieurs réponses possibles) :

demande des usagers
demande d'une association
initiative d'une association
initiative des élus locaux
initiative privée
incitation du Conseil général et/ou du Conseil régional
desserte d'une zone peu ou non desservie par une ligne régulière de transport en commun
autre (préciser)

3. Une étude de définition a-t-elle été réalisée avant la création du service ? oui non.

Si oui : en interne par vos services par un bureau d'études autre (préciser)

4. Le service a-t-il évolué de manière significative depuis sa création ? oui non

Si oui, date(s) d'évolution :

Nature de cette(ces) évolution(s) (1à 4 réponses possibles) :

extension du périmètre géographique — réduction du périmètre géographique
création de nouveaux services — suppression de certains services
élargissement à de nouveaux publics — restriction des publics concernés
autre (préciser)

ORGANISATION DU SERVICE

5. Organisateur

Conseil général Intercommunalité Commune association autre (préciser)

6. Nombre de communes concernées : …

7. Nom et code INSEE (ou code postal) de ces communes (merci de joindre, si possible, un plan de situation) :

8. Population totale de ces communes :

9. Comment se font l'organisation et le suivi du service ?

en interne délégués à un opérateur autre (préciser)

10. Qui assure le service ? (merci de cocher une seule case)

votre organisme opérateur public opérateur(s) privé(s) (par exemple, un taxi, pour le transport à la demande)
association(s)

11. Si le service est délégué, quel est le type de convention ?

convention directe entre l'organisateur et le(s) exploitant(s) convention entre un exploitant et un sous-traitant

12. Quelle est la durée de la convention ?

DESCRIPTION DU SERVICE

13. Publics concernés : tous publics seulement certains publics

Si le système concerne seulement certains publics, lesquels ?

personnes à mobilité réduite — personnes âgées — jeunes / étudiants
personnes à bas revenus — chômeurs — autres (préciser).

14. Certains services de la centrale de mobilité sont-ils réservés à des publics particuliers?

oui non. Si oui, quel(s) service(s) et pour quel(s) public(s) ?

15. Le service a-t-il un nom « commercial » spécifique ? oui non. Si oui, lequel ?

16. Si la centrale de mobilité propose des prêts ou des locations de véhicules, quelles sont les durées de location ou de prêt proposées :

à la journée à la semaine au mois à l'année autre (préciser)

Quel est le nombre de véhicules ? Vélos : … Mobylettes ou scooters : … Voitures : … Autres (préciser) : …

17. Si la centrale de mobilité propose du covoiturage, comment se font l'offre et la demande de covoiturage (cocher une ou plusieurs cases) téléphone minitel internet autre (préciser)

INFORMATION / PROMOTION

18. Par quels canaux se fait l'information ? (plusieurs réponses possibles)

dépliants affiches réunions d'information association(s) services sociaux
services gériatriques site internet bouche à oreille autres (préciser)

19. Comment évaluez-vous cette information du public ?

excellente bonne moyenne insuffisante

TARIFICATION

20. L'adhésion est-elle : gratuite payante (préciser le tarif)

21. Les utilisateurs paient ensuite (compléter seulement les rubriques vous concernant) :

Location/prêt de véhicules : …… € par jour, …… € par semaine, …… € par mois ou …… € par an.
Covoiturage **:** Passager(s) : …… € par km et/ou …… € par voyage au conducteur
…… € par km et/ou …… € par voyage à votre organisme
Conducteur : …… € par km et/ou …… € par voyage à votre organisme
Transport à la demande : …… € par aller-retour.

22. Existe-t-il des tarifs réduits pour certains publics ? oui non

Si oui, pour quels publics (plusieurs réponses possibles) ?

chômeurs personnes à bas revenus jeunes et étudiants personnes âgées autres (préciser).

23. Certains publics peuvent-ils bénéficier gratuitement de tout ou partie des services ? oui non.

Si oui, quels publics (plusieurs réponses possibles) ? chômeurs personnes à bas revenus jeunes et étudiants personnes âgées autres (préciser).

Pour quel(s) service(s) ?

24. Existe-t-il des tarifs de fidélité ? oui non

Si oui, lesquels :

25. Existe-t-il un système de chèques transport ou de bons transport pour certaines catégories de personnes ?

oui non. Si oui, qui a créé ce système ?

