



**HAL**  
open science

# Le Transport à la Demande (TAD) en France : pistes de réflexion pour favoriser son développement et optimiser son exploitation. Étude des cas du Conseil Général du Rhône, Toulouse, Dax et Évreux

Ludivine Allemand

## ► To cite this version:

Ludivine Allemand. Le Transport à la Demande (TAD) en France : pistes de réflexion pour favoriser son développement et optimiser son exploitation. Étude des cas du Conseil Général du Rhône, Toulouse, Dax et Évreux. Gestion et management. 2007. dumas-00506622

**HAL Id: dumas-00506622**

**<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-00506622>**

Submitted on 28 Jul 2010

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Allemand Ludivine  
Master TURP  
Promotion 15  
Année 2006-2007

Président de jury: M. Bonnel Patrick  
Maître de stage: M. Bonnard Lionel  
Membre du jury: M. Diaz Olvera Lourdes

**Date de soutenance: 11 septembre 2007**

---

**Le Transport à la Demande (TAD) en France: pistes de réflexion pour favoriser son développement et optimiser son exploitation.**

**Etude des cas du Conseil Général du Rhône, de Toulouse, Dax et Evreux**



## FICHE BIBLIOGRAPHIQUE

<b>[Intitulé du diplôme]</b> Master Professionnel Transports Urbains et Régionaux de Personnes (TURP)		
<b>[Tutelles]</b> - Université Lumière Lyon 2 - Ecole Nationale des Travaux Publics de l'Etat (ENTPE)		
<b>[Titre]</b> <b>Le Transport à la Demande en France: pistes de réflexion pour favoriser son développement et optimiser son exploitation</b> <b>Etude des cas du Conseil Général du Rhône, Toulouse, Dax et Evreux</b>		
<b>[Auteur]</b> ALLEMAND Ludivine		
<b>[Membres du Jury (nom et affiliation)]</b> M. Patrick Bonnel : enseignant-chercheur, ENTPE, président de jury. M. Lourdes Diaz Olvera, chercheur LET-ENTPE, membre du jury M. Lionel Bonnard : chef de projet, TRANSITEC, maître de stage		
<b>[Nom et adresse du lieu du stage]</b> TRANSITEC Ingénieurs-conseils, 172-174 avenue F. Roosevelt 69 500 BRON		
<b>[Résumé]</b> <p>Le Transport à la Demande (TAD) en France est un outil permettant, entre autres, de desservir certaines zones qui ne bénéficient pas de lignes de transports collectifs régulières. Ce service, basé sur la demande de l'utilisateur, a pour principales caractéristiques la souplesse et la flexibilité, autant dans sa forme que dans son fonctionnement.</p> <p>Alors que de nombreux services se sont développés, il semble que leurs résultats soient mitigés. L'enjeu de ce mémoire consiste à expliquer, dans un premier temps, le fonctionnement global du TAD. L'étude de quatre cas (CG du Rhône, agglomérations de Toulouse, Evreux et Dax) permet ensuite d'analyser le fonctionnement, les modes d'exploitation, les bilans ainsi que les principales faiblesses de ces systèmes. La dernière partie est consacrée à l'identification de pistes de réflexion et de marges de manœuvre afin d'optimiser l'exploitation et le développement du TAD.</p>		
<b>[Mots clés] :</b> Transport à la Demande (TAD), Transports en Commun (TC), marges de manœuvre, freins, coûts d'exploitation, optimisation, desserte, efficacité, service, contrat, AOT, marché public, responsabilités, rôle, gestion, délégation.	<b>Diffusion :</b> - papier : oui - électronique : non	
<b>[Date de publication]</b> 11 septembre 2007	<b>[Nombre de pages]</b> 78 (hors annexes)	<b>[Bibliographie (nombre)]</b> 35

## PUBLICATION DATA FORM

<p><b>[Entitled of Diploma]</b> Master Degree Diploma in Urban and Regional Passenger Transport Studies</p>		
<p><b>[Supervision by authorities]</b> - Université Lumière Lyon 2 - Ecole Nationale des Travaux Publics de l'Etat (ENTPE)</p>		
<p><b>[Title]</b> <b>Transport on Demand in France: reflection to favour its running and to optimize its development.</b> <b>Cases studies of the regional concil of Rhône, Toulouse, Dax and Evreux</b></p>		
<p><b>[Author]</b> Mrs Ludivine Allemand</p>		
<p><b>[Members of the Jury (name and affiliation):]</b> Mr Patrick Bonnel, teacher-researcher, ENTPE, president of jury Mr Lourdes Diaz Olvera: researcher LET-ENTPE, juryman Mr Lionel Bonnard: project manager, Transitec, training coordinator</p>		
<p><b>[Place of training]</b> TRANSITEC Ingénieurs-conseils 172-174 avenue F. Roosevelt 69 500 BRON</p>		
<p><b>[Summary]</b></p> <p>Transport on Demand is, in France, a tool allowing, among others, to offer a service in certain areas that do not have the advantage of regular public transport. This service, based on the users request, has for main characteristic flexibility, as well as in it's form or in it's functioning. Although many services have benne developed, it seems that the results are mixed. So, the cost of this flexibility constitutes an important curb to generalize Transport on Demand services; The stake of this thesis is to explain, in a first period, the functioning of transport on demand. The study of 4 cases (Concil of Rhone, agglomerations of Toulouse, Evreux and Dax), allow analyzing the development as well as the main difficulties of these systems. Finally, the last part is dedicated to several propositions to optimize the advantages and the development of transport on demand.</p>		
<p><b>[Key Words]</b> Transport on demand, public market, public transport, responsibilities, working margins, curb, management, delegation, institutions, development costs, optimization, services, efficiency, contract</p>	<p><b>Distribution statement :</b> - Paper : yes - Electronic : no  :</p>	
<p><b>[Publication date]</b> September, 2007, 11</p>	<p><b>[Nb of pages]</b> 78</p>	<p><b>[Bibliography]</b> 35</p>

## AVANT PROPOS

Le présent rapport représente le résultat de quatre mois de stage au sein du bureau d'études Transitec. Ce travail constitue mon mémoire de fin d'études, permettant de valider le diplôme de Master II "Transports Urbains et Régionaux de Personnes", de l'Université Lumière Lyon 2.

Transitec est une société d'ingénierie et de conseils en déplacements et mobilité multimodale spécialisée dans trois grands domaines de compétences: l'exploitation et la régulation de trafic, la planification et l'aménagement.

J'ai effectué mon stage à Bron, au sein de Transitec France (20 personnes environ), le groupe Transitec se développant au Portugal, en Belgique, au Maroc et surtout en Suisse, le "bureau principal" étant situé à Lausanne (50 personnes).

Deux principales missions m'ont été confiées pendant ce stage. La première constituait un travail de recherche, mené de façon autonome, même si les objectifs étaient encadrés et définis par Transitec. La deuxième, plus opérationnelle, relevait des domaines de la planification et de l'aménagement.

- La 1<sup>ère</sup> étude concernait le Transport à la Demande (TAD) et a représenté la part de travail la plus importante. Le présent rapport constitue en effet l'objet principal du stage, pour lequel j'ai été engagée. Il répond ainsi à la demande de Transitec dont l'objectif consistait à obtenir un document lui permettant d'améliorer ses connaissances dans ce domaine et de disposer d'un argumentaire pour de futures études.
- La 2<sup>ème</sup> étude s'est déroulée sur environ deux mois, son échéance portait à fin juillet. Il s'agissait de réaliser une étude de stationnement pour l'Agence de la Mobilité de la Ville de Paris, dans le cadre du Grand Projet de Renouvellement Urbain (GPRU) sur la Porte de Montreuil (20<sup>ème</sup> arrondissement) à Paris. J'ai participé à toutes les phases de réalisation de cette étude: diagnostic, analyse des impacts du projet urbain, propositions d'objectifs et recommandations en matière de stationnement.

Cette dernière mission ne pouvait être intégrée à la problématique de ce rapport en raison de l'objet même de l'étude et de son aspect technique. Cependant, elle m'a permis d'appréhender le métier d'ingénieur d'études en réalisant les études de terrains, en participant aux réunions, en réalisant des présentations ainsi qu'à travailler en équipe.

## REMERCIEMENTS

Je souhaite remercier toute l'équipe de TRANSITEC, qui m'a accompagnée et suivie pendant ces quatre mois de stage, plus particulièrement Lionel Bonnard, mon tuteur de stage.

Je voudrais également remercier M. Jean-Marie Dagnas, consultant indépendant, pour ses précieux conseils et informations.

Je remercie toutes les personnes contactées dans le cadre de cette étude et qui ont pris le temps de m'accorder des entretiens: M. Jean-Charles Dublanchy, M. Damien Henry, M. Laurent Lieutaud, M. Francis Sanchez et Mrs Richard et Gaignet.

## SOMMAIRE

<b>FICHE BIBLIOGRAPHIQUE</b>	<b>1</b>
<b>PUBLICATION DATA FORM</b>	<b>2</b>
<b>AVANT PROPOS</b>	<b>3</b>
<b>REMERCIEMENTS</b>	<b>4</b>
<b>SOMMAIRE</b>	<b>5</b>
<b>LISTE DES TABLEAUX</b>	<b>6</b>
<b>LISTE DES ILLUSTRATIONS</b>	<b>7</b>
<b>INTRODUCTION</b>	<b>8</b>
<b>Partie 1: Présentation des caractéristiques et des grands principes du Transport à la Demande (TAD)</b>	<b>10</b>
I- Un nouveau mode de gestion du transport public qui s'intègre progressivement dans le schéma classique des transports de personnes	10
II- Les modalités de fonctionnement des services de TAD.	15
III- Les principaux résultats des activités de TAD recensées actuellement en France	19
<b>Partie 2: Analyse de quatre systèmes de TAD en France</b>	<b>25</b>
I- Méthodologie utilisée	25
II- Le service TAD du Conseil Général du Rhône	27
III- Les "Taxibus" et le service de TAD de Toulouse	33
IV- Le Taxibus d'Evreux	39
V- "Com'Urbus" de Dax	44
VI- Comparaison et analyse des exemples	50
<b>Partie 3: Préconisations pour la mise en place d'un service de transport à la demande: propositions et marges de manœuvre</b>	<b>57</b>
I- Optimiser les coûts d'exploitation	57
II- Rationaliser la desserte des zones rurales	60
III- Importance de la stratégie dans la définition de l'offre	64
<b>CONCLUSION</b>	<b>68</b>
<b>LISTE DES ACRONYMES</b>	<b>71</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE</b>	<b>72</b>
<b>LISTE DES ENTRETIENS</b>	<b>75</b>
<b>TABLE DES MATIÈRES</b>	<b>76</b>
<b>ANNEXES</b>	<b>79</b>

## LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1: Caractéristiques de l'offre et de la desserte du service de TAD du CG du Rhône _____	28
Tableau 2: Bilan d'activité 2006 du TAD du CG du Rhône _____	30
Tableau 3: Caractéristiques de l'offre et de la desserte des services TAD de l'agglomération toulousaine _____	34
Tableau 4: Bilan d'activité 2006 des services de TAD de l'agglomération toulousaine _____	37
Tableau 5: Caractéristiques d'offre et de desserte du service Taxi Bus à Evreux _____	40
Tableau 6: Bilan d'activité 2006 du service taxi-bus, à Evreux _____	42
Tableau 7: Caractéristiques d'offre et de desserte de "Com'Urbus", Dax _____	45
Tableau 8: Bilan d'activité 2006 du service "Com'Urbus" _____	48
Tableau 9: Tableau récapitulatif des quatre systèmes de transport à la demande étudiés. _____	49
Tableau 10: Tableau de synthèse des principaux indicateurs pour les quatre exemples étudiés ____	50
Tableau 11: Avantages et inconvénients des systèmes TAD _____	54
Tableau 12: Avantages et inconvénients de l'exploitation d'un service de TAD par des prestataires extérieurs (taxis ou transporteurs privés) _____	58
Tableau 13: Répartition des responsabilités dans l'exploitation et la gestion d'un service de TAD __	63



## LISTE DES ILLUSTRATIONS

Figure 1: Schéma d'une ligne de TAD de type "virtuel", _____	16
Figure 2: Schéma d'une ligne de TAD de type "zonal" _____	16
Figure 3: Carte du réseau des lignes départementales du Rhône _____	27
Figure 4: Schéma de principe de desserte du service de TAD du CG du Rhône _____	28
Figure 5: Cartes des périmètres du Grand Toulouse et Sicoval (Sud- Est Toulousain) _____	33
Figure 6: Schéma de principe de desserte des services de TAD de l'agglomération toulousaine ____	34
Figure 7: Carte du périmètre de la CA d'Evreux _____	39
Figure 8: Schéma du principe de desserte de taxi-bus _____	40
Figure 9: Carte du périmètre desservi par le service "Com'Urbus" _____	44
Figure 10: Schéma du principe de desserte de "Com'Urbus" _____	45

## INTRODUCTION

Depuis les années 1970, le Transport à la Demande (TAD) se développe en tant que nouveau mode de transport ou plutôt comme nouvel outil de gestion du transport public. En réponse à des mobilités spécifiques et plus diffuses, le TAD semble être le moyen le plus approprié pour desservir les zones rurales, peu denses ou excentrées des bourgs et villes-centres. Depuis son apparition, le TAD, dont la particularité consiste à fonctionner uniquement par réservation et à proposer une offre de transport plus souple que des lignes de Transports en Commun (TC) régulières, n'a cessé de se développer. Diversifié, le TAD répond à des logiques territoriales spécifiques et à des besoins particuliers.

Développé en milieux urbains, périurbains ou ruraux, le TAD répond aux nouvelles mobilités urbaines liées aux évolutions culturelles, démographiques, économiques ou encore professionnelles.

D'après les résultats des différentes expériences étudiées, il semble cependant que certains de ces services ne soient pas toujours pérennes. Les collectivités locales, qui en ont la responsabilité, sont parfois réticentes à l'idée de mettre en place ce type de transport. L'atout du TAD, par sa spécificité et sa souplesse, se transforme en inconvénient en matière d'exploitation. D'où la problématique principale de ce rapport:

### **Quelles sont les marges de manœuvre envisageables pour améliorer l'exploitation et optimiser le développement des services de TAD ?**

L'objet de ce mémoire consiste à confronter différentes expériences et différents modes d'exploitation afin d'obtenir :

- un recueil exhaustif des principales difficultés liées à l'exploitation des services de TAD,
- des pistes d'actions afin de mettre en avant des préconisations pour les collectivités.

Trois étapes ont été nécessaires pour la réalisation de ce travail.

En 1<sup>er</sup> lieu, des recherches bibliographiques, indispensables pour connaître et comprendre le développement, l'évolution du TAD et son inscription dans le cadre législatif français. Des documents comme des rapports de mémoire ou de recherche, des synthèses d'études ou des notes d'information ont été consultés, en privilégiant les sources institutionnelles comme le CERTU, la DATAR, le GART ou encore l'ADEME<sup>1</sup>. Cette recherche de données a été complétée par des échanges avec des professionnels indépendants ou avec des collaborateurs de Transitec ayant travaillé sur ce thème. Seuls les exemples français ont été étudiés afin de:

- répondre au mieux à la demande des collectivités,
- réduire le nombre d'études de cas,
- confronter des expériences s'inscrivant dans le même cadre législatif.

---

<sup>1</sup> Cf. Liste des acronymes p 71.

Cette première partie méthodologique a permis de construire une série d'hypothèses et de questionnements, vérifiés ou non par la suite, permettant de mettre en avant des éléments de réponse à la problématique.

Dans un second temps, quatre exemples significatifs ont été choisis à partir de ce recueil de données, afin de répondre à la problématique de ce mémoire. Le TAD pour les Personnes à Mobilité Réduire (PMR) n'a pas été retenu puisque ce thème aurait pu être à lui seul l'objet d'un mémoire, du fait de sa spécificité. De plus, même si les problématiques peuvent se ressembler, la façon de les traiter est propre à ce type de service. Afin de répondre à la demande de Transitec, les quatre exemples ont été choisis en fonction:

- de l'offre proposée,
- du fonctionnement du service,
- du mode d'exploitation.

En effet, il s'agit de réaliser un document permettant d'accroître les connaissances des ingénieurs d'études et chefs de projet de Transitec en matière de TAD mais aussi de produire un argumentaire mettant en avant des solutions face aux difficultés d'exploitation du TAD. Ces quatre expériences ont également été choisies car elles n'avaient pas fait l'objet d'études particulières. La prise de contact avec les personnes responsables de ces services a ensuite été effectuée, de façon à réaliser des entretiens et à recueillir des données.

Enfin, la dernière phase de ce travail consiste plutôt en une prise de recul face aux informations et données relevées lors des entretiens. Une phase de réflexion a été entreprise afin de répondre à la problématique. La dernière partie de ce mémoire correspond donc à des pistes de réflexion suite aux éléments qui auront pu être identifiés. Plusieurs propositions sont formulées afin que Transitec puisse s'appuyer sur ces éléments dans son activité de conseil et d'expertise auprès des collectivités locales.

Ce mémoire comprend donc trois parties:

1. La première présente les éléments caractéristiques du TAD: son contexte d'apparition, son cadre juridique mais également l'ensemble de ses modalités de fonctionnement. Les principaux résultats de ces expériences seront également proposés.
2. La deuxième partie est consacrée à l'étude des quatre exemples de TAD retenus. Leurs modes de fonctionnement et d'exploitation sont comparés et analysés. Leurs points positifs et négatifs sont également présentés.
3. La dernière partie met en avant des propositions et pistes d'aide à la décision pour l'exploitation des services de TAD.

## Partie 1: Présentation des caractéristiques et des grands principes du Transport à la Demande (TAD)

### I- Un nouveau mode de gestion du transport public qui s'intègre progressivement dans le schéma classique des transports de personnes

#### 1.1 Le développement progressif des services de transport à la demande

La 1<sup>ère</sup> forme de transport à la demande (TAD) est apparue en France dans les années 1930, sous la forme de taxis collectifs. Ils avaient pour vocation de relier les habitants des zones isolées aux centres-bourgs (notamment les jours de marchés) ou aux gares.