CLIENTELE

26. Utilisation annuelle du service (complétez uniquement les cases vous concernant)

			2001	2002	2003
Vélos	**Emprunts**	**Nombre d'emprunts**			
		Nombre total de journées			
	Locations	**Nombre de locations**			
		Nombre total de journées			
Mobylettes et scooters	**Emprunts**	**Nombre d'emprunts**			
		Nombre total de journées			
	Locations	**Nombre de locations**			
		Nombre total de journées			
Voitures	**Emprunts**	**Nombre d'emprunts**			
		Nombre total de journées			
	Locations	**Nombre de locations**			
		Nombre total de journées			
Covoiturage		**Nombre de voyages**[105]			
Transport à la demande		**Nombre de voyages**[106]			
Vente de titres de transport		**Nombre de billets vendus**			
Réparation de véhicules (nombre de véhicules réparés)		**Vélos**			
		Mobylettes et scooters			
		Voitures			
Aide à l'acquisition d'un véhicule		**Mobylettes et scooters**			
		Voitures			
Accompagnement au permis		**Nombre de personnes**			
Autres (préciser)					

27. Part des personnes habitant en zone rurale dans ce total (complétez uniquement les cases vous concernant ; merci d'indiquer les pourcentages, même approximatifs) :

Emprunts / locations de vélos : …… %
Emprunts / locations de mobylettes ou de scooters : …… %
Emprunts / locations de voitures : …… %
Covoiturage : …… %
Transport à la demande : …… %
Vente de titres de transports : …… %
Réparation de véhicules : …… %
Aide à l'acquisition d'un véhicule : …… %
Accompagnement au permis de conduire : …… %
Autres services : …… %

28. Publics utilisateurs (indiquer les %, même approximatifs, pour l'ensemble de l'année 2003)
personnes à mobilité réduite : … % personnes âgées : … % jeunes et étudiants : … %
chômeurs : **…… %** personnes à bas revenus : … % autres (préciser) : … %

29. Nombre de personnes différentes utilisatrices du service en 2003 : ……, dont environ …… en zone rurale.

30. Le cas échéant, durées de prêt ou de location (en % du nombre de prêts ou de locations) :
journée : …… % semaine : …… % mois : …… % année : …… % autres (préciser) : …… %

[105] Compter 2 voyages pour un aller-retour.
[106] Idem + compter autant de voyages que de personnes voyageant dans le même véhicule (ex : 5 personnes faisant un aller-retour = 10 voyages).

ELEMENTS FINANCIERS (LANCEMENT ET INVESTISSEMENTS)

31. Coûts de lancement et d'investissement :
Au démarrage du service : …… €
Autres investissements réalisés depuis lors : …… €

32. Subventions pour le lancement et les investissements :
Au démarrage du service : …… €
Pour les autres investissements réalisés depuis lors : …… €

ELEMENTS FINANCIERS (FONCTIONNEMENT)

33. Coût total du service en 2003 : …… €.

34. Recettes en 2003 (ne pas prendre en compte les subventions) : …… €.

35. Déficit en 2003 (calculer la différence entre les deux chiffres précédents) : …… €.

36. Taux de couverture 2003 (diviser les recettes commerciales par le coût total) :

37. Montant total des subventions de fonctionnement en 2003 : …… €.
Répartition de ces subventions (indiquer les organismes subventionneurs et les montants respectifs) :

38. Déficit restant à la charge de votre organisme après les éventuelles subventions de fonctionnement :

EVALUATION

39. Bilan socio-économique du système.
excellent bon moyen insuffisant
Merci de préciser votre réponse :

40. Perspectives d'évolution du service pour les deux années à venir

Nombre de services :	hausse	maintien	baisse	suppression totale du service
Périmètre géographique :	extension	stabilité	réduction	
Publics concernés :	extension	stabilité	réduction	

Autres (préciser) :

VOS REMARQUES ET COMPLEMENTS EVENTUELS A CE QUESTIONNAIRE SONT LES BIENVENUS : ……
……...
……...
……...
……...
……...
……...
……...

Nous vous remercions de votre précieuse collaboration.