Toutefois, son véritable développement s'est effectué à partir des années 1970. En effet, la création des schémas régionaux de transport en 1974 a été un élément moteur dans la mise en œuvre de services de TAD. Ces schémas ont mis en avant de nouveaux enjeux en matière de transports publics, notamment celui de relier les zones rurales ou peu denses aux centres-villes et de favoriser les déplacements des Personnes à Mobilité Réduite (PMR).

Le TAD semblait être le moyen pour améliorer l'offre de transport à moindre coût dans des secteurs difficiles à desservir avec des lignes "classiques".

Au début des années 1980, les lignes de TAD avaient pour objectif de desservir les secteurs dépourvus de lignes régulières dans les premières couronnes urbaines, les zones périurbaines et rurales. La Loi d'Orientation sur les Transports Intérieurs (LOTI)<sup>1</sup> et ses décrets d'application ont ensuite encadré la mise en œuvre des services de TAD.

Jusqu'en 1999, la croissance du TAD a été ralentie, puis relancée avec la loi dite "Chevènement"<sup>2</sup> sur l'intercommunalité. Celle-ci a permis de simplifier les structures institutionnelles et de redéfinir les rôles de chacun des acteurs impliqués dans une démarche de mise en œuvre de services de TAD.

Les différentes évolutions de la société ont également provoqué de nouveaux besoins en matière de mobilité dont certains ne peuvent être pris en charge par des lignes de TC régulières:

- les changements socio-économiques en termes de marchés immobiliers, de motorisation des ménages ou encore d'augmentation du pouvoir d'achat, ont favorisé l'étalement urbain,
- cette nouvelle répartition géographique des ménages a engendré des déplacements plus diffus, sur de plus longues distances (flexibilité des horaires de travail, RTT<sup>3</sup>, augmentation du temps de loisirs),
- de nouvelles demandes en matière de transport public sont apparues, favorisant l'émergence ou le renouveau de services de TAD pour répondre à ces nouveaux déplacements.

**=> La plupart des services de TAD actuels ont été créés dans les années 2000, suite à la loi dite "Chevènement". Historiquement destinés à la desserte de zones rurales et aux déplacements des Personnes à Mobilité Réduite (PMR), ces services se sont aujourd'hui diversifiés, en réponse à des demandes de déplacements plus diffuses.**

<sup>1</sup> Loi n° 82 – 1153 du 30 décembre 1982, JO 30-12-1982 Loi d'Orientation sur les Transports Intérieurs, dite LOTI.

<sup>2</sup> Loi n° 99 – 586 du 12 juillet 1999, relative au renforcement et à la simplification de la coopération intercommunale, loi dite "Chevènement".

<sup>3</sup> Réduction du Temps de Travail

## 1.2 Les caractéristiques d'un nouveau mode de gestion du transport public

La définition la plus explicite du TAD est sans doute celle proposée par François Ascher<sup>4</sup> (juillet 2000): *" [C'est] une notion qui englobe tous les services de transport dont tout ou partie ne s'effectue qu'à la demande expresse de ceux qui l'utilisent".*

Le TAD se distingue des services réguliers car il se situe à la fois entre le taxi et les transports collectifs et il répond à une demande non pas a priori, mais bien réelle.

C'est une innovation en matière de transports publics qui repose sur une offre à assurer, à partir d'une demande exprimée par les usagers, qui dicte les besoins auxquels le service doit s'adapter. Ce service de transport permet donc de répondre aux nouvelles mobilités puisqu'il propose une offre souple et flexible.

Aujourd'hui, le TAD répond aux besoins de plus en plus individualisés des usagers. Il permet de gérer, presque au cas par cas, les déplacements des individus, dans des secteurs non desservis par des lignes régulières. C'est également un moyen de favoriser le développement local, de proposer une certaine équité territoriale et sociale et de limiter l'usage de la voiture particulière.

Il existe presque autant de formes et de services de TAD que de territoires: chaque collectivité ou Autorité Organisatrice de Transports (AOT) développe le type de TAD qui lui convient.

De ce fait, les TAD remplissent des fonctions diverses et prennent de nombreuses formes, d'où une difficulté à être exhaustif dans leur présentation.

**=> Le TAD se présente comme un service de transport souple, flexible, presque individualisé et répondant à une demande réelle, exprimée par l'utilisateur. Ce n'est pas un "mode" à proprement parler puisque les services de TAD fonctionnent avec des véhicules pouvant être utilisés sur des lignes régulières.**

**Le TAD est plutôt un mode de gestion du transport public et un outil destiné à compléter l'offre de transport classique.**

## 1.3 Le transport à la demande dans le cadre juridique français

Le terme "transport à la demande" apparaît pour la 1<sup>ère</sup> fois **dans la LOTI en 1982.**<sup>5</sup> Cette loi intègre le TAD dans la catégorie des transports routiers non urbains, avec les services réguliers, occasionnels et privés. Le TAD est alors destiné à desservir les zones les moins denses des territoires.

Les articles 7 et 7-II définissent les compétences des AOT et les modes d'exploitation du TAD. Ainsi, l'Etat, les collectivités territoriales (dans le cadre de leurs compétences) et leurs groupements peuvent organiser des services de transport à la demande. Quant à l'exécution du service, il peut être assuré soit *"en régie par une personne publique [...] soit par une entreprise ayant passé à cet effet une convention [...] avec l'autorité compétente. La convention fixe la consistance générale et les conditions de fonctionnement et de financement du service. [...]"*

<sup>4</sup> Cf bibliographie p 72: F.Ascher, juillet 2000, "Le transport à la demande, un nouveau mode de gestion des mobilités urbaines".

<sup>5</sup> Loi n° 82 – 1153 du 30 décembre 1982, JO 30-12-1982 Loi d'Orientation sur les Transports Intérieurs, dite LOTI.

La responsabilité de la mise en place d'un TAD hors Périmètre des Transports Urbains (PTU) est attribuée aux départements, selon l'article 29: ils sont les seuls légalement capables de s'en occuper, "à l'exclusion des liaisons d'intérêt régional ou national".

**Le décret du Conseil d'Etat du 16 août 1985**<sup>6</sup> relatif aux transports urbains de personnes, définit le fonctionnement des services de TAD, clarifie leur définition et leurs modalités.

Plus précisément, l'article 26 définit les services de TAD comme " *[des] services collectifs offerts à la place, déterminés en partie en fonction de la demande des usagers et dont les règles de tarification sont établies à l'avance, et qui sont exécutés avec des véhicules dont la capacité maximale est fixée par décret*".

Ce même décret autorise les départements à déléguer aux communes et communautés de communes l'organisation et la mise en place de TAD, dès lors qu'ils restent hors du PTU<sup>7</sup>.

L'organisation de TAD en faveur de "catégories particulières de personnes" est réglementée par l'article 27, donnant ainsi "naissance" à des services de TAD spécialisés (PMR, scolaires, services de nuit ou autres). L'article 5 de ce même décret stipule que l'exploitant du TAD, ou la régie, doit être inscrit au registre des transporteurs et remplir les conditions d'honorabilité professionnelle, de capacité financière et professionnelle pour pouvoir exercer cette activité.

**Le décret du 31 décembre 1985**<sup>8</sup>, relatif aux services publics à la demande de transport de personnes, fixe à 4 places au minimum (chauffeur compris) la capacité du véhicule de TAD.

**La circulaire du 14/02/1986**<sup>9</sup> met en application les modalités du décret précédent et redéfinit les objectifs d'un service de TAD: " *[c'est une] catégorie de service qui permet une meilleure adaptation (de l'offre) aux caractéristiques locales tant géographiques que démographiques et offre la possibilité pour les AOT et les exploitants de transport de satisfaire des besoins qui risqueraient de ne pas être pris en compte*".

**=> L'utilité sociale et le rôle de service public d'intérêt général des TAD ont été reconnus par ces lois et décrets, promulgués entre 1982 et 1985.**

**La loi du 20 janvier 1995**<sup>10</sup> fait état du cas particulier des taxis. Ils peuvent désormais intégrer leur activité à l'offre de transport public en "réponse aux besoins des usagers dans les conditions économiques et sociales les plus avantageuses pour la collectivité". Les taxis peuvent alors participer au transport public par le biais d'un rapport de coopération avec une AOT puisque rien, légalement, n'empêche les artisans-taxis d'exercer une activité mixte, tant que le TAD reste secondaire.

<sup>6</sup> Décret n° 85-891 du 16 août 1985, Décret relatif aux transports urbains de personnes et aux transports routiers non urbains de personnes.

<sup>7</sup> Cf. Liste des acronymes p 71

<sup>8</sup> Certu, 2002, Etat de l'art, éléments d'analyse et repères pour l'action, p 9. (Cf. **Bibliographie p 72**)

<sup>9</sup> Circulaire du 14/02/1986 précisant les modalités générales d'applications du décret du 16/08/86;

Source: Certu, 2002, Etat de l'art, éléments d'analyse et repères pour l'action, p 35. (Cf. **Bibliographie p 72**).

<sup>10</sup> Loi n° 95-66, 1995-01-20, relative à l'accès à l'activité et à la profession de l'exploitant de taxis.

**La loi SRU du 13 décembre 2000**<sup>11</sup> produit une avancée dans le développement du TAD. Elle autorise *"l'organisation de TAD, par toute organisation de transports, urbains ou non"*. Cette progression élargit le champ de compétences et d'action des acteurs publics locaux en donnant aux autorités organisatrices de second rang (AO2) la possibilité de réaliser une activité de TAD.

Ceci renforce l'article 30-1 de la LOTI qui autorise les AOT à s'associer dans le cadre d'un syndicat mixte des transports pour coordonner et mettre en place un service à la demande.

Les plus récentes avancées datent de 2005, avec la **loi du 23/02/2005** relative au développement des territoires ruraux, qui mentionne, à l'article 54 que:

*"en cas de carence de l'offre de transport [...] il peut être fait appel à des particuliers ou à des associations [...] pour exécuter au moyen de véhicule de moins de 10 places, y compris le conducteur, des prestations scolaires ou [...] des prestations de transport à la demande"*

Cette loi propose des solutions pour que chaque citoyen bénéficie d'un service de transport public de proximité. La législation française autorise l'organisation d'un service de TAD sur tout territoire, pour tout public et surtout en offrant la possibilité de recourir à d'autres prestataires que les opérateurs privés.

Enfin, **la loi du 11 février 2005**<sup>12</sup> sur l'égalité des droits et des chances des personnes handicapées, oblige les réseaux de Transports en Commun (TC) à apporter les modifications nécessaires afin de se rendre accessibles pour les PMR dans un délai de 10 ans. De fait, cette loi stipule qu'en cas "d'impossibilité technique", les AOT doivent organiser et financer un service de transport à la demande dans les 3 ans.

**Cf. Tableau récapitulatif de l'évolution du cadre législatif français en faveur des services de TAD en annexe n°1 p 80.**

**=> Le développement de l'activité de TAD est encadré par de nouveaux textes et lois, promulgués d'abord dans les années 1980 puis dans les années 2000. Son organisation a été rendue possible par toute catégorie d'acteurs locaux et pour tout territoire.**

#### **1.4 Les différentes fonctions du TAD**

Les services de TAD varient selon le territoire sur lequel ils s'appliquent et selon l'offre TC<sup>13</sup> régulière existante. Ils peuvent servir à:

- compléter les lignes TC régulières dans les territoires périurbains ou ruraux qui ne bénéficient pas toujours d'une offre TC régulière. Dans ce cas, le TAD permettra d'assurer le rabattement sur des lignes structurantes ou sur un pôle d'échanges/de correspondances. Un service TAD peut également être envisagé dans le cadre d'une extension de PTU et donc pour compléter le réseau régulier.

<sup>11</sup> Loi 2000-1208, 2000-12-13, relative à la solidarité et au renouvellement urbain.

<sup>12</sup> Loi 2005-95, 2005-02-11, pour l'égalité des droits et des chances, la participation à la citoyenneté des personnes handicapées.

<sup>13</sup> Cf. Liste des acronymes p 71

- désenclaver des zones isolées: cette fonction relève du caractère social attribué aux transports publics. Le TAD permet aux captifs (essentiellement) des territoires ruraux, mais aussi urbains (quartiers situés en dehors du maillage d'un réseau de TC régulier dans un PTU), de se déplacer et donc d'accéder aux zones d'emploi, aux loisirs, aux soins etc....

- desservir des secteurs spécifiques: certaines zones d'emplois ou d'activités ne peuvent être correctement desservies par les réseaux de TC compte tenu:

- des mouvements générés, trop diffus ou trop peu nombreux,
- de la logique du "tout-automobile" (dans les zones commerciales notamment, souvent excentrées des centres-villes), encore présente.

Dans ce cas, le TAD semble être une solution plus adaptée et moins coûteuse puisqu'il peut s'adapter à une demande plus diffuse et localisée. Il en est de même pour des équipements particuliers qui génèrent des flux plus ponctuels.

- répondre à la demande de mobilité des PMR: le transport constitue un service public qui doit avoir la portée la plus large possible. En proposant des services de transport adaptés à leurs besoins, les PMR peuvent ainsi accéder plus facilement à des activités sociales et professionnelles. Le TAD constitue alors un moyen de transport confortable et fiable pour cette catégorie d'usagers, lorsque le réseau régulier n'est pas suffisamment adapté à leurs besoins.

- répondre aux besoins d'une clientèle de nuit: il s'agit dans ce cas de deux types de services:

- assurer un rabattement vers des lignes TC structurantes circulant de nuit ou vers un pôle d'échange,
- assurer un service de type taxi comprenant le retour au domicile.

**=> Le TAD peut assurer différentes fonctions selon:**

- **les objectifs politiques et les orientations générales de l' AOT,**
- **des besoins spécifiques à prendre en compte,**
- **des demandes exprimées par les usagers.**

Le transport à la demande, défini comme un service de transport collectif réalisé selon la demande exprimée des usagers, est apparu en France dans les années 1970. Avec l'apparition de nouveaux besoins liés aux évolutions sociales, économiques et environnementales de notre société, les services de TAD se sont aujourd'hui diversifiés.

À l'origine destiné à relier les zones rurales aux villes centres et à permettre le transport des personnes à mobilité réduite, le TAD assure aujourd'hui différentes fonctions. .

D'un point de vue juridique, les lois ont permis d'avancer considérablement dans sa mise en œuvre. Il n'y a, aujourd'hui, plus d'obstacles à leur création. Les AOT peuvent financer et organiser les TAD dans la mesure où ils constituent un service public, dans le cadre d'un PTU ou non.

Le TAD constitue aujourd'hui un moyen de transport alternatif, souple et flexible permettant de s'adapter au mieux à la demande.



## II- Les modalités de fonctionnement des services de TAD.

### 2.1 Les différents types de contrats

Les principaux contrats existant entre une collectivité locale ou une AOT, et un exploitant sont:

- le marché public: l'AOT conclut un contrat avec une entreprise privée, titulaire d'un marché. Celle-ci fournit à l'AOT des prestations de service public pour une rémunération qu'elle assume et qui est définie dans le contrat.

- la délégation de service public (DSP): l'AOT confie la gestion d'un service public à une entreprise privée, titulaire d'un contrat. Le principe de base concerne sa rémunération, "substantiellement assurée par les résultats de l'exploitation", qui différencie la DSP du marché public, ainsi que les investissements qui sont réalisés par l'AOT. Dans une DSP, l'exploitant n'est propriétaire ni des bâtiments, ni du matériel.

Il existe deux types de DSP:

- *la concession*: l'entreprise privée finance les investissements permettant d'assurer le service.

Sa rémunération provient des redevances perçues auprès des usagers,

- *l'affermage*: l'AOT réalise les investissements permettant d'assurer le service. La redevance versée par l'entreprise à l'AOT permet l'amortissement des ouvrages financés par cette dernière.

- la régie, qui peut prendre différentes formes:

- *directe*: l'AOT assume complètement la gestion et l'exploitation des services en interne,

- *intéressée*: les investissements, les recettes et les charges d'exploitation relèvent de l'AOT.

Celle-ci supporte l'exact coût du service et le maîtrise. Elle prend également en charge l'ensemble des risques. L'exploitant est intéressé aux résultats et donc responsabilisé, puisque sa rémunération en dépend.

La contractualisation visant à régir les activités de TAD peut prendre trois formes différentes:

- les AOT peuvent conclure un contrat auprès de transporteurs privés ou d'artisans-taxis sans passer par leur exploitant. Elles signent en général un marché public ou des conventions.

D'après une étude de l'UTP<sup>14</sup>, lorsqu'une AOT passe un contrat avec un groupement de taxis, il s'agit dans 85% des cas de régir une activité de TAD. Il semble que ce mode de fonctionnement soit plus fréquent pour des services de TAD en milieu périurbain.

- les AOT peuvent également confier l'exploitation du service à leur exploitant dans le cadre d'une DSP ou d'un marché public, si l'activité de TAD a été mentionnée dans le cahier des charges initial.

- les AOT peuvent autoriser leurs exploitants à confier la gestion du service à des groupements de taxis dans le cadre de marchés publics ou de convention.

Dans ce cas, l'exploitant est souvent le seul partenaire au côté des taxis dans le contrat, l'AOT n'est pas forcément impliquée. Elle conserve son rôle initial de définition de la politique générale du service.

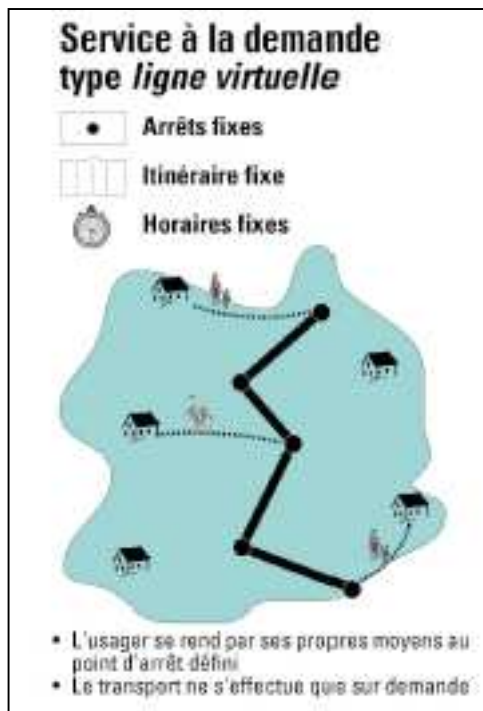
### **Cf. Tableau des principales modalités des contrats entre personnes publiques et privés en annexe n°2 p 81.**

<sup>14</sup> Enquête de l'Union des Transports Publics, 2004, Le Transport à la Demande dans les Transports Publics Urbains.