Merci de renvoyer ce questionnaire avant le …… 2004 à :

ADETEC 113 rue Fontgiève 63000 Clermont-Ferrand
Fax : 04 73 31 08 29 E-mail : adetec63@orange.fr
N'hésitez pas y joindre toute information sur votre centrale de mobilité : plaquettes, affiches, horaires, rapport d'activité, rapport financier…

GLOSSAIRE

ADEME : Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie.

ADF : Assemblée des Départements de France.

ADMR : Aide à Domicile en Milieu Rural.

ADSTD : Association des Directeurs de Services Techniques Départementaux.

AMF : Association des Maires de France.

AO2 : autorité organisatrice de second rang (Communauté de communes, par exemple), qui organise localement un service de transport, par délégation de l'autorité organisatrice de droit (Conseil général).

AOTU : Autorité Organisatrice des Transports Urbains.

APGC : Assemblée des Présidents des Conseils Généraux de France.

ATEC : Association pour le développement des Techniques d'Environnement et de Circulation.

CCAS : Centre Communal d'Action Sociale.

CDC : Caisse des Dépôts et Consignations.

Centrale de covoiturage : service mettant en relation des personnes souhaitant covoiturer pour des déplacements réguliers ou occasionnels et leur fournissant des informations pratiques et réglementaires pour la bonne mise en œuvre du covoiturage.

Centrale de mobilité : structure proposant plusieurs services de transport complémentaires (transport à la demande, centrale d'informations, covoiturage…). Les opérateurs et les autorités organisatrices ont parfois tendance à utiliser ce terme de manière abusive. C'est pourquoi, dans la présente étude, nous avons limité cette définition aux structures proposant au moins deux services parmi les suivants :

- transport à la demande et/ou ligne régulière de transport,
- prêt ou location à prix attractif de vélos, mobylettes et/ou voitures,
- covoiturage,
- autopartage.

Centrale d'informations : service mettant à disposition du public des informations lui permettant d'organiser ses déplacements, notamment par les transports publics.

CERTU : Centre d'Etudes sur les Réseaux, les Transports, l'Urbanisme et les constructions publiques (service technique du Ministère de l'Equipement).

CETE : Centre d'Etudes Techniques de l'Equipement.

CLIE : Comité Local d'Insertion par l'Economique.

CNFPT : Centre National de la Fonction Publique Territoriale.

CNT : Conseil National des Transports.

Course : une course correspond au déplacement d'un véhicule pour assurer le transport d'une ou plusieurs personnes. Attention de ne pas confondre course et voyage (voir plus loin) : une course avec N passagers équivaut à N voyages.

DATAR : Délégation à l'Aménagement du Territoire et à l'Action Régionale.

DRE : Direction Régionale de l'Equipement.

DTT : Direction des Transports Terrestres (Ministère des Transports).

EPCI : Etablissement Public de Coopération Intercommunale.

FNAT : Fédération Nationale des Artisans Taxis.

FNTV : Fédération Nationale des Transports de Voyageurs (syndicat professionnel des entreprises de transport interurbain).

GART : Groupement des Autorités Responsables de Transport.

IAURIF : Institut d'Aménagement et d'Urbanisme de la Région Ile-de-France.

Innovant (transport innovant, système innovant, service innovant…) : ce terme, proposé par le maître d'ouvrage dès le cahier des charges de l'étude, inclut les services de transport suivants : transports à la demande, location à prix attractif ou prêt de véhicules, centrales de covoiturage, services d'autopartage et centrales de mobilité.

IVM : Institut pour la Ville en Mouvement.

Ligne virtuelle : ligne ayant des horaires et des points d'arrêt prédéfinis, mais pour laquelle les véhicules ne circulent que sur appel préalable d'un ou plusieurs clients : au sens de la LOTI, les lignes virtuelles sont des transports à la demande.

LOTI : Loi d'Orientation des Transports Intérieurs (1982).

ORT : Observatoire Régional des Transports.

PDU : Plan de Déplacements Urbains.

PREDIT : Programme national de REcherche et D'Innovation dans les Transports terrestres.

PTU : périmètre de transports urbains.

SARRASIN : Service Automobile en Région Rurale d'Accompagnement Sur Inscription Nominative (projet conjoint Renault/Keolis sur la région d'Abbeville).

TAD : transport à la demande.