Cf. Liste des acronymes p 71

## 2.2 Les différents types de desserte

Cinq grands types de desserte par le TAD peuvent être distingués.



- **la ligne virtuelle:** ligne dont tout ou partie de l'itinéraire est desservi uniquement sur réservation. La prise en charge de l'utilisateur se fait à un arrêt matérialisé et défini à l'avance, jamais à domicile. Deux types de lignes virtuelles existent:

- itinéraires, arrêts et horaires prédéterminés,
- arrêts et horaires fixes "seulement" (itinéraire en fonction de la demande).

La ligne virtuelle est plutôt efficace en substitution des lignes régulières en heures creuses, vers des secteurs d'activités plus ou moins importants. Elle permet également de compléter un réseau lors d'une extension de PTU ou d'effectuer une desserte spécifique.

**Figure 1: Schéma d'une ligne de TAD de type "virtuel",<sup>15</sup>**

### - La desserte zonale:

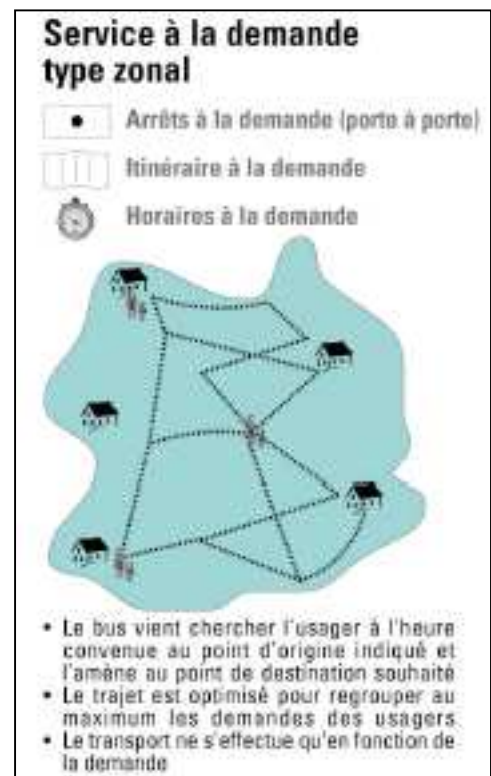
La prise en charge de l'utilisateur se fait au domicile ou à des points d'arrêts prédéterminés ou non, pour des destinations fixées à l'avance. Les itinéraires sont réalisés en fonction des demandes, les horaires sont définis lors de la réservation, qui active ce type de ligne.

Ce type de desserte semble plus efficace pour les flux de déplacements plus diffus dans des zones peu denses.

**Figure 2: Schéma d'une ligne de TAD de type "zonal"<sup>15</sup>**

### - le service collectif en porte-à-porte (horaires libres):

L'utilisateur est pris en charge à son domicile et déposé à son lieu de destination. C'est le système le plus proche du taxi. Ce système est souvent utilisé pour les déplacements des personnes âgées ou handicapées et pour les liaisons intercommunales. Cela peut être considéré comme un système zonal.



<sup>15</sup> Source: Transitec Ingénieurs-Conseils

- **la desserte arrêt-à-arrêt avec horaires libres**: l'usager définit l'horaire de passage en fonction des plages horaires disponibles. Ce type de desserte permet d'assurer un rabattement sur le réseau régulier.

- **la desserte domicile-pôle d'échange**: les horaires sont généralement prédéfinis, c'est un système intermédiaire entre la ligne virtuelle et la desserte zonale.

## CF. Tableau récapitulatif des différentes formes de TAD en annexe n°3 p 83

### 2.3 Les types de véhicules utilisés

Quatre principaux types de véhicules sont utilisés pour les activités de TAD:

- taxi, avec véhicule standard: au moins 4 places afin de respecter les normes définies par le décret du 31 décembre 1985<sup>16</sup>,

- monospaces: de 4 à 8 places,

- minibus standard: de 4 à 15 places,

- minibus aménagés, notamment pour les services PMR, en moyenne 8 places.

### 2.4 Les systèmes de réservations et de gestion

La réservation se fait généralement par téléphone, pour l'ensemble des usagers (même si les services sont plus spécifiques pour les TAD à vocation PMR)<sup>17</sup>.

Le délai de réservation est plus ou moins long selon la zone et selon la souplesse souhaitée par l'AOT. En milieu rural par exemple, les usagers peuvent réserver jusqu'à la veille de leur déplacement tandis qu'en urbain ou interurbain, la réservation peut s'effectuer jusqu'à 1h avant le départ. Cependant, plus les systèmes sont souples, plus les contraintes d'exploitation seront fortes et donc plus le coût du service sera élevé, à la fois pour l'exploitant et le client.

Trois principaux systèmes de gestion/ réservation existent:

- les systèmes d'exploitation "simples": la gestion des courses est effectuée au moyen d'outils de bureautique. Les réservations se font par appels téléphoniques (gérés par la collectivité ayant mis en œuvre le service) ou par une centrale de réservations (dédiée). Les systèmes pour lesquels les appels sont réalisés auprès des véhicules sont très rares,

- les systèmes d'exploitation "propriétaires" sont développés spécifiquement pour et/ou par l'exploitant ou le prestataire du service. Ces outils possèdent au moins des fonctions de réservation, de planification et d'optimisation des courses,

- les logiciels spécifiques permettent d'organiser les réservations, de planifier les courses et de les optimiser. Ils peuvent également assurer le suivi de la clientèle ou réaliser des cartographies. Ce sont également des outils de gestion puisqu'ils permettent d'établir des facturations.

Les plus utilisés sont "Optitod" et "Titus" (développé à l'origine pour la gestion des services PMR) ainsi qu'"Handiciel" (qui sert exclusivement aux TAD PMR). Ces logiciels représentent cependant un

---

<sup>16</sup> Décret n°85-891 du 16 août 1985, Décret relatif aux transports urbains de personnes et aux transports routiers non urbains de personnes.

<sup>17</sup> NB: Quelques services proposent des réservations par Internet, comme à St Brieuc.

investissement important puisque le montant de leur achat est évalué à 60 000 € environ selon une étude du Certu<sup>18</sup>,

Les fonctionnalités les plus demandées consistent à:

- saisir les réservations,
- assurer un serveur vocal,
- gérer les fichiers des clients,
- gérer l'organisation des courses: disponibilité des conducteurs et des véhicules,
- réaliser la facturation, le suivi, les statistiques
- effectuer des cartographies et des localisations via GPS.

Le choix d'utiliser un des trois systèmes dépend de plusieurs facteurs comme le prix d'acquisition ou de réalisation du logiciel, les besoins de l'exploitant, les fonctionnalités disponibles, les coûts techniques et l'ampleur du service de TAD.

De la ligne virtuelle à la desserte zonale, en passant par un service porte-à-porte ou à destination de pôles d'échanges, les TAD prennent plusieurs formes: rabattement sur le réseau régulier, substitution d'une ligne régulière en heures creuses, desserte de zones peu denses, ou encore services spécialisés.

Les TAD offrent un panel de solutions aussi variées que les territoires pour lesquels ils sont développés. Pour les usagers, il est nécessaire de réserver son trajet pour bénéficier du service. Ces réservations se font majoritairement par téléphone via une centrale de réservation, laquelle pouvant être accompagnée d'un logiciel de gestion du service.

---

<sup>18</sup> Certu avril 2006, "Le transport à la demande, état de l'art, éléments d'analyse et repères pour l'action"

### III- Les principaux résultats des activités de TAD recensées actuellement en France

#### 3.1 La répartition des rôles entre acteurs

Plusieurs acteurs sont impliqués dans l'organisation de services de TAD:

- les AOT, urbaines ou non, responsables de la création d'un TAD,
- les exploitants à qui peuvent être confiées la gestion et l'exploitation de ces services,
- les entreprises privées (individuelles ou en groupement), par lesquelles peuvent passer les AOT ou les exploitants (en sous-traitance) pour gérer le service,
- les associations.

Il existe une distinction entre les AOT urbaines (AOTU) et les "non urbaines" au niveau de l'organisation et de la gestion du service. En milieu urbain et périurbain, couvert par un PTU, l'AOTU est responsable de l'organisation du TAD. Dans les zones non couvertes par un PTU, la compétence revient aux départements, qui peuvent cependant déléguer l'organisation du TAD à des AOT de second rang (AO2), comme les communes, syndicats de communes ou communautés de communes.

Selon un document de l'UTP<sup>19</sup>, 95% des réseaux urbains disposant d'un service de TAD confient la responsabilité totale de son exploitation et de sa gestion à leur exploitant de transports publics urbains.

Dans 90% des cas, le service est intégré au contrat global passé avec l'exploitant, les 10% restants font l'objet d'un contrat ou d'une convention spécifique.

Concernant l'exécution du service, il est réalisé en interne par l'exploitant dans 38% des cas et sous-traité pour 49% des réseaux répondants<sup>20</sup>. Le reste est confié à d'autres prestataires ou fait l'objet de situations intermédiaires.

En milieu périurbain ou rural, selon un rapport de la Datar et de l'Ademe (2004)<sup>21</sup>, la gestion et le suivi du TAD sont effectués par l'AOT dans 75% des cas. L'initiative et l'organisation du TAD reviennent, dans 66% des cas, à des organisations intercommunales et aux conseils généraux dans 12% des cas. Le TAD en milieu périurbain ou en zone rurale est réalisé par des transporteurs privés ou par des taxis dans la majorité des cas : ils offrent une plus grande marge de manœuvre dans l'affectation des véhicules et dans l'optimisation des emplois du temps.

Les associations agissent la plupart du temps lorsqu'il s'agit de transport de PMR. Cela permet de leur proposer un accès facilité à un transport public, moins coûteux qu'un taxi spécialisé privé. Cependant, l'initiative de création d'un service de TAD "classique" par une association d'insertion sociale et professionnelle ne permet pas de profiter de subventions publiques.<sup>22</sup>

Du point de vue des financements, les collectivités locales peuvent organiser un service de transport à la demande et faire bénéficier leurs exploitants de subventions pour les aider à assumer sa gestion, dès lors que le service proposé entre dans le cadre d'un service public et dans le cadre d'une

<sup>19</sup> UTP, 2004 "Les transports à la demande dans les transports publics urbains",

<sup>20</sup> UTP, 2004 "Les transports à la demande dans les transports publics urbains",

<sup>21</sup> Synthèse de la Datar et de l'Ademe, 2004 "Services à la demande et transports innovants en milieu rural",

<sup>22</sup> Source: E. Le Breton, 2005, "Le transport à la demande, éléments d'un état des lieux". (Cf bibliographie p 72)

convention entre les deux acteurs. Une association à l'initiative d'un TAD n'entre pas dans ce registre. Elles ne peuvent donc bénéficier de subventions qui leur permettraient d'assurer des prestations de qualité à long terme.

### 3.2 Les modes de rémunération et les sources de financement

Les services de TAD peuvent faire l'objet, soit d'un contrat spécifique, soit d'une intégration dans un contrat de DSP. Lorsque l'activité de TAD est réalisée par un sous-traitant de l'exploitant, sa rémunération est assurée par ce dernier.

Les modes de rémunération sont généralement identiques à ceux des autres services de transport public<sup>23</sup>:

- dépenses couvertes par l'AOT sans prise de risque de l'exploitant,
- prix forfaitaire payé par l'AOT: dans ce cas, l'exploitant assume le risque industriel dans son bilan d'exploitation,
- contribution financière forfaitaire versée par l'AOT: l'exploitant supporte les risques industriels et commerciaux sur les recettes,
- partie forfaitaire sur la base d'un service minimum: dans ce cas, la rémunération est complétée par le service effectivement réalisé.

La différence entre le coût payé par l'usager et le coût réel est soit supportée par l'AOT, soit fait l'objet d'une compensation financière pour l'exploitant.

La rémunération des taxis comprend des modalités particulières suivant le type de réglementation appliquée (réglementation des taxis, avec tarifs fixés par préfet; réglementation du transport non urbain de personnes) : relevé de compteurs, forfait à la course, estimation des coûts kilométriques, nombre de jours travaillés, tarifs, horaires<sup>24</sup>... Cette rémunération peut également être modulée en fonction d'indemnités ou de pénalités.

Aucune loi ne mentionne aujourd'hui, de manière spécifique, les principes de financement du TAD, si ce n'est l'article 7-III de la LOTI<sup>25</sup>, qui régit le financement de l'ensemble des services réguliers de transports.

Cependant, des aides financières peuvent être accordées par les départements quand ils ne financent pas directement le service. Dans ce cas, ils peuvent participer à la couverture des déficits. Leur taux de participation varie en fonction des départements et des services proposés: il est cependant très difficile d'obtenir des données sur le montant de ces participations.

Les Régions peuvent également subventionner le déficit d'exploitation d'un service de TAD dans le cadre des politiques d'aménagement du territoire ou de programmes spécifiques.

Enfin, l'ADEME peut participer à la mise en place d'actions ou tenir un rôle d'aide à la décision quand le service de TAD est intégré à une logique d'économies sur les plans énergétique et environnemental.

---

<sup>23</sup> Source: "Le transport à la demande, état de l'art, éléments d'analyse et repères pour l'action", Certu, avril 2006.

<sup>24</sup> Enquête UTP de fin 2002, publiée en mars 2003, "Les partenariats Taxis-Transport public".

<sup>25</sup> Loi n° 82 – 1153 du 30 décembre 1982, JO 30-12-1982 Loi d'Orientation sur les Transports Intérieurs, dite LOTI..

### 3.3 Les politiques tarifaires appliquées

La politique tarifaire développée par l'AOT dépend des objectifs qu'elle a fixés et des financements envisagés. Plusieurs systèmes de tarification existent, ils s'articulent principalement autour de deux points<sup>26</sup>:

- le prix d'accès au service: dans certains cas, une adhésion préalable ou un abonnement au service sont nécessaires pour pouvoir en bénéficier, notamment lorsqu'il est destiné à une clientèle particulière. L'adhésion ou l'abonnement sont en général gratuits. Dans le cas où ils sont payants, des financements supplémentaires sont apportés et le service est limité aux usagers réguliers, réduisant ainsi les coûts de fonctionnement. Par contre, un tarif supplémentaire est ajouté au titre de transport.

- la tarification du voyage: elle dépend du niveau de service souhaité et de l'offre proposée. Elle prend plusieurs formes:

- tarif unique par trajet: le prix est fixe "quels que soient le nombre d'usager, le type de déplacement, le temps passé et la distance parcourue"<sup>29</sup>. Les tarifs du réseau régulier (dans la majorité des cas) ou une tarification spécifique (forfait à la course, parfois dégressif, soit tarif au voyage) peuvent être appliqués.

- tarif variant selon la distance: essentiellement pratiqué en milieu périurbain ou rural,

- tarif selon le temps de trajet,

- tarification zonale selon le nombre de zones traversées.

Des réductions tarifaires peuvent être accordées selon des critères sociaux.

Dans la plupart des cas, l'adhésion préalable au service est nécessaire pour les "futurs" usagers du TAD. La tarification appliquée est différente si le TAD se situe en milieu urbain ou pas: en urbain, dans 90% des cas<sup>27</sup>, le principe tarifaire pour l'usager est similaire aux services réguliers du réseau de transport public alors qu'en milieu interurbain ou rural, une tarification spécifique est plus souvent employée.

**=> Plus le service sera souple et individualisé, plus il sera cher pour l'AOT et l'usager. Les tarifications utilisées sont définies par les AOT. Les tarifs varient suivant le type de service réalisé et la tarification appliquée sur le réseau régulier.**

---

<sup>26</sup> Certu, avril 2006, "Le transport à la demande, état de l'art, éléments d'analyse et repères pour l'action".

<sup>27</sup> DATAR, DTT, ADEME, nov. 2004, "Services à la demande et transports innovants en milieu rural: synthèse du rapport final".

### 3.4 Quelques éléments de bilan des principales expériences de services de TAD

#### 3.4.1 Le coût du transport à la demande

En matière d'investissements: les coûts varient selon le matériel utilisé et le service proposé.

Différents postes d'investissement existent:

- les études de définition, de diagnostic et de mise en œuvre (sauf si elles peuvent être réalisées en interne),
- le matériel roulant : plus il est diversifié pour s'adapter à la demande, plus les investissements sont élevés et plus les coûts d'entretien et de maintenance seront importants (choix de l'AOT, pris en compte dans les contrats). Le prix d'acquisition d'un minibus de type monospaces (8-10 places, équipé PMR) atteint environ 80 000 € TTC,
- le matériel de billettique (valideurs, distributeurs automatiques, même si pour la plupart des cas, ce sont ceux du réseau de TC régulier),
- le matériel de réservation et les outils de gestion,
- l'équipement des arrêts avec la signalisation du service,
- l'aménagement des arrêts, notamment pour les PMR.

En matière de fonctionnement: le coût kilométrique varie essentiellement en fonction de l'offre et du personnel employé.

L'usage et l'entretien des véhicules ainsi que la promotion du service constituent une source importante de dépenses, après les coûts liés au personnel. Cet aspect est l'une des principales raisons pour sous-traiter l'exploitation d'un service de TAD. Un transporteur ou un taxi agit de façon plus souple, donc moins coûteuse, qu'un exploitant de réseau TC, qui adopte un système plus rigide.

Enfin, le système de réservation peut générer des coûts supplémentaires en matière d'exploitation: ils seront moins importants si les réservations s'effectuent la veille plutôt que le jour même.