Taxi TER : transport à la demande vers une gare organisé pour les clients SNCF (la création de tels TAD est souvent consécutive à la fermeture d'une gare). On parle aussi de TAD TER ou encore de transport de rabattement à la demande TER.

TCNU : transport collectif non urbain.

TER : Transport Express Régional, organisé par la SNCF pour le compte des Régions, qui en sont les autorités organisatrices.

Transport à la demande (TAD) : service de transport ne fonctionnant que sur appel préalable d'un ou plusieurs clients ; le transport à la demande peut prendre des formes différentes, les plus courantes étant le service en porte-à-porte et la ligne virtuelle (voir ce terme).

UTP : Union des Transports Publics (syndicat professionnel des entreprises de transport urbain).

Voyage : 1 aller-retour = 2 voyages.
N personnes dans un même véhicule = N voyages.
1 déplacement avec correspondance = 2 voyages.

BIBLIOGRAPHIE

ADEME, avril 2001, *« L'informatique au service du transport à la demande »* (actes du séminaire de Sophia Antipolis), 57 p.

ADETEC, octobre 2003, *« Adaptation des transports collectifs aux besoins spécifiques des zones rurales, application à l'Auvergne »*, DRE Auvergne, 81 p.

ADETEC, octobre 2003, *« Adaptation des transports collectifs aux besoins des zones périurbaines, application à l'Auvergne »*, DRE Auvergne, 103 p.

ADSTD, novembre 2003, *« Projet de loi sur le développement des territoires ruraux, groupe de travail transports en milieu rural »*, 44 p.

AMBROSINO (G.), NELSON (J.D.), ROMANAZZO (M.), 2004, *« Demand Responsive Transport Services : towards the flexible mobility agency »*, 320 p.

APGC, CDC, TRANSDEV, novembre 1998, *« Le livre blanc des transports départementaux, bilan et perspectives d'avenir »*, 278 p.

ARENSONAS (N.), février 2004, *« Transport à la demande, du sur-mesure »*, Transport public, pp 18 –23.

ATEC, 1998, *« Rapport technique du sous-comité 1-2 La télématique dans les nouveaux systèmes de transport public, les taxis collectifs »*, 36 p.

BAILLET (J.F.), CETE NORD-PICARDIE, octobre 1999, *« Les services de transport à la demande en Picardie »*, ORT Picardie, 73 p.

CDC, TRANSDEV, janvier 1998, *« Transports publics et avenir des zones rurales »*, 152 p.

CERTU, CETE de Lyon, octobre 2003, *« Transports collectifs et personnes âgées, étude de 3 cas de services à la demande : Créabus, Taco', Age d'Or Service »*, 112 p.

CERTU, novembre 2002, *« Systèmes de transports à la demande, enquête sur les caractéristiques et les modes d'exploitation »*, 112 p.

CERTU, 2000, *« Extraction de la base de données TCNU pour le TAD », 3 pages.*

CETUR, décembre 1993, *« Bilan des transports à la demande en 1992 »*, 226 p.

CLEMENT (L.) JEANNIN (O.), mai-juin 1992, *« Taxi à la demande : l'autre transport public »*, TEC n°112, pp 10-14.

COINTET-PINELL (O.), juillet 2003, *« Le transport à la demande : situation existante, tendances d'évolution et actions qui pourraient être celles de l'Etat »*, DATAR, 22 p.

CONSEIL GENERAL DE LA DROME, mai 2002, *« Guide des aides à la mobilité »*, 44 p.
DTT, CERTU, 2000, *« Extraction de la base TCNU pour le TAD »*, 3 p.

DESMET (G.), février 2004, « *En voiture comme tout le monde* », La Vie n°3058.

FAMILLES RURALES, avril 2003, *« Contribution de Familles Rurales en vue de la loi "Développement Rural" »*, 36 p.

FNAT, juin 2004, *« Dossier de presse »*, 7 p.

FNAT, février-mars 2003, *« Transport à la demande, les ingrédients d'une bonne convention »*, in L'Artisan du Taxi, pp 23-29.

FNAT, septembre 2002, *« Transport public – taxis : groupons-nous et demain »*, in L'Artisan du Taxi, pp 22-26.

FNAT/GART/UTP, 1998, *« Coopération taxi – transport public : mode d'emploi »*, 60 p.