Concernant le bilan financier des services de TAD: les taux de couverture sont généralement faibles. Il convient cependant de nuancer ce taux puisqu'il prend en compte plusieurs données, toutes n'étant pas disponibles et calculées sur les mêmes bases:

- la tarification,
- le taux de remplissage,
- le coût du transport (coûts de fonctionnement, d'investissements et d'exploitation) ,
- les frais divers
- les recettes perçues (tarifaires et commerciales).

En milieu rural, ces taux sont de l'ordre de 25%, de 9% en périurbain et de 10% à 20% en urbain<sup>32</sup>.

Il est également difficile d'obtenir des données récentes et précises, puisque les dernières études datent de 2004 et ne concernent que les réseaux où les TAD sont relativement bien installés.

L'écart est cependant important avec les réseaux réguliers qui, en moyenne, ont un taux de couverture de 34% environ<sup>28</sup>.

---

<sup>28</sup> Gart, 2002, "les chiffres de référence des transports publics en France".



### 3.4.2 L'activité moyenne des services de TAD<sup>29</sup>

En matière de fréquentation, les résultats sont très variables selon les réseaux et les expériences recensées.

En milieu urbain, **100 000 voyages par an en moyenne ont été comptabilisés**. Seuls les services "spécifiques" dépassent ce résultat, notamment pour les services de TAD à destination de pôles d'emplois.

En milieux périurbain ou rural, la fréquentation se réduit à **40 000 voyages par an** en moyenne en 2004.

Pour une analyse plus pertinente, **il serait intéressant de connaître le nombre moyen de voyages effectués par personne de façon globale, mais de telles données ne sont pas disponibles**.

La fréquentation est assez importante pour les services spécifiques aux PMR, même si elle varie beaucoup d'un service à un autre (**de 14 000 à 80 000 voyages/an en 2004**).

Enfin, la fréquentation des services de TAD par rapport à la fréquentation globale d'un réseau régulier de transports publics urbains est en moyenne inférieure à 1%.

En matière d'usage (rapport entre le nombre de voyages annuels réalisés et population du secteur desservi), ce taux est généralement assez faible puisqu'il se situe à environ **0,2 voyage/an/habitant tous secteurs confondus**, avec une exception pour les TAD à destination de pôles d'emplois.

En matière de remplissage des véhicules (rapport entre le nombre de personnes transportées dans le véhicule par course), ce taux est également assez faible, notamment en **urbain et périurbain où il est inférieur à 2 personnes/course en moyenne**.

**En milieu rural, ce ratio s'élève à 4,5 environ**. Le taux de remplissage dépend, en plus du type de service et de la tarification employée, du véhicule utilisé: dans les véhicules de moins de 9 places, le taux moyen de remplissage est inférieur à 2 personnes/course, il est de 5 pour les minibus.

---

<sup>29</sup> L'ensemble des données suivantes provient des sources précédemment citées (Certu, Datar, UTP).  
**Cf bibliographie p 72**

Plusieurs catégories d'acteurs entrent en jeu dans la mise en place d'un service de TAD:

- les AOT, chargées de l'organisation et des orientations générales du service,
- les exploitants de réseau, à qui sont confiées l'exploitation et la gestion du service, même s'ils peuvent sous-traiter son exécution.
- les sous-traitants, qui peuvent être des transporteurs privés, des taxis individuels ou en groupements,
- les associations, le plus souvent présentes pour le transport de PMR.

Les modes de rémunération sont définies lors du contrat. Celui-ci peut être:

- intégré au contrat global entre l'exploitant et l'AOT (DSP),
- spécifique (marché public ou convention).

Les modalités de rémunérations sont assez similaires à celles d'un réseau régulier de transport public: forfait, contribution financière ou partie forfaitaire; avec cependant des modalités particulières pour les taxis;

En matière de politique tarifaire, deux combinaisons existent:

- paiement (ou non) de l'accès au service,
- paiement du voyage selon plusieurs modalités (tarifs uniques, spécifiques ou selon des critères particuliers).

Concernant les principaux résultats:

- la fréquentation oscille entre **40 000 et 100 000 voyages par an** selon les territoires,
- le taux d'usage est faible (0,2 voy/hab), ainsi que le taux de remplissage (2 personnes/véhicule en moyenne).

Les coûts d'investissement concernent essentiellement le parc de véhicules et l'acquisition éventuelle d'un logiciel de gestion, tandis que les coûts d'exploitation sont en partie dus au personnel, mais également à l'entretien des véhicules et à la promotion du service.

**=> Les différentes études menées à ce jour montrent que ce système de transport est relativement peu rentable, avec, notamment, des taux de couverture très faibles.**

## Partie 2: Analyse de quatre systèmes de TAD en France

### I- Méthodologie utilisée

Afin d'obtenir et analyser des données précises sur les services de TAD, des entretiens avec des responsables de service TAD ont été organisés. L'objectif principal consistait à recueillir des données détaillées sur le fonctionnement global du TAD, afin de déterminer les marges de manoeuvre possibles pour optimiser ces services. Quatre exemples ont été analysés afin de:

- comprendre le fonctionnement de chacun d'entre eux,
- prendre connaissance des différents types de contrat,
- confronter et comparer les exemples choisis,
- identifier les difficultés et leurs éventuelles solutions.

Les expériences étudiées ont été choisies selon trois critères:

- retenir des exemples n'ayant pas fait l'objet d'études particulières et dont les informations "de base" étaient accessibles,
- représenter l'ensemble des contrats existants et les différents modes d'exploitation possibles,
- analyser différents types de territoires.

Le choix s'est donc porté sur:

- le service de TAD du Conseil Général du Rhône,
- le service de TAD développé dans l'agglomération toulousaine,
- le service taxi-bus existant dans l'agglomération d'Evreux,
- le service "Com'Urbus" en place dans l'agglomération de Dax.

Plusieurs thèmes ont été abordés lors des entretiens afin de recueillir le même type de données<sup>30</sup> pour chaque exemple:

- l'offre complète du service (dans la mesure du possible): le périmètre couvert, l'offre régulière, le nombre de lignes de TAD, les types de desserte et de services, l'offre kilométrique, le nombre de services prévus, le nombre et le type de véhicules et le personnel employé....,
- le cadre juridique: contenu du contrat (objet, partage des responsabilités, répartition des investissements et des tâches), risque d'exploitation (qui le supporte ? comment est-ce défini?), durée du contrat,
- le cadre financier: type et montant de la rémunération de chacun des co-contractants, subventions diverses, investissements, budget alloué à la communication et à la promotion du service, tarification,
- le mode de gestion: tarification appliquée, gestion des heures creuses, système de réservation (logiciel ou non, fonctionnalités, coûts d'acquisition/maintenance), modalités pour le client, gratuité du numéro de téléphone,
- le bilan du service: fréquentation, taux de remplissage, taux d'usage, nombres de courses/voyages,

---

<sup>30</sup> Cf. Grille d'entretien en annexe n°4 p 84

- le bilan financier sera également abordé: coûts d'investissement, d'exploitation, de fonctionnement et taux de couverture du service,

- le retour des usagers (sous réserve d'informations sont disponibles), afin de mettre en évidence d'éventuels dysfonctionnements (ponctualité, disponibilité, réservations et temps de parcours).

**II- Le service TAD du Conseil Général du Rhône**

**2.1. Un territoire peu dense ...**



- Ⓢ Superficie du Département du Rhône: 3 300 km<sup>2</sup>
- Ⓢ 293 communes
- Ⓢ 54 cantons
- Ⓢ Population totale: 1,6 millions d'habitants
- Ⓢ 26% de la population hors du PTU du Grand Lyon, soit environ 420 000 habitants.
- Ⓢ Environ 510 hab./km<sup>2</sup> sur tout le périmètre, environ 130 hab./km<sup>2</sup> hors Grand Lyon

**Figure 3: Carte du réseau des lignes départementales du Rhône**

Hors périmètre du Grand Lyon, le département du Rhône se caractérise par une faible densité de population et par ses zones à caractère rural. Le Conseil Général est l'autorité compétente en matière de transports publics en dehors du PTU du Grand Lyon: il dispose donc du statut d'AOT.

**2.2 .... pour une offre étendue**

2.2.1 Origines et objectifs du concept

Le service de TAD a été développé dès 1996, lors du 1<sup>er</sup> Schéma Départemental des Transports. Les premières lignes desservait uniquement les communes non reliées aux bourgs ou aux villes-centres par les lignes régulières départementales, c'est-à-dire les zones les moins denses du département. L'objectif consistait à relier chaque commune au pôle le plus proche: chef-lieu de canton, mairie, marché ou centre-ville. Le TAD devait également assurer le rabattement avec les lignes de bus régulières du Conseil Général.

2.2.2 Caractéristiques de l'offre

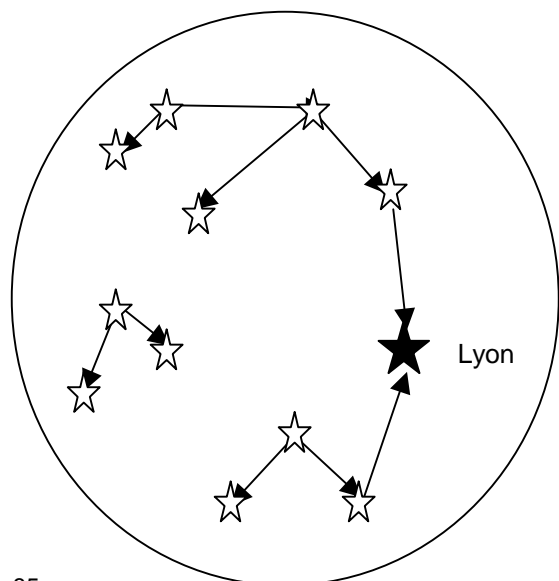
Aujourd'hui, les lignes de TAD<sup>31</sup> complètent l'offre régulière départementale dans des secteurs où une desserte par des lignes régulières serait moins pertinente et plus coûteuse: une faible demande pour des coûts d'exploitation élevés.

**Tableau 1: Caractéristiques de l'offre et de la desserte du service de TAD du CG du Rhône**

Offre	
Nombre de lignes	55
Type de desserte	Arrêt-à-arrêt ", desserte "intermédiaire"
Caractéristiques du service de TAD	2 AR/jour pour les liaisons intercommunales, 1 AR/jour pour les liaisons vers Lyon
	Horaires et arrêts prédéfinis et matérialisés
	Pas d'itinéraire pré-établi, itinéraire en fonction des demandes
	Desserte tous les jours sauf dimanche et jours fériés
Type de véhicules	Minibus ou taxis <sup>32</sup> (selon les lignes) avec la livrée ou le logo du Département

=> Cette offre se situe entre un modèle zonal et virtuel: virtuel dans le temps, zonal dans l'espace.

**Figure 4: Schéma de principe de desserte du service de TAD du CG du Rhône**



<sup>31</sup> Exemple de fiche horaire d'une ligne de TAD en annexe n°5 p 85

<sup>32</sup> Le nombre de véhicules utilisés n'a pas été communiqué par le Conseil Général

### 2.2.3 Mode de gestion et système de réservation

La course est déclenchée uniquement sur réservation, qui doit être effectuée au maximum la veille du départ à 15h, par le biais d'une centrale téléphonique (n° vert). Le département utilise un logiciel propre, développé en interne, pour le suivi des réservations et du service.

### 2.2.4 Accès au service et tarification

Ce service ne propose **pas de tarification spécifique**: la tarification départementale est appliquée, de façon zonale. **Seuls les tickets à l'unité ou les carnets de 10 tickets peuvent être utilisés**. Le coût des trajets varie en fonction des sections tarifaires traversées (les prix à l'unité allant de 1,60 € à 12,80 €). Les réductions sont appliquées dans les mêmes conditions que pour les lignes régulières (étudiants, scolaires, jeunes, chômeurs ou personnes âgées...). Les PMR peuvent utiliser les services de TAD puisque les véhicules doivent être équipés de façon appropriée.

## **2.3. Le cadre juridique et financier du service**

### 2.3.1 Type de contrat et partage des responsabilités<sup>33</sup>

**Le service de TAD est régi par marchés publics à bons de commande** passés entre le Conseil Général et différents prestataires privés. La zone départementale est découpée en 35 lots, mais elle fait l'objet d'une opération d'appel d'offres unique. Les lots sont déterminés selon un découpage géographique prenant en compte les cantons situés en dehors de l'agglomération lyonnaise. Un lot peut prendre en compte plusieurs lignes dans la mesure où elles desservent la même zone géographique.

Dans le cadre des contrats en cours en 2007, les 55 lignes sont exploitées par 11 transporteurs et 9 taxiteurs. Le choix des prestataires est effectué en fonction de plusieurs critères, pondérés dans le cahier des charges.

Les marchés peuvent être conclus pour un minimum de 6 mois. Ils peuvent également être renouvelés (accord de tacite reconduction) et sont "calés" de façon à être reconduits en même temps pour en faciliter le gestion.

=> Le Conseil Général, en tant que commanditaire, **définit la politique générale du service**: le fonctionnement, la tarification, l'accès, l'état et la qualité des véhicules, la définition de l'offre et l'exécution des prestations.

=> Les différents prestataires doivent respecter le contrat et **exécuter le service demandé** :

- mettre à disposition les véhicules et réaliser les travaux d'entretiens et de maintenance,
- veiller à ce que les informations concernant le service soient disponibles,
- informer le Conseil Général des prestations réalisées et assister aux réunions auxquelles ils seraient invités,
- assumer entièrement les responsabilités pécuniaires liées aux dommages qui pourraient survenir pendant l'exécution du service.

=> **Ainsi, le Conseil Général se dégage de tout risque financier sur l'exploitation.**

---

<sup>33</sup> Cf. Cahier des Clauses Particulières, annexe n°6 p 86

### 2.3.2 Rémunération et investissements

Le Conseil Général assure l'aménagement des arrêts de bus et n'étant pas propriétaire du matériel roulant, il ne prend en charge aucun investissement les concernant. Ce sont les artisans-taxis ou les transporteurs qui les réalisent en fonction du contrat qui a été conclu.

Les prestataires reversent la totalité du prix du billet payé par l'usager au Conseil Général. Ils doivent pouvoir justifier chaque mois des sommes perçues en transmettant l'exemplaire des billets vendus. Le Conseil Général rémunère les prestataires selon un **forfait à la course**. **Les prestations sont réglées en fonction d'un prix unitaire par ligne, à chaque fois qu'un service est déclenché**, quels que soient le nombre de personnes transportées, les arrêts de montée ou de descente, les jours et les horaires de fonctionnement. Ce prix comprend la rémunération des parcours à vide et des temps d'attente.

### 2.3.3 Communication et promotion du service

Le site Internet du Conseil Général présente brièvement le service proposé: les horaires, les arrêts, le numéro de la centrale de réservation et la gamme tarifaire. Le budget "communication" du TAD est intégré au budget global du département. Cette information est relayée au niveau des mairies, sous la forme de dépliants.

## **2.4 ... Et son bilan**

### 2.4.1 Principaux résultats

Les utilisateurs du service sont en général des personnes captives. Le bilan semble mitigé en termes de fréquentation: seules les lignes au niveau de Tarare (Ouest de Lyon) et Monsols (Nord-Ouest de Lyon) connaissent des taux de remplissage et un fonctionnement "acceptables"<sup>34</sup>.

**Tableau 2: Bilan d'activité 2006 du TAD du CG du Rhône**

<b>Fréquentation</b>	34 000
<b>Nb de voyages</b>	<b>20 000</b>
<b>Nb de kilomètres parcourus</b>	NC
<b>Nb de courses</b>	NC
<b>Nb de kilomètres parcourus / pers.</b>	NC
<b>Nb de personnes transportées / voyage</b>	<b>1,7</b>
<b>Taux d'usage</b>	<b>0,05</b>

*Les outils statistiques dont dispose le Conseil Général ne permettent pas d'obtenir de résultats plus précis.*

### 2.4.2 Bilan financier

**Le montant des rémunérations des prestataires s'élève à 800 000 € environ TTC. Les recettes directes** issues des tickets payés par les usagers (dont le montant est intégralement reversé au Conseil Général) sont de l'ordre de **20 000 € TTC**.

<sup>34</sup> NB: données qui n'ont pas été communiquées par le CG



**Le taux de couverture commerciale du service est donc d'environ 2,5%.** Le coût global du service, par rapport au nombre d'habitants couverts par les lignes de TAD, s'élève à **1,90€ par personne environ.**

#### 2.4.3 Retour de la clientèle

Le Conseil Général recense peu de plaintes concernant l'exécution et la qualité du service. Cependant des mesures ont été prises en cas de "non-passage" de la ligne, sans qu'il n'y ait eu d'information: les trajets des clients sont entièrement remboursés.

### **2.5 Les perspectives de développement**

#### 2.5.1 Aspects négatifs

**Seules quelques lignes sont réellement utilisées. L'ensemble des autres lignes ne semble pas correspondre à la demande.** Il semble que la principale difficulté concerne la définition de l'offre: elle n'est pas toujours adaptée à chacun des lots définis par le département. **Le système est peut être trop rigide et nécessiterait plus de souplesse dans certaines zones.**

=> Il est cependant difficile d'adapter chaque ligne à chaque territoire, à partir du moment où l'ensemble de l'offre est centralisée, coordonnée et gérée par une seule instance, le Département.

De plus, un décalage entre les pratiques de déplacements réelles et théoriques a été identifié par le Conseil Général comme un frein à l'usage du TAD. Les pôles générateurs qui avaient été identifiés ne s'avèrent pas être, en pratique, les pôles les plus attractifs, d'où une inadéquation entre la desserte proposée et les besoins de la population.

#### 2.5.2 Points positifs

Cette offre est cependant efficace pour les lignes proposant un rabatement vers le réseau TER. De plus, la prestation offerte a l'avantage de constituer un **service de proximité, presque individualisé**, permettant de réaliser des déplacements courts et rapides. L'importance du nombre de lignes proposées permet à tout usager de bénéficier d'au moins une ligne de TAD. Le maillage du réseau départemental est donc complet. Le principal atout du service du Conseil Général réside dans son caractère réellement social.

#### 2.5.3 Quel avenir pour le TAD ?

➤ Une réflexion est aujourd'hui engagée au niveau de Beaujeu (Nord du Département). Les dirigeants locaux souhaitent réorienter l'offre de façon à l'adapter aux besoins réels de la population de ce périmètre. Des études sur l'ensemble du département seraient nécessaires pour identifier le degré de souplesse que le service peut atteindre.

➤ La desserte de zones rurales ou peu denses constitue une difficulté puisque les captifs, principaux utilisateurs des services de TAD, ont des exigences fortes. Ils nécessitent plutôt une offre souple au niveau des horaires, qui s'avère plus complexe à gérer.

➤ Suite à l'entretien organisé au Conseil Général du Rhône; il semble qu'un des principaux points dans la mise en place d'un service de TAD consiste à connaître de façon précise les flux de déplacements et les potentiels de demande. Il apparaît également que les pôles générateurs identifiés ne sont pas toujours ceux qui génèrent le plus de déplacements. Une nouvelle analyse de ces pôles semble essentielle pour améliorer l'offre actuelle.

=> Des enquêtes pourraient être généralisées à l'ensemble du territoire afin de vérifier la qualité du service et l'adéquation entre la demande et l'offre.

➤ Les marges de manœuvre pour résoudre ces dysfonctionnements pourraient être de déléguer la compétence TAD à des AO2 afin qu'elles puissent organiser un service mieux approprié car la connaissance du territoire serait plus fine. Cependant un risque de concurrence avec les lignes TAD qui resteraient sous la compétence du CG 69, est à prévoir, ainsi qu'avec les lignes régulières.

**III- Les "Taxibus" et le service de TAD de Toulouse**

**3.1 Un PTU très étendu...**



- Ⓢ Population du Grand Toulouse: 600 000 habitants; population du Sicoval: 68 000 habitants.
- Ⓢ Superficie du Grand Toulouse: 380 km<sup>2</sup>; superficie du Sicoval 380 km<sup>2</sup>.  
Densité totale de 500 hab/km<sup>2</sup> environ
- Ⓢ 60 communes environ sur les deux territoires
- Ⓢ Environ 40 communes concernées par le TAD (essentiellement dans l'Est toulousain et en relation avec Toulouse), soit 540 000 habitants

**Figure 5: Cartes des périmètres du Grand Toulouse et Sicoval (Sud- Est Toulousain)**<sup>35</sup>



L'agglomération toulousaine se caractérise par son territoire très étendu et peu dense. L'exploitation du réseau de métro et de bus a été confiée à Tisséo-SMTC, qui est également propriétaire de l'ensemble des infrastructures ainsi que du parc. TISSEO-SMTC finance également la totalité des transports publics, y compris le déficit d'exploitation.

TISSEO-SMTC constitue un syndicat mixte, à qui la compétence "transport" des différentes collectivités locales composant l'aire urbaine toulousaine, a été transférée, dans un souci de

<sup>35</sup> Source: www.grandtoulouse.org

cohérence des politiques de transport. Ainsi le SICOVAL et la communauté d'agglomération du Grand Toulouse, les deux principales entités, sont regroupées au sein de TISSEO-SMTC.

**3.2 ... et une offre de TAD variée**

3.2.1 Origines et objectifs du concept

5 lignes de TAD ("Taxibus") ont été créées en 1997 selon le principe de lignes virtuelles. Plusieurs autres lignes ont été créées depuis, la dernière en 2006.

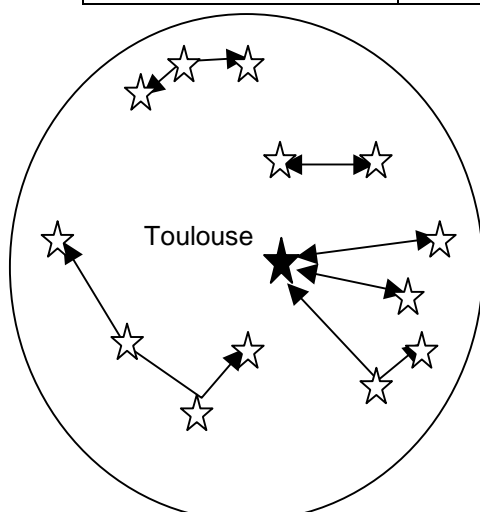
Le PTU étant étendu, l'objectif du TAD de l'agglomération toulousaine consiste à desservir les zones les moins denses du territoire, pour lesquelles la desserte par des lignes régulières n'est pas pertinente (demande trop faible et coûts trop élevés). Ainsi, la plupart des communes du Sud Est toulousain et du Nord du périmètre d'agglomération sont desservies par le TAD.

3.2.2 Caractéristiques de l'offre

Les différentes lignes de TAD complètent le réseau régulier en assurant la desserte des zones peu denses et en assurant le rabattement sur les lignes de bus régulières, le métro ou encore le train, en heures creuses ou sur toute la journée.

**Tableau 3: Caractéristiques de l'offre et de la desserte des services TAD de l'agglomération toulousaine**

<b>Type de desserte<sup>36</sup></b>	Arrêt-à-arrêt, lignes virtuelles et zonales
<b>Type de service</b>	
Virtuel	5 Taxibus + 6 lignes à la demande, Itinéraires et horaires fixes (affichés aux arrêts) et prédéfinis Arrêts matérialisés et fixes
Zonal	1 ligne (ligne 106) Horaires et arrêts fixes et prédéfini Itinéraire variable en fonction des demandes
Navettes	Desserte régulière mais uniquement en heures creuses
Véhicules	34 au total
Amplitude du service	En général, du lundi au samedi. Les horaires sont variables selon les lignes



**=> Globalement, c'est une desserte d'arrêt-à-arrêt qui est proposée, en lignes virtuelle et zonale.**

**Figure 6: Schéma de principe de desserte des services de TAD de l'agglomération toulousaine**

<sup>36</sup> Les schémas des lignes à la demande est proposé en annexe n°7 p 92

### 3.2.3 Mode de gestion et système de réservation

Les réservations sont obligatoires pour pouvoir utiliser les lignes de TAD, deux heures au minimum avant son trajet (sauf pour les déplacements avant 8h30 pour lesquels il faut réserver la veille). Il n'est cependant pas nécessaire d'adhérer au service pour en bénéficier. Les usagers peuvent utiliser le TAD pour des trajets ponctuels ou programmés (jusqu'à une semaine à l'avance).

Les demandes sont enregistrées et gérées par une centrale de réservation. La société RCS Transports basée à Toulouse gère cette centrale. Ses services sont loués par Tisséo. Elle propose les fonctionnalités suivantes:

- prise en charge des appels,
- réservations des trajets,
- informations clients,
- transmission des informations à Tisséo,
- suivi des incidents,
- traitement des annulations,
- aide à l'exploitation (contact direct avec les conducteurs).

RCS Transports réalise également le suivi du service pour Tisséo en établissant des statistiques par tranche horaire, par jour et par mois sur les origines / destinations des trajets réservés. En ce qui concerne la ligne 106 (TAD zonal en départ libre depuis le terminus – Balma Gramont- de la ligne A du métro ) les données sont transmises directement par le transporteur.

Des graphiques et des cartographies sont également effectués (concernant la fréquentation, le taux de remplissage et les kilomètres réalisés ...) La centrale gère et traite de la même façon les différents services TAD de l'agglomération toulousaine.

### 3.2.4 Accès au service et tarification

Tout usager peut utiliser les lignes TAD. Les PMR doivent cependant préciser leur statut lors de la réservation. Les prestataires ont pour obligation de disposer du matériel adapté à leur transport.

Toute la tarification du réseau Tisséo est valable. Les artisans-taxis ne sont pas habilités à vendre des tickets, les usagers doivent s'en procurer auparavant dans les agences et distributeurs automatiques du réseau Tisséo.

=> *Prix du billet à l'unité: 1,40€*

Les billets utilisés doivent être "tamponnés" par le conducteur puisque les véhicules ne sont pas encore équipés de composteur. Ainsi, l'exploitant pourra "vérifier" les courses facturées.

### 3.3 Le cadre juridique et financier du service

#### 3.3.1 Type de contrat

La Communauté d'Agglomération a confié à Tisséo-SMTC la responsabilité et l'exploitation du réseau de transports publics dans le cadre d'une régie intéressée. Cependant, pour exercer son activité en matière de TAD, Tisséo-SMTC fonctionne au moyen d'appels d'offres et de marchés publics.

La communauté d'agglomération décide de la mise en place d'un service TAD et définit sa politique générale.

Tisséo-SMTC réalise les études nécessaires à l'élaboration du service, notamment sur le type de desserte. **Les missions d'organisation, de gestion et de suivi du service incombent à Tisséo-SMTC.** Dans le cadre d'une régie intéressée, la communauté d'agglomération supporte les risques liés à l'exploitation des services tandis que l'exploitant apporte son savoir-faire. Il agit pour le compte de l'AOT même si un risque doit figurer dans le contrat. Les différents prestataires doivent respecter et assurer les services tels qu'ils ont été définis dans le contrat. **Le fonctionnement global, les itinéraires et horaires, la programmation du service et ses modalités d'exécution sont définies dans le cahier des charges.** Des clauses spécifiques en matière de contrôle de l'exécution du service, des justificatifs à apporter ou encore sur la qualité de la prestation et la formation du personnel ont été apportées.

#### 3.3.2 Rémunération et investissements

Tisséo-SMTC n'a aucun investissement à effectuer: dans le cadre d'une régie intéressée, ils sont assumés par l'AOT.

Les prestataires assument les investissements à réaliser en matière de matériel roulant: ils doivent être conformes à ce qui a été défini dans le cahier des charges.

Les artisans-taxis ne reçoivent pas de rémunération directe en provenance de la vente de tickets puisqu'ils ne sont pas habilités à en vendre. Tisséo rémunère ses prestataires en fonction d'un prix au kilomètre<sup>37</sup> qui a été défini dans le cahier des charges. Seules les courses activées sont facturées, alors que dans les contrats passés en 2006, la rémunération était fonction d'une comparaison et d'un équilibrage entre les courses théoriques et les courses réalisées.

Dans une régie intéressée, la rémunération de l'exploitant est basée sur la participation aux charges et aux recettes, impliquant une obligation en termes de résultats

#### 3.3.3 Communication et promotion du service

Le service est relativement bien détaillé sur le site Internet de Tisséo et de la Communauté d'Agglomération. Tisséo est chargé de toute l'information aux voyageurs et de la signalétique.

---

<sup>37</sup> NB: montant confidentiel qui n'a pas été communiqué.

### 3.4 Et son bilan...

#### 3.4.1 Principaux résultats

Selon plusieurs entretiens téléphoniques et échanges de documents avec Tisséo-SMTC, le tableau ci-après représente les principaux résultats de l'activité de TAD.

**Tableau 4: Bilan d'activité 2006 des services de TAD de l'agglomération toulousaine**

<b>Fréquentation</b>	350 000 voyageurs
<b>Nb de voyages</b>	203 500
<b>Nb de kilomètres parcourus</b>	1,7 millions
<b>Nb de courses</b>	12 en moyenne (de 4 à 28) par semaine
<b>Nb de kilomètres / pers.</b>	4,86
<b>Nb de kilomètres / course</b>	-
<b>Nb de personnes / voyage</b>	1,72
<b>Nb de personnes / km</b>	0,21
<b>Taux d'usage</b>	<b>NC</b>
<b>Taux de remplissage</b>	1,72*

Fréquentation journalière: entre 3 à 20 personnes par jour selon les lignes en 2006; soit 15,5 personnes en moyenne.

\*Ce résultat est cependant "biaisé" car tous les tickets ne sont pas validés par les artisans-taxis.

#### 3.4.2 Bilan financier

**Le budget accordé aux TAD (en 2006) s'élève à 2 400 000 € (TTC) dont 300 000 € dédiés à location de la centrale de réservation et à la rémunération des services de RCS Transport. Le coût de différentes lignes varient entre 13 400 et 95 000 €. Le coût d'exploitation moyen d'une ligne de TAD s'élève à 36 000 € environ.**

**Le service coûte environ 1,41€ du kilomètre et 6,85€ par personne transportée et 4,44€ par habitant concerné.**

### 3.5 Les perspectives de développement

#### 3.5.1 Aspects négatifs

Certains dysfonctionnements constatés concernent la centrale de réservation. En effet, les serveurs peuvent être coupés, rompant les communications. Quelques retards dans la mise à jour des bases de données des horaires ont également été relevés. Les opérateurs peuvent cependant prendre le relai et reprendre la gestion des lignes de façon manuelle.

Au niveau du transport, les quelques difficultés recensées concernent des demandes parfois mal enregistrées ou des problèmes de surcharge des véhicules, discréditant quelque peu la qualité du service.

Pour l'exploitant, l'absence de composteurs à bord des véhicules constitue un frein concernant le suivi et la gestion des services, notamment au niveau de la connaissance des trajets effectués, même si ces informations peuvent être fournies par RCS Transport.

=> Quatre autres difficultés ont été soulevées par Tisséo-SMTC:

- une réticence de la part des syndicats à exploiter le TAD par des prestataires extérieurs,
- du fait de la différence du coût d'exploitation entre des services de TAD et des lignes régulières, la collectivité semble exercer une pression assez forte sur l'exploitant pour étendre au maximum et multiplier ces services sans forcément prendre en compte leur utilité sociale et les besoins réels. Etant donné le succès et la réussite du service de TAD de l'agglomération toulousaine, le risque serait de le développer sans que son utilisation soit justifiée, et donc en faire un plus un outil d'"affichage politique" qu'un outil de gestion du transport public.<sup>38</sup>
- la nécessaire cohérence entre les services de TAD et les services réguliers. Les TAD doivent apporter un "plus" au réseau et non pas le concurrencer. Il est donc nécessaire de réaliser un suivi rigoureux pour optimiser les circuits et la desserte en fonction de l'offre régulière.
- garantir un niveau de service élevé par la mise en place de procédures de contrôle et de suivi, qui semblent faire défaut dans le système actuel.

### 3.5.2 Points positifs

Selon les résultats obtenus, les différentes lignes de TAD semblent répondre à la demande, notamment pour la ligne 106 en rabattement vers le terminus de la ligne A du métro. Les dessertes proposées correspondent aux besoins en matière de déplacements.

La communication passe, en plus des canaux officiels, beaucoup par le "bouche-à-oreille" et influence l'utilisation de ces lignes. Les usagers sont en majorité satisfaits de l'offre de TAD, ce qui se traduit par une hausse continue de la fréquentation.

Selon Tisséo-SMTC, ce service coûte 2 à 3 fois moins cher (au kilomètre) que des lignes classiques: le TAD sur le secteur de Toulouse est le mode optimal de transport pour des zones peu denses, en rabattement sur des points importants du réseau tout en limitant les coûts liés à l'exploitation.

### 3.5.3 Quel avenir pour le TAD ?

Une réflexion est aujourd'hui en cours pour créer une nouvelle desserte de nuit en prolongement du Métro A afin de compléter l'offre de nuit régulière pour les habitants de première couronne.

Tisséo-SMTC souhaite également développer des outils qui lui permettront de contrôler la qualité du service et de l'améliorer. L'installation de GPS dans les véhicules est envisagée afin de vérifier la ponctualité des taxis. Une démarche de certification du service n'est pas non plus exclue.

L'offre de TAD étant bien complète et bien installée parmi l'offre globale du réseau de transport public de l'agglomération toulousaine, l'objectif aujourd'hui est de pérenniser le service TAD.

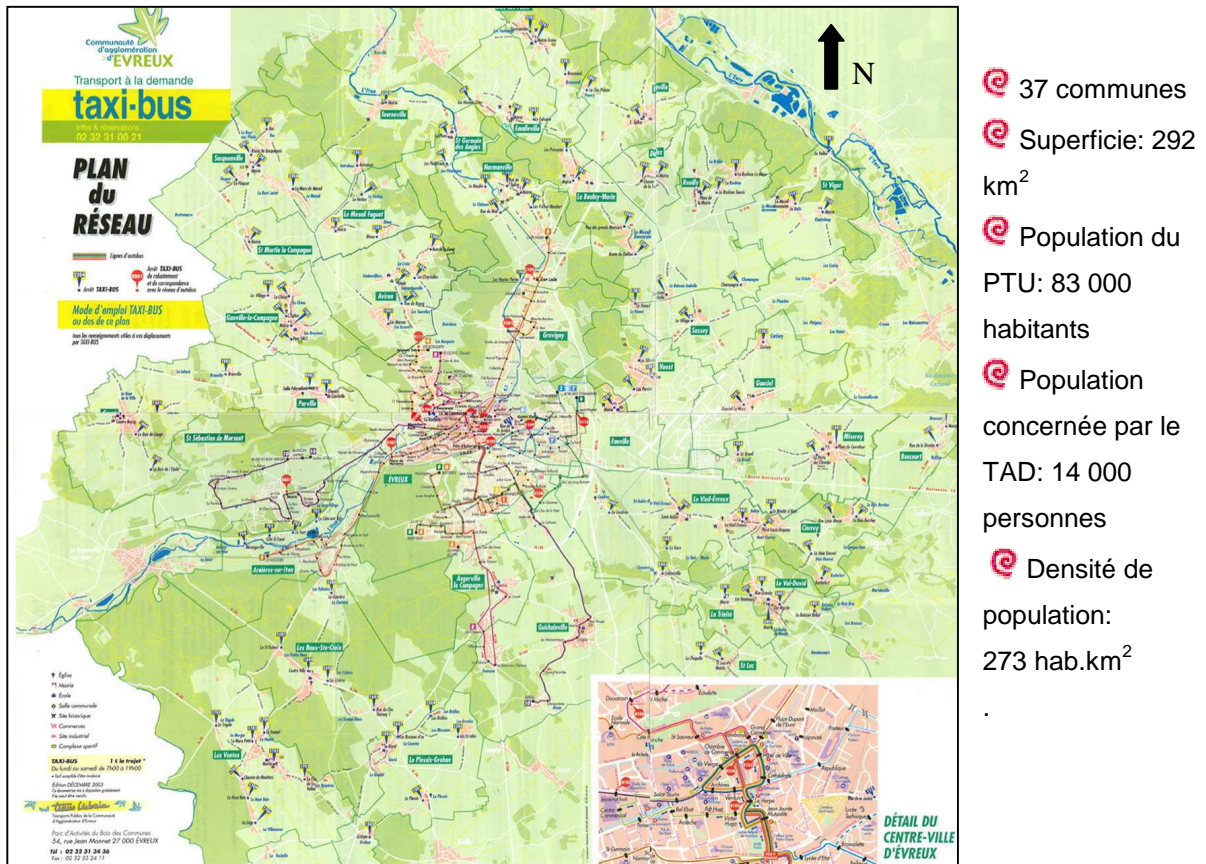
---

<sup>38</sup> Réf: entretien téléphonique avec M. Lieutaud (Tisséo) le 06/06/07



## IV- Le Taxibus d'Evreux

### 4.1 Un territoire à dominante "rurale"



**Figure 7: Carte du périmètre de la CA d'Evreux**

Le périmètre de la Communauté d'Agglomération d'Evreux est plutôt rural et largement étendu. Il présente donc une faible densité et constitue un territoire adapté à l'intégration d'un service de TAD. La Communauté d'Agglomération d'Evreux est l'instance compétente en matière de transports publics. Elle a choisi de passer par une société d'économie mixte, Trans Urbain pour gérer et exploiter son réseau.