FONLUPT (D.), avril 2004, *« Le ménage d'accord mais les amis d'abord »*, La Vie n°3051.

FORS Recherche Sociale, CODRA, octobre 1997, *« Le transport à la demande et les dessertes souples »*, PREDIT 1996 – 2000, 84 p.

FORS Recherche Sociale, IDF Conseil, novembre 2001, *« Le transport à la demande, état de l'art et perspectives »*, GART, PREDIT 1996 – 2000, 104 p.

GART, 2002, *« Organisation du transport à la demande dans les départements et les AOTU »*, 8 p.

GART, 1997, *« Organisation du transport à la demande dans les départements et les agglomérations de moins de 20 000 habitants »*.

GART, novembre 1997, *« Transport public : d'autres regards » (*actes des 16es rencontres nationales du transport public), pp 71-86.

GART, juillet 1993, *« Taxis collectifs, service compris »*, La Lettre du GART n°87.

ISIS, février 2004, *« Elaboration de fiches descriptives sur les déplacements urbains : transport à la demande pour flux faibles »*, 2004, ADEME, 6 fiches.

JOURNAL DES MAIRES, novembre 2003, *« Monde rural : à la croisée des chemins »*, pp 50-57.

L'ARTISAN DU TAXI, février-mars 2003, *« Transport à la demande, les ingrédients d'une bonne convention »*, pp 23-29.

LE BRETON (E.), CALLAC (E.), novembre 2003, *« Panorama des aides à la mobilité pour l'insertion »*, Institut pour la Ville en Mouvement, 58 p.

LE BRETON (E.), janvier-mars 2002, *« Le transport à la demande comme innovation institutionnelle »*, Flux n°43, pp 58-69.

MICHEL JEANNENOT CONSULTANTS, octobre 2003, *« Les fondamentaux pour un service de TAD, notamment pour les personnes à mobilité réduite »*, CNT, 50 p.

Renault/Keolis, février 2004, *« SARRASIN : étude de faisabilité et spécifications techniques et fonctionnelles (rapport final) »*, 108 p.

RENAULT/KEOLIS, septembre 2004, *« SARRASIN : présentation du projet »*, 26 p.

SOPRAS, 1998, *« Coopération Taxi Transport Public, mode d'emploi »*, FNAT, GART, UTP, 59 p.

UTP, mars 2003, *« Les partenariats taxi – transport public »*, 97 p.

VIA GTI – CARIANE, THEMA – CNRS, octobre 1999, *« Les services de transport à la demande dans leur marché et leur cadre institutionnel, rapport d'étape 1 »*, PREDIT 1996 – 2000, 58 p.

VIA GTI – CARIANE, THEMA – CNRS, octobre 2000, *« Les services de transport à la demande dans leur marché et leur cadre institutionnel, rapport d'étape 2 »*, PREDIT 1996 – 2000, 95 p.

VIENNET (R.), DE MONTSABERT (N.), HOANG-VAN (P.), CASTRO (M.), janvier 2003, *« Dossier consacré au transport à la demande »*, Transport public, pp 29-35.

VIE PUBLIQUE, septembre-octobre 1996, *« Taxi à la demande : l'autre transport public »*, Vie Publique n°268, pp 51-54.

Sites internet

Plusieurs sites traitent de la problématique du transport à la demande, selon une approche généraliste (qu'est-ce le transport à la demande ? où des services ont-ils été mis en place ?…), en relation avec un logiciel de gestion du transport à la demande, à destination des usagers sur un territoire donné… Dans tous les cas, l'information reste très fragmentaire. Pour mémoire, on notera les adresses de quelques sites :

- www.trans-com.net
- www.transbus.org
- www.transport-on-demand.com
- www.iternet.org
- www.innovations-services-publics.gouv.fr
- www.crdr.org

- www.flexibletransport.com
- www.regione.lombardia.it
- www.bealtaine.ie/virgil/
- www.eltis.org/en/about.htm
- www.trentel.org/index.htm

Par ailleurs, on peut trouver des informations sur le fonctionnement des services de TAD existants (secteurs desservis, numéros de téléphone à composer…) sur les sites de certaines autorités organisatrices : par exemple www.cg26.fr (Transdrôme), www.cg69.fr (TAD du Rhône), etc.