### 4.2 L'offre proposée

#### 4.2.1 Origines et objectifs du concept

Initialement, six communes composaient le périmètre urbain de la Communauté d'Agglomération actuelle. Elle s'est étendue à 25 communes en 2000 lors de la création de la Communauté d'Agglomération, et comprend aujourd'hui 37 communes.

Le service Taxibus a été créé en octobre 2002, afin de desservir les communes intégrées aux PTU qui ne bénéficiaient pas de l'offre régulière. Ce service dessert 31 des 37 communes, soit 14 000 habitants.

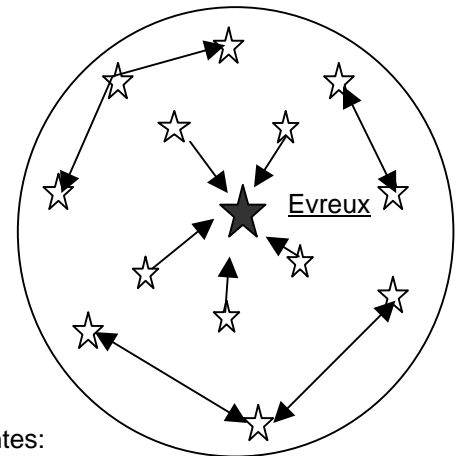
4.2.2 Caractéristiques de l'offre

Taxi-bus offre une desserte complémentaire aux lignes régulières urbaines ou départementales, en rabattement ou en correspondance avec le réseau régulier.

**Tableau 5: Caractéristiques d'offre et de desserte du service Taxi Bus à Evreux**

	Caractéristiques principales de taxi-bus
	Service semblable à un service de taxi
Type de service	Horaires et itinéraires variables selon réservations
Amplitude horaire	Du lundi au samedi (hors dimanche et jours fériés), de 7h à 19h
Type de desserte	Desserte zonale d'arrêt-à-arrêt ou d'arrêt-à-pôle
	105 points d'arrêts, 31 communes
	Périphérie à périphérie ou périphérie à centre, voire centre-centre

**Figure 8: Schéma du principe de desserte de taxi-bus**



4.2.3 Mode de gestion et système de réservation

Une centrale téléphonique, indépendante du groupement de taxis, gère les appels et les demandes. Afin d'assurer la gestion du service, l'exploitant a choisi d'utiliser le logiciel Optitod pour les motivations suivantes:

- des contraintes internes et techniques à Trans Urbain, qui ne permettaient pas de développer un outil de gestion aussi complet,
- des fonctionnalités variées proposées par ce logiciel:
  - possibilité d'adapter un serveur vocal,
  - outil de "reporting" par tranche horaire, jour et mois permettant d'assurer un suivi précis,
  - module "statistiques",
  - gestion des voyages,
  - optimisation du service.

**=> Trans Urbain gère les réservations et le logiciel Optitod lui permet d'effectuer un suivi du service.**

4.2.4 Accès au service et tarification

L'adhésion au service est gratuite, mais obligatoire pour en bénéficier. Les réservations s'effectuent par téléphone, auprès d'une centrale téléphonique gérée par Trans Urbain, au plus tard à 19h la veille du déplacement. Il est possible de réserver des trajets ponctuels ou réguliers (pendant une semaine).

Les scolaires et les étudiants peuvent utiliser taxi-bus uniquement pendant les vacances scolaires, ainsi que les mercredis et samedis après-midi.

Les PMR disposent d'un service particulier et ne peuvent donc accéder au service, avec une exception pour les personnes capables de monter et descendre du véhicule de façon autonome.

Seuls les titres à l'unité du réseau urbain sont acceptés (**1€**). Les correspondances sur le réseau sont gratuites dans l'heure de la validation du ticket. Aucune tarification spécifique (jeunes, scolaires, étudiants ou autres) n'est acceptée.

### 4.3. Le cadre juridique et financier du service

#### 4.3.1 Type de contrat et partage de responsabilité.

=> **La Communauté d'Agglomération, en tant qu'AOT définit la politique générale du service et le finance.** Le service de TAD est intégré à la délégation de service public (DSP) du réseau.

=> Trans Urbain est l'exploitant: il doit donc tout mettre en œuvre pour que le contrat soit rempli en ce qui concerne:

- la communication réalisée sur taxi-bus,
- l'organisation du service,
- sa mise en place,
- la mise en place des infrastructures,
- le choix du logiciel de gestion.

Le service de TAD fait l'objet d'un contrat particulier puisque c'est un groupement de taxis qui assure le service. **Trans Urbain a signé une convention avec 19 artisans-taxis pour assurer le service taxi-bus.** Ce contrat définit les obligations de chacune des deux parties.

Trans Urbain définit le service de taxi-bus, ses modalités de fonctionnement (tarifs, accès réservations etc. ) et le contrôle de la qualité du service. Les artisans-taxis s'engagent à respecter ce service et à fournir le matériel conformément aux dispositions de la convention:

- ils doivent remplir le contrat pour lequel ils se sont engagés,
- ils sont rémunérés selon le nombre de courses effectuées,
- des pénalités financières ont été prévues en cas de manquement au service: 5€ non rémunérés en cas de retard de plus de 5 minutes et les courses non réalisées ne sont pas payées.

#### 4.3.2 Rémunération et investissements

L'utilisateur paie son trajet directement auprès du conducteur, au prix d'un ticket à l'unité du réseau (**1€**). La différence entre le prix réel de la course et le montant payé par l'utilisateur est versée par la communauté d'agglomération à Trans Urbain, qui reverse cette somme aux taxiteurs.

Différents niveaux de rémunération ont été prévus au contrat pour les courses suivantes:

- courses "directes": 15,60€
- courses "non directes": 16,65€
- courses "déviantes": 23,93 €

Le montant de ces courses est majoré de 20% avant 7h et après 19h.

#### 4.3.3 Communication et promotion du service.

La communication ainsi que la promotion du service sont intégralement prises en charge par Trans Urbain, qui a intégré le "budget communication" de taxi-bus à son "budget communication" global. Les mairies servent de relais d'information. Elles ont notamment organisé diverses réunions publiques lors du lancement du projet.

Peu d'actions de publicité sont menées puisque le service est un succès. De plus, le "bouche-à-oreille" semble être le canal de communication le plus performant.

### **4.4 Et son bilan**

#### 4.4.1 Principaux résultats

Les principales données chiffrées concernant l'exploitation et la fréquentation du réseau taxi-bus sont présentées dans le tableau suivant:

**Tableau 6: Bilan d'activité 2006 du service taxi-bus, à Evreux**

<b>Fréquentation</b>	17 000 voyageurs
<b>Nb de voyages</b>	10 200 (en 2006)
<b>Nb de kilomètres parcourus</b>	145 635 (en 2006)
<b>Nb de courses</b>	8 323 (en 2006)
<b>Nb de kilomètres parcourus / pers.</b>	8,6 environ
<b>Nb de kilomètres / course</b>	17,5 environ
<b>Nb de personnes transportées / voyage</b>	1,67 environ
<b>Nb de personnes transportées / km</b>	0,12 environ
<b>Nb de voyageurs / course</b>	2,04
<b>Taux d'usage</b>	60 %
<b>Taux de remplissage</b>	1,18 personne par véhicule et par course

#### 4.4.2 Bilan financier

Les coûts d'exploitation directs, pour l'AOT et Trans Urbain sont relativement faibles puisque les courses sont affrétées par des taxis: le budget taxi-bis concerne principalement leur rémunération et la centrale de réservation. Les taxis supportant les coûts "indirects" d'investissement ou d'amortissement du matériel.

**Le budget global de 2006 (TTC) s'élève à 260 000 € environ (soit 1,78 € / km) dont:**

- **234 000 € pour la rémunération des taxis** (dont 217 000 € de compensation forfaitaire). Les recettes commerciales directes perçues par les taxis atteignent environ **17 000 € (TTC)**
- **25 000 € pour la location du logiciel Optitod.**

Le taux de couverture commerciale du service s'élève donc à 6,54%. Même si ce taux est très faible, il se situe parmi les plus élevés des services de TAD en France.

#### 4.4.3 Retour de la clientèle

Peu de plaintes des clients ont été relevées puisque des pénalités financières, en cas de non-réalisation de service, ont été intégrées au contrat des artisans-taxis.

L'exploitant a également pris des mesures dissuasives quand le client n'annule pas sa course: tout trajet non-annulé au moins 1 heure à l'avance est dû.

Les seules plaintes émises concernent le refus de l'opérateur quand les courses prévues sont déjà optimisées et qu'il n'est pas possible d'en prévoir d'autres. Cela ne signifie pas que tous les taxis sont pleins mais qu'ils sont tous affrétés à des courses pour la journée du lendemain.

#### 4.5 Les perspectives de développement

##### 4.5.1 Aspects négatifs

=> "**Les artisans n'ont pas toujours été rigoureux** dans leurs emplois du temps"<sup>39</sup>. Certaines courses n'ont pas toujours été réalisées. La répartition des services leur est propre, une fois que l'opérateur leur a confié l'ensemble des réservations. Ainsi, lorsqu'une course normale plus "intéressante" leur est proposée, ils s'arrangent pour laisser le service taxi-bus à un collègue disponible, ou ne réalisent pas cette course. Les pénalités financières prises par l'exploitant permettent aujourd'hui d'éviter ce genre de situation.

=> Il est également **difficile de faire appliquer certaines règles aux usagers**. Les scolaires ne sont pas censés utiliser taxi-bus la semaine, or il est fréquent lors de la réservation, que l'identité du client soit "falsifiée". De plus les enfants de moins de 12 ans n'ont pas accès au service si les parents n'ont pas signé de décharge de responsabilité, or il est déjà arrivé que des enfants de moins de 12 ans, ont déjà circulé seuls avec taxi-bus.

=> Victime de son succès, Taxibus peine aujourd'hui à répondre à toutes les demandes: **certains usagers ne peuvent utiliser le service car tous les véhicules sont déjà tous affrétés au moment de la réservation.**

##### 4.5.2 Points positifs

Le service Taxibus a permis de créer 10 emplois. De plus, les zones rurales ou excentrées sont aujourd'hui desservies: cela permet d'offrir à certaines personnes captives des relations avec les zones d'emplois et d'activités. Tout habitant de la communauté d'agglomération bénéficie aujourd'hui d'un service de transport public.

##### 4.5.3 Quel avenir pour le TAD ?

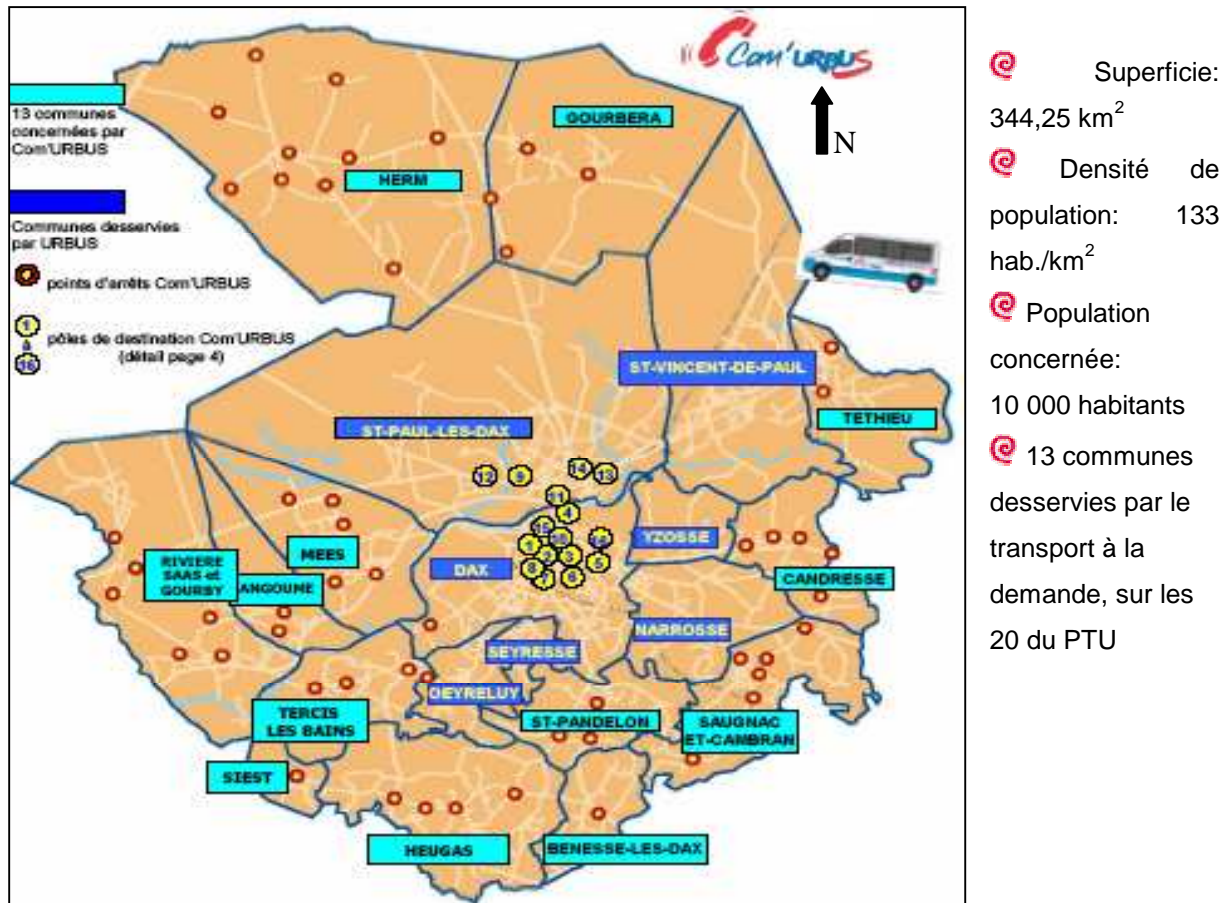
Le service Taxibus n'est plus une expérimentation, il est voué à se développer et à se consolider. L'exploitant semble vouloir étendre le service, ainsi que la Communauté d'Agglomération. Cependant les financements de cette activité ne sont pas forcément disponibles. L'enjeu à Evreux sera de trouver un système qui puisse se développer de la même façon que le système actuel sans engendrer d'importants coûts supplémentaires.

---

<sup>39</sup> Entretien téléphonique avec M. Merer, directeur de Trans Urbain, le 08 juin 2007

**V- "Com'Urbus" de Dax**

**5.1 Une zone urbaine peu dense**



**Figure 9: Carte du périmètre desservi par le service "Com'Urbus"<sup>40</sup>**

Le PTU de Dax dans lequel le service de TAD "Com'Urbus" s'inscrit constitue un territoire peu dense. Pour organiser et exploiter les transports publics, la Communauté d'Agglomération a choisi la Régie Des Transports des Landes (RDTL), dans le cadre d'un marché public.

**5.2 L'offre proposée**

5.2.1 Origines et objectifs du concept

"Com'Urbus" a été créé le 15 octobre 2004 par la Communauté d'Agglomération du Grand Dax suite à l'extension de son PTU (2002). Avec ce service, les habitants bénéficient d'une nouvelle offre de proximité qui permet de desservir les communes rurales, en dehors des itinéraires des lignes régulières situées au cœur de l'agglomération (Dax et St-Paul-Lès-Dax).

<sup>40</sup> Source: www.grand-dax.fr

5.2.2 Caractéristiques de l'offre

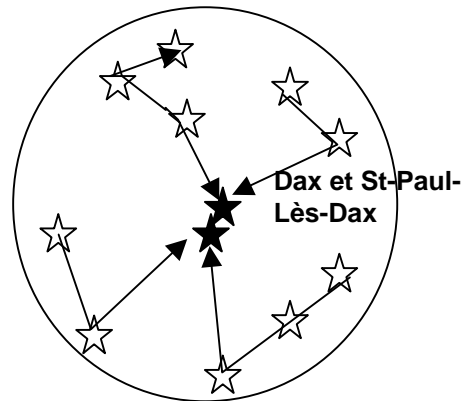
Le service de TAD relie les communes excentrées au cœur de l'agglomération.

**Tableau 7: Caractéristiques d'offre et de desserte de "Com'Urbus", Dax**

	Caractéristiques principales de "Com'Urbus"
<b>Type de desserte</b>	71 points d'arrêts dans 13 communes
	16 pôles de destination
	2 villes centre: Dax et St-Paul-Lès-Dax
	Arrêts et pôles matérialisés
	Horaires et itinéraires variables selon réservations
Amplitude du service	Tous les jours sauf les dimanches et jours fériés de 8h30 à 18h30
Fréquence	2 allers/retours par jour et pas commune <sup>41</sup> (sauf mercredis et samedi: 4 allers:retours)
Véhicules utilisés	4 minibus de 8 places, accessibles aux PMR

=> C'est une desserte est de type "zonale de multi-points à multi-points".

**Figure 10: Schéma du principe de desserte de "Com'Urbus"**



5.2.3 Mode de gestion et système de réservation

Pour utiliser le service, une adhésion préalable et gratuite est nécessaire, il suffit de réserver son trajet la veille au plus tard, à un numéro indiggo (0,15€ la minute). Le client doit préciser à l'opérateur les points suivants:

- les arrêts,
- les heures d'aller et retour du voyage,
- son identité et le nombre de personnes à transporter,
- le pôle de destination.

Les usagers peuvent réserver leurs trajets de façon ponctuelle ou programmée (sur une période de 15 jours maximum)

La RDTL a choisi le logiciel le logiciel "Titus" pour exploiter la centrale de réservation. Les fonctions de ce logiciel sont doubles: en plus de servir d'opérateur, c'est également un outil de planification et d'optimisation du service. "Titus" permet de réaliser des cartographies des circuits réalisés, des

<sup>41</sup> Source: Cahier des Clauses Particulières, en annexe n°8 p 95

montées/descentes des clients ou encore de leur lieu de résidence. L'exploitant peut ainsi améliorer le service en fonction de ces analyses. Le logiciel réalise également des statistiques concernant la fréquentation, le remplissage et les kilomètres effectués (entre autres).

#### 5.2.4 Accès au service et tarification

Tout usager peut utiliser "Com'Urbus" puisque les véhicules sont équipés pour accueillir des PMR.

Les scolaires n'ont cependant accès au service que les mercredis et samedis dans le cadre d'activités extra-scolaires.

Les titres utilisés sont les mêmes que ceux du réseau urbain régulier, en sachant que le prix d'un ticket à l'unité est de **1,03 €**.

### **5.3 Le cadre juridique et financier du service**

#### 5.3.1 Type de contrat et répartition des rôles

La Communauté d'Agglomération de Dax fonctionne par marchés publics à bons de commande.

=> Son rôle consiste à définir:

- le service (les zones desservies, les principes de fonctionnement, les modalités de réservation, le niveau de service),
- l'offre kilométrique,
- la grille des tarifs et des titres applicables,
- les dispositions relatives à la clientèle (règlement, informations voyageurs),
- les objectifs de qualité en matière de service et de véhicules.

Elle doit également vérifier que les conditions d'accessibilité au service sont respectées par le prestataire. Elle est chargée de l'aménagement et de l'équipement des arrêts et des pôles ainsi que de la promotion du service via les supports institutionnels.

=> L'exploitant doit donc répondre au cahier des charges et remplir les objectifs et missions assignées par l'AOT. Il est également responsable<sup>42</sup>:

- de l'exécution du service,
  - de la réalisation de 100 000 km / an, jusqu'à un seuil maximum de 150 00 km / an
  - du recrutement du personnel d'exploitation et des opérateurs de la centrale de réservation,
    - de la réalisation des investissements, de la maintenance, de la mise en accessibilité et de l'entretien des véhicules,
  - de la mise à disposition des véhicules,
  - du renouvellement du parc (âge maximum des véhicules: 5 ans),
  - du choix de la centrale de mobilité en fonction de critères minimum définis par l'AOT,
  - de l'édition des titres de transports.
- de l'information aux usagers,
  - au niveau des arrêts et dans les véhicules,

---

<sup>42</sup> Source: Cahier des Clauses Techniques et Particulières, en annexe n°8 p 95



- parution d'un "guide pratique du transport à la demande" en support papier et sa mise à jour régulière,
- des relations avec l'AOT:
  - promotion du service (stratégie de communication, plan de communication et promotion),
  - rédaction d'un compte-rendu d'activités mensuel et d'un rapport annuel d'activités.

### 5.3.2 Rémunération et investissements

Le principe de rémunération est assez simple puisque la recette de billetterie est partagée avec la RDTL à hauteur de 50%. Le cahier des clauses particulières prévoit une rémunération selon un prix au kilomètre, de l'ordre de **2,24€ (HT) / km**. L'exploitant sera rémunéré pour un kilométrage réel compris entre les seuils de 100 000 km / an (minimum garanti) et de 150 000 km / an (offre maximum facturée).

Les investissements concernant le matériel d'exploitation sont à la charge de la RDTL, qui a investi dans 4 minibus de type Master, équipés pour accueillir les PMR. Le coût d'acquisition de ces véhicules s'élève à environ 80 000 € (HT).

La RDTL, après avoir fonctionné avec le logiciel Optitod, a investi dans le logiciel Titus, dont le coût global d'acquisition s'élève à 26 700 € (HT) environ, dont 15 000 € concernent les licences d'exploitation.

### 5.3.3 Communication et promotion du service.

Le service et ses modalités sont décrits sur le site Internet de la communauté d'agglomération: une plaquette PDF peut être téléchargée en ligne.

La communication institutionnelle est assurée par l'AOT. L'exploitant doit réaliser tous les autres supports disponibles pour les usagers. Il est donc chargé du "marketing opérationnel" à savoir l'information aux arrêts, dans les véhicules et des dépliants disponibles chez les dépositaires ou en Mairie.

Les opérations de promotion et de communication du service lors de son lancement ont été évaluées à un montant de 8 000 € environ (TTC).

Cependant, suite à des entretiens avec les responsables de l'exploitation, la meilleure source de diffusion et de publicité de "Com'Urbus" provient du "bouche-à-oreille". La plupart des usagers actuels de "Com'Urbus" utilisent le TAD par rapport à ce qu'ils ont entendu sur le service et non pas par ce qui a été communiqué "officiellement".

## 5.4 Et son bilan

### 5.4.1 Principaux résultats

Les principaux résultats du service "Com'Urbus" sont présentés dans le tableau suivant:

**Tableau 8: Bilan d'activité 2006 du service "Com'Urbus"<sup>43</sup>**

<b>Fréquentation</b>	6 400 (entre nov. 05 et oct. 06) pour 5 550 réservations
<b>Nb de voyages</b>	environ 6000
<b>Nb de kilomètres parcourus</b>	124 000 (moyenne de 10 000 km / mois)
<b>Nb de courses</b>	4 640
<b>Nb de kilomètres / pers.</b>	19,38
<b>Nb de kilomètres / course</b>	26,72
<b>Nb de personnes / km</b>	0,052
<b>Nb de voyageurs / course</b>	1,38
<b>Taux d'usage</b>	2%
<b>Taux de remplissage</b>	2,5 (année 2005)

Nombre d'adhérents en hausse: environ + 15 par mois (octobre 2006)

Nombre de réservations par mois: environ 600 (donnée 2006).

### 5.4.2 Bilan financier<sup>44</sup>

Les recettes commerciales directes ont été estimées à 6 000€ environ (TTC), en sachant qu'elles sont uniquement issues des ventes directes des tickets et abonnements (moyenne de 500€ par mois). **Le coût du service pour la RDTL s'élève à 265 000 €** (TTC) environ (soit 2,14€ du km) depuis octobre 2005, répartis de la façon suivante:

- 50 000€ alloués aux véhicules,
- 85 000 € pour la conduite (personnel roulant),
- 31 000 € de coûts de roulage,
- 75 000 € pour la gestion et les frais de gestion administrative et commerciale.

Le taux de couverture commerciale est donc de 2,26% tandis que la couverture globale du service est inférieure à 1%. L'AOT verse à la RDTL une rémunération de 277 760 € (HT) environ, en fonction du prix du kilomètre défini dans le contrat.

## 5.5 Les perspectives de développement

### 5.5.1 Aspects négatifs

=> **Le premier point négatif concerne le coût du service:** son taux de couverture commerciale est bas. C'est donc un service qui coûte cher à l'exploitant, les coûts liés à l'exploitation représentant 60% des dépenses globales.

=> "Com'Urbus" propose une desserte zonale, les kilomètres effectués dépendent donc des réservations et impliquent des coûts variables et peu prévisibles. Alors que l'exploitant est contraint

<sup>43</sup> Source: bilan d'activité fourni par la CA de Dax

<sup>44</sup> Données issues de la RDTL

par le nombre de kilomètres fixé dans le contrat, **le système tel qu'il est défini actuellement, ne lui permet pas d'optimiser ses coûts d'exploitation.**

=> De plus, suivant les données de bilan fournies par la Communauté d'Agglomération de Dax, le service a atteint ses limites en matière de réponse à la demande des clients. Afin d'optimiser le ratio kms parcourus par voyageur et son coût, il conviendrait de remettre en cause le principe même de desserte tel qu'il est actuellement mis en place.

#### 5.5.2 Points positifs

"Com'Urbus" propose un service relativement souple qui semble répondre aux besoins de la population. L'objectif pour les années à venir consiste à maîtriser le kilométrage afin de répondre au cahier des charges du marché public.

Les résultats obtenus dès la première année ont été plus qu'encourageants, n'obligeant pas l'exploitant à développer des actions de communication fortes. La RDTL a donc pu consacrer son budget TAD à d'autres activités.

#### 5.5.3 Quel avenir pour le TAD ?

Plusieurs pistes de réflexion sont engagées pour continuer d'améliorer le service. Suivant les résultats du bilan d'activité 2005-2006, la mise en place d'un 3<sup>ème</sup> véhicule les mercredis et les samedis est proposée, même si cette offre serait essentiellement destinée aux scolaires.

Afin de réduire les coûts et les kilomètres non-commerciaux, la suppression des arrêts dont la fréquentation est inférieure à 20 personnes (en 2006) est envisagée, ainsi que celle des pôles de destination qui reçoivent moins de 100 personnes.

Des opérations de sensibilisation auprès des opérateurs sont programmées afin d'optimiser le taux de remplissage des véhicules. De nouveaux efforts sont prévus pour une répartition équitable des navettes entre les communes et en fonction des zones géographiques.

Enfin, la RDTL aurait souhaité voir évoluer "Com'Urbus" vers un système virtuel plutôt que zonal afin de réduire les kilomètres effectués ainsi que les passages presque à vide. Les préconisations de l'exploitant sur ce système s'orientent vers une **réflexion sur le périmètre actuel du TAD et sur son intégration au réseau régulier.**

**Tableau 9: Tableau récapitulatif des quatre systèmes de transport à la demande étudiés.**

	Rhône	Toulouse	Evreux	Dax
<b>Entité responsable</b>	AOT – CG 69	TISSEO-SMTC	TRANSURBAIN	AOT – CA Gd Dax
<b>Exploitation</b>	Taxis et transporteurs	Taxis et transporteurs	Taxis	Exploitant
<b>Type de contrat</b>	Marché public	Marché public	Convention	Marché public
<b>Périmètre</b>	Départemental (hors PTU Gd Lyon)	PTU + périmètre SICOVAL	PTU hors commune centre	PTU hors commune centre

## VI- Comparaison et analyse des exemples

### 6.1 Analyse des résultats

Le tableau suivant met en avant les éléments de bilan des exemples de TAD étudiés.

**Tableau 10: Tableau de synthèse des principaux indicateurs pour les quatre exemples étudiés**

		Conseil Général du Rhône	Tisséo (Toulouse)	Taxibus (Evreux)	"Com'Urbus" (Dax)
<b>EXPLOITATION</b>	Type de service	Zones peu denses, complément réseau départemental et rabattement sur gares TER.	Zones peu denses, heures creuses et rabattement sur réseau régulier.	Zones peu denses (extension PTU).	Complément du réseau régulier dans les zones peu denses (extension PTU)
	Type de desserte	Intermédiaire arrêt-à-arrêt.	Zonale et virtuelle, d'arrêt à arrêt.	Zonale, arrêt à arrêt	Zonale multi-points, arrêts vers pôles
	Type de contrat	Marché public à bons de commande du CG vers des prestataires.	Marché public à bons de commande par l'exploitant (régie).	Convention entre exploitant (SEM) et prestataires (taxis)	Marché public à bons de commande de la CA à la RDTL
	Logiciel de gestion	Gestion interne	RCS Transport (location de services).	Optitod en location.	Titus (acquisition récente).
	Population concernée	420 000 hab.	540 000 hab.	14 000 hab.	10 000 hab.
	Densité	130 hab. / km <sup>2</sup>	1830 hab./ km <sup>2</sup>	273 hab. / km <sup>2</sup>	133 hab. / km <sup>2</sup>
	Nb de véhicules utilisés	<b>NC</b> 9 taxiteurs et 11 autocaristes.	<b>NC</b>	Environ 20, de type monospace ou Master.	4 minibus accessibles de 8 places.
	<b>BILAN</b>	Nb voyageurs	34 000	350 000	17 000
Nb km parcourus		<b>NC</b>	1 700 000 km	145 635 km	124 000 km
Nb courses		NC	12 par jour en moyenne	8300	4600
Nb voyages		20 000	Environ 203 500	10 200	6 000
Coût du service		<b>Pour le CG: 800 000 € TTC</b>	<b>Pour Tisséo: 2 400 000 € ttc</b>	<b>Pour Trans Urbain 260 000 € TTC</b>	<b>Pour la RDTL: 265 000 TTC</b>
Recettes comm. directes		20 000 € TTC	<b>NC<sup>45</sup></b>	17 000 € TTC	6 000 € TTC <sup>46</sup>

<sup>45</sup> La comptabilité actuelle ne permet pas de quantifier les recettes.

<sup>46</sup> Estimation: données de la RDTL, recettes directes de 500€ / mois

		Conseil Général du Rhône	Tisséo (Toulouse)	Taxibus (Evreux)	"Com'Urbus" ( Dax)
<b>RATIOS</b>	Nb km / voyageur	-	4,86 km	8,57 km	19,38 km
	Nb km / course	-	-	17,5 km	27 km
	Nb km / voyage	-	8,36 km	14,28 km	20,67
	Nb voyageur/km	-	0,21	0,12	0,05
	Nb voyageur / course	-	-	2	1,4
	Nb voyage/ pers.	0,6	0,58	0,6	0,94
	Nb personne / voy.	1,7	1,72	1,67	1,06
	Tx d'utilisation	8%	65%	121%	64%
	Taux d'usage <sup>47</sup>	5%	38%	73%	60%
	Tx de remplissage	-	-	1,18	1,38
	<b>Coût / voyageur</b>	<b>23,53€</b>	<b>6,86€</b>	<b>15,29€</b>	<b>41,53€</b>
	<b>Prix par hab.</b>	<b>1,90 €</b>	<b>4,44 €</b>	<b>18,60 €</b>	<b>26,5 €</b>
	<b>Coût au km</b>	-	<b>1,41 €</b>	<b>1,79 €</b>	<b>2,23 €</b>
	<b>Coût à la course</b>	-	-	<b>31€</b>	<b>62€</b>
	<b>Coût au voyage</b>	-	11,8 €	25,5 €	44,17 €
<b>Tx de couverture commerciale<sup>48</sup></b>	<b>2,5%</b>	-	<b>6,54%</b>	<b>2,26%</b>	

**=> Le service le plus "économiquement efficace":**

En se basant sur des critères comme le coût du service par rapport à la population desservie, le TAD du Conseil Général du Rhône représente l'exemple le plus économe avec un coût de 1,90 € par habitant.

En effet, le TAD concernant l'ensemble de la population du périmètre départemental, hors PTU du Grand Lyon, les coûts sont donc mieux répartis. De plus, le Conseil Général n'ayant presque aucun investissement à réaliser, le coût du service est peu élevé puisqu'il ne comprend "que" la rémunération des prestataires.

Cependant il est peut-être plus pertinent d'analyser le coût du service par personne transportée, afin de savoir quel est l'impact réel du service. En effet, une nette différence est observée entre ces deux ratios: il double pour Dax et est multiplié par 12 pour le Rhône par rapport au coût du service par habitant.

À ce titre, le modèle développé par Toulouse semble le moins coûteux (6,86 € / personne transportée). Cependant, le budget pourrait être optimisé, notamment par une hausse de la

<sup>47</sup> Rappel: Taux d'usage= voyages / population concernée et Taux d'utilisation= voyageurs / population concernée

<sup>48</sup> NB: taux de couverture commerciale = recettes directes / dépenses à la différence du taux de couverture global qui comprend l'ensemble des recettes (commerciales et tarifaires) ainsi que l'ensemble des coûts (fonctionnement, investissement et exploitation).

fréquentation. Les trois autres exemples ne sont donc pas réellement efficaces si l'on se réfère à ce ratio. Cela amène la conclusion suivante: **il est plus pertinent de comparer les coûts par personne transportée afin de mettre en avant l'importance de la fréquentation dans l'équilibre du budget et la rentabilité du service.**

L'efficacité économique du service peut également être analysée en fonction d'un ratio de coût au kilomètre parcouru. Ce taux met en valeur les coûts d'exploitation et vérifie l'adéquation avec l'offre proposée. Dans ce cas, c'est encore l'exemple de Toulouse qui est en avant avec un coût au kilomètre de 1,41 €. En sachant que 300 000€ sont dédiés à la rémunération de RCS Transport, le prix payé aux prestataires semble être le plus bas de tous les autres exemples, puisque dans le cadre d'un marché public, les prestataires ne perçoivent que la rémunération qui été fixée par le co-contractant.

**=> Les systèmes les moins coûteux sont ceux exploités ou sous-traités par taxis: par rapport à une personne transportée, le ratio varie de 2 à 6 fois, tandis que la différence est moindre par rapport au ratio coût/km.**

**=> Le service le plus "socialement performant"** permet de mesurer la fréquentation selon l'offre, la population concernée et le nombre d'utilisateurs.

Seuls 8% de la population utilisent le service de TAD du Conseil Général du Rhône, c'est un taux très bas: le service est peut-être peu coûteux, mais ce taux d'utilisation reflète bien l'inadéquation entre l'offre proposée, le territoire desservi et les besoins de la population. Afin de relativiser ce résultat, il aurait fallu connaître la part d'utilisation des lignes régulières pour déterminer si le réseau départemental propose un maillage complet du territoire et s'il concurrence le service de TAD, qui ne concernerait alors qu'une partie marginale des habitants.

L'exemple d'Evreux a la particularité d'obtenir un nombre de voyageurs supérieur au nombre d'habitants desservis. C'est le seul cas pour lequel le taux d'utilisation est supérieur à 100%. Il semble donc répondre à la demande d'une partie importante de la population, sous réserve que le nombre d'usagers ne correspond pas à une personne physique ( 1 personne peut réaliser 300 voyages et donc être comptée 300 fois). L'interprétation de ce résultat doit donc être effectuée avec précaution.

Enfin, même si l'exemple de Dax est le plus coûteux, il est assez efficace puisque 64% de la population desservie par "Com'Urbus" utilisent ce service. La demande semble donc être satisfaite: le taux d'utilisation est le même que pour Toulouse, pour qui le nombre d'habitants concerné est inférieur à celui de Dax.

Enfin, les taux d'usage de ces quatre exemples sont supérieurs aux taux d'usage généralement observés (de l'ordre de 10 à 12%).

**=> La couverture commerciale** la plus favorable concerne l'exemple d'Evreux même si ce taux ne reflète pas la couverture globale. Il constitue le service pour lequel les recettes directes couvrent le mieux les dépenses. Les taux sont relativement faibles par rapport aux moyennes nationales relevées

par le Certu (9% en territoire périurbain), cependant, ils sont difficilement comparables puisque le Certu analyse des taux de couverture globaux.

Par ailleurs, le taux de couverture le plus bas concerne le seul cas exploité par l'exploitant (Dax): dans ce cas, les coûts d'exploitation sont très élevés et ne sont que très peu compensés par les recettes directes du service.

=> **Les taux de remplissage** sont relativement similaires pour les deux exemples pour lesquels cette donnée a été transmise. Les taux sont légèrement inférieurs aux moyennes nationales observées dans les études du Certu et de la Datar (en moyenne, entre 1,9 client par course dans les milieux urbains et périurbains)

## 6.2 Synthèse des avantages et inconvénients du TAD

**Tableau 11: Avantages et inconvénients des systèmes TAD**

	Atouts	Limites
Pour les usagers	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre supplémentaire donc service plus intéressant.</li> <li>• Souplesse dans le temps.</li> <li>• Desserte de zones peu denses.</li> <li>• Desserte de zones d'activités difficiles d'accès.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accès pour les personnes extérieures au réseau.</li> <li>• Obligation de programmer ses déplacements à l'avance: pas toujours possible.</li> <li>• Systèmes parfois rigides.</li> </ul>
Pour l'AOT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Répond à la LOTI avec le droit au transport pour tous en introduisant un TAD dans les zones peu denses .</li> <li>• Définit la politique générale donc ne s'engage pas à prendre de risques financiers.</li> <li>• Création d'emplois.</li> <li>• Impacts environnementaux positifs.</li> <li>• Amélioration de l'image du réseau.</li> <li>• Taux de couverture ne se répercute pas sur l'AOT.</li> <li>• Pas de coûts supplémentaires dans le cadre d'une DSP.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communication institutionnelle (coûts supplémentaires)</li> <li>• Investissements supplémentaires en matière d'aménagement et d'équipements d'arrêts</li> <li>• Résultats souvent mitigés: éventuelle remise en cause de la politique générale du service.</li> <li>• Risque pour l'AOT selon le contrat: compensation du déficit financier</li> </ul>
Pour l'exploitant	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elargit ses activités</li> <li>• Gagner un nouveau marché</li> <li>• Développer son expérience</li> <li>• Autonome dans la gestion et l'exploitation du TAD</li> <li>• Libre choix dans l'exploitation (recours à des marchés publics ou conventions)</li> <li>• Suivant le mode d'exploitation choisit: pas d'investissement en matériel roulant à effectuer.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coût du marketing opérationnel</li> <li>• Taux de remplissage peu élevés: remise en cause de l'efficacité du service et donc de sa gestion et de son exploitation</li> <li>• Taux de couverture du réseau faible: risque pour l'exploitant</li> <li>• Coûts d'investissements supplémentaires pour un logiciel de gestion</li> </ul>



### 6.3 Critique des résultats obtenus

Une prise de recul est nécessaire par rapport aux éléments fournis par les différents interlocuteurs:

=> Tout d'abord, **toutes les informations demandées n'étaient pas disponibles, pour deux raisons:**

- certaines **données sont confidentielles** et ne peuvent être transmises, même en garantissant la confidentialité de ce travail,
- certains éléments n'étaient pas encore été calculés ou les bilans n'avaient pas été réalisés.

=> Le **manque de suivi** des services de TAD constitue la seconde difficulté dans le recueil de données. Lorsque le service de TAD est exploité par plusieurs prestataires, les sources et les informations sont variées et peuvent, par conséquent, engendrer des difficultés de traitement par le commanditaire, d'autant plus si ces données ne sont pas suivies de façon régulière et rigoureuse. De plus, les résultats obtenus, soit par les AOT, soit par les exploitants, ont parfois été difficiles à synthétiser de manière objective, car ces deux types d'acteurs peuvent avoir des discours et des points de vue différents sur le TAD.

=> Le **manque de disponibilité** a été ressenti lors de la prise de contact. Il était parfois difficile de convenir d'un entretien téléphonique et de réserver un moment (1 heure) de discussion sur le sujet. Les échanges par mail n'étaient pas toujours évidents, notamment pour recueillir différentes données comme les cahiers des charges, les contrats ou encore les bilans d'exploitation.

=> Enfin, une dernière **critique** peut être portée **sur les données économiques** du TAD. **Les principes comptables des AOT ou exploitants peuvent être différents.** Tous ne prennent pas en compte les mêmes données dans leurs bilans, la comparaison de ces informations n'est donc pas aisée. De plus, les données transmises sont globales puisque le détail de ses coûts est confidentiel: il est donc difficile d'analyser complètement les coûts à partir des informations communiquées. **Le coût du TAD dépendant de plusieurs postes de charge, il aurait fallu tous les obtenir pour réaliser une analyse davantage pertinente de la performance économique de ces systèmes.**

Des éléments de conclusion se dégagent de l'analyse des expériences du Conseil Général du Rhône, de Toulouse, d'Evreux ou de Dax.

Tout d'abord concernant la comparaison des données: les différents interlocuteurs n'ont pas fourni les mêmes informations, notamment en ce qui concerne les bilans et les coûts du TAD. Il convient donc d'être prudent dans l'analyse de ces éléments. De plus, les cas étudiés se développent sur des périmètres différents, avec des offres spécifiques, la comparaison de ces exemples, même avec des ratios, doit donc être effectuée avec précaution.

Quelques données méritent cependant d'être retenues:

- \* l'efficacité économique du TAD est plus pertinente par rapport au kilomètre ou à la personne transportée,
- \* les coûts varient énormément suivant le mode d'exploitation du TAD: au kilomètre, les services exploités par taxis (Toulouse, Evreux) coûtent environ 1,5 fois moins cher que lorsque l'exploitant du réseau gère directement le service (Dax),
- \* les services les moins coûteux ne sont pas ceux qui répondent le mieux à la demande,\* le nombre de kilomètres parcourus par voyageur ou par course dépend du périmètre dans lequel le TAD s'inscrit,
- \* Toulouse constitue l'exemple présentant le meilleur équilibre entre l'offre et le coût du service,
- \* Evreux bénéficie du meilleur taux de couverture commerciale: les recettes permettent de mieux équilibrer les dépenses par rapport aux autres exemples,
- \* le TAD du Rhône propose le service le moins cher par rapport au nombre d'habitant concerné,
- \* Dax, malgré son coût pour l'exploitant, est le service le plus utilisé.

Cette comparaison met également en avant les difficultés suivantes:

- définition de l'offre,
- gestion des heures creuses,
- maîtrise des coûts d'exploitation,
- adéquation entre l'offre et les besoins dans les zones peu denses,
- enjeux des modes de contractualisation.

## Partie 3: Préconisations pour la mise en place d'un service de transport à la demande: propositions et marges de manoeuvre

Même si chaque système de TAD est particulier, il est possible d'identifier des freins et des marges de manoeuvre à la mise en place d'un service de TAD. Ainsi, après avoir mis en évidence les difficultés de chacun des exemples étudiés, cette dernière partie sera consacrée à la proposition de pistes de réflexion pour l'optimisation des services de TAD.

### I- Optimiser les coûts d'exploitation

#### **1.1 Gérer les heures creuses en ayant recours à un service de taxi**

Un des problèmes majeurs dans le domaine du transport public consiste à gérer la desserte en heures creuses, qui génère des coûts d'exploitation importants puisque:

- du personnel est mobilisé, notamment pour la conduite,
- des kilomètres sont réalisés, parfois à vide,
- les véhicules doivent être entretenus,
- les usagers sont peu nombreux.

**=> Les recettes perçues en heures creuses ne permettent pas de rentabiliser ce type de service.** Le transport à la demande semble donc être le moyen le mieux adapté à ce cas puisqu'il ne circule que sur demande, réduisant ainsi:

- les kilomètres à vide,
- les coûts d'entretien et de maintenance liés au matériel roulant du fait d'un besoin en capacité moindre.

=> Les coûts d'exploitation sont ainsi moins élevés. De plus, selon la desserte proposée, les kilomètres peuvent être économisés, les temps de trajets et les coûts liés aux kilomètres roulés optimisés.

Cependant, ce changement de système pour passer d'une desserte régulière en heures de pointe à une desserte à la demande en heures creuses peut engendrer des problèmes de lisibilité pour l'usager, qui doit être bien informé du fonctionnement du réseau. En effet, les réservations, bien qu'utiles pour l'exploitant, constituent une contrainte pour l'utilisateur qui doit planifier ses déplacements. Cela l'incite à rechercher dans un premier temps si son trajet peut être effectué par les lignes régulières, et ensuite réserver son trajet, en s'adaptant aux modalités d'offre qui sont proposées.

Un service de TAD de type virtuel semble mieux adapté à une desserte en heures creuses. Les kilomètres parcourus peuvent être anticipés puisque la ligne emprunte un tracé prédéfini. Les pôles générateurs initialement desservis continuent de l'être. Une desserte zonale n'est pas forcément optimale dans ce cas, à moins de desservir des pôles spécifiques diffus, puisque les kilomètres parcourus sont variables, générant des coûts d'exploitation plus élevés.

Si l'exploitant assure lui-même le service de TAD, le personnel est mobilisé même lorsqu'il n'y a pas de demande. Cette "immobilisation", si elle n'est pas utilisée à d'autres fonctions, représente un coût de fonctionnement important, puisque ce type de dépenses (rémunération du personnel) représente les charges les plus élevées dans le budget d'une société de transport public.

La gestion du personnel constitue également une difficulté: quelle place accorder aux conducteurs en heures creuses ? Comment seront organisés leurs emplois du temps si ce sont d'autres prestataires qui effectuent "leur" travail en heures creuses ? Cet aspect a été soulevé dans le cas du service de TAD de l'agglomération toulousaine, pour lequel il existe une certaine résistance syndicale à l'exploitation du TAD par des prestataires extérieurs.

**=> La substitution d'une ligne régulière par une ligne de TAD représente cependant des frais d'exploitation 2 à 3 inférieurs lorsque l'exploitation est réalisée par des taxis.**

**=> Ce système est beaucoup plus souple pour plusieurs raisons:**

- ces entreprises sont "habituées" à adopter un fonctionnement flexible en fonction des demandes,
- elles utilisent leurs propres véhicules, évitant à l'AOT ou à l'exploitant d'investir dans du matériel roulant,
- la rémunération est forfaitaire, à la course réalisée,
- le personnel est mobilisé à tout moment puisque le TAD reste une activité secondaire, notamment pour les taxis.

**Tableau 12: Avantages et inconvénients de l'exploitation d'un service de TAD par des prestataires extérieurs (taxis ou transporteurs privés)**

AVANTAGES	INCONVENIENTS
Limite les coûts d'exploitation et de fonctionnement	Risque de concurrence avec le réseau régulier
Optimise les coûts kilométriques	Risque de concurrence avec des courses de taxis "normales"
Optimise la gestion des heures creuses	Gérer l'intégration du service à l'ensemble du réseau
Permet d'utiliser les fonds pour dynamiser le reste de l'offre	Faciliter l'identification du service
Permet d'investir sur d'autres postes budgétaires	Réaliser un suivi régulier et rigoureux
Plus grande souplesse dans les réservations	Risque d'entente entre taxis et client: d'où une rigueur importante des chauffeurs et des opérateurs pour la gestion des réservations
Plus de flexibilité dans la gestion des véhicules et du personnel	
Rémunération des courses au réel	

**=> Afin d'optimiser les coûts d'exploitation en heures creuses, un moyen efficace semble donc d'avoir recours à un service de taxis.**

### **1.2 Réutilisation des services PMR**

La plupart des réseaux urbains possèdent aujourd'hui un service dédié aux PMR, qu'il soit intégré à la délégation de service public du réseau ou faisant l'objet d'un marché public. L'AOT n'a pas d'investissements en matériel roulant à prendre charge puisqu'ils sont déjà réalisés, soit par les prestataires, soit par l'exploitant. Enfin, ce type de service fonctionne généralement sur demande.

**Afin de réduire les coûts d'exploitation d'un service régulier, les AOT ou exploitants pourraient réutiliser le matériel destiné au transport des PMR.**

=> En combinant le service de "TAD PMR" à un service de TAD "classique", les coûts de fonctionnement en termes de "mobilisation" du personnel peuvent donc être réduits. Le personnel peut être ré-employé pour l'ensemble du service TAD, évitant ainsi à l'exploitant de détacher certains conducteurs. Le matériel roulant est optimisé, les coûts d'entretiens ou de maintenance rationalisés.

De plus, le matériel étant déjà adapté aux PMR, ces usagers pourront également utiliser le TAD en dehors des heures "réservées" aux personnes nécessitant un accueil et une aide particulière lors de leurs déplacements.

Par ailleurs, cette mesure constitue un **atout en termes d'image** pour l'AOT: en réalisant un service de TAD mixte, les PMR sont intégrés aux autres usagers du réseau. Il est d'ailleurs possible, d'un point de vue juridique, d'intégrer ce nouveau service au contrat existant par voie d'avenant.

La rémunération supplémentaire du service de TAD "classique" pourra alors être compensée par l'économie de coûts réalisée par rapport à la création d'un service de TAD propre et indépendant du service de "TAD PMR".

=> **En mutualisant les moyens**, le coût du TAD est bien moins conséquent. En assurant le service de TAD pour les PMR, les conducteurs peuvent être employés à plein temps sur le service TAD, plutôt qu'immobiliser d'autres personnes.

Étant donné que les services de TAD utilisent généralement un logiciel de gestion spécifique, celui-ci pourra être optimisé et développé pour gérer le service "simple". Cela évite ainsi des frais supplémentaires d'acquisition ou de location, permettant de rémunérer les opérateurs. Il suffira seulement de préciser lors de la réservation quel type de service sera emprunté.

Pour réutiliser le matériel destiné au transport des PMR, il est nécessaire de **mettre en place un système d'exploitation pertinent pour gérer au mieux l'organisation des courses**

La ligne virtuelle (avec itinéraires, arrêts et horaires prédéfinis) semble être le meilleur moyen pour optimiser le service PMR. En effet, les services dédiés aux PMR circulent essentiellement aux heures de pointe, il est donc nécessaire, pour organiser le reste de la journée, de planifier un minimum les courses afin d'en faciliter l'exploitation.

=> La tarification du service **doit être analysée attentivement**: une tarification spécifique est souvent utilisée pour les PMR, en raison de la spécificité du service proposé. Si l'offre est couplée à un service TAD "classique", quels tarifs appliquer ?

Peut-on conserver un tarif spécifique pour le service TAD dédié aux PMR et utiliser la tarification du réseau pour les usagers du TAD "simple" ? Peut-on créer une tarification moyenne voire combinée ?

Les PMR risqueraient de délaisser les lignes qui leur sont attribuées pour bénéficier de la même offre à un tarif préférentiel.

Pour appliquer ces deux types de tarification, il conviendra de bien filtrer les utilisateurs lors de la réservation afin que les usagers nécessitant une aide soit bien dirigés vers le service PMR. Pour gérer cette difficulté, il semble important que l'adhésion préalable au service soit obligatoire afin d'inscrire, en amont des réservations, les informations concernant les niveaux de handicap des usagers. Ainsi, lors de la réservation, l'opérateur pourra orienter directement les utilisateurs disposant de carte d'invalidité ou de tout autre document spécifiant leur handicap, vers le service de "TAD des PMR".

## II- Rationaliser la desserte des zones rurales

### **2. 1. Identification des pôles générateurs**

Lorsqu'un service de TAD dessert des zones rurales ou peu denses, notamment en dehors des PTU, il semble que les difficultés, outre les contraintes d'exploitation, portent sur l'identification des besoins de déplacements des usagers. Le TAD dessert des zones pour lesquelles la desserte par des lignes régulières est inexistante ou peu adaptée aux besoins des usagers, dont les attentes sont d'autant plus fortes qu'ils vivent dans des zones excentrées des centres et donc des services, des commerces et des administrations. La principale clientèle du TAD étant constituée de personnes dites "captives", il est donc important d'identifier les besoins de cette catégorie d'usagers.

Il conviendra alors de bien cibler les usagers afin de comprendre leurs besoins pour mieux y répondre. Il sera important de ne pas déterminer des pôles générateurs a priori mais de se baser sur les demandes des usagers. Leur identification sera ainsi plus pertinente mais nécessite cependant la définition préalable de points "stratégiques" comme:

- les équipements publics,
- les services,
- les commerces,
- les lieux de culte ou lieux symboliques, très ciblés mais ne générant de demande que certains jours,
- les points de correspondance avec les autres réseaux.

Avant d'identifier ces éléments comme points d'arrêts, il conviendra de déterminer les déplacements pouvant être générés dans le périmètre les entourant. Il sera également nécessaire de tenir compte des projets programmés (construction de logements, d'écoles ou autres) et d'identifier la clientèle potentielle du TAD.

Les caractéristiques du bâti seront également importantes en termes d'exploitation: moins il sera dense, plus les kilomètres parcourus pour relier un point à un autre seront élevés, plus il sera important de bien identifier les points d'arrêt et donc les pôles générateurs pour éviter des kilomètres parcourus supplémentaires.

Pour les identifier, il n'est pas forcément pertinent de se limiter au périmètre initialement défini. Si l'on reprend le cas du Conseil Général du Rhône, il existe des points attractifs à l'extérieur du périmètre départemental qui ne sont pas desservis par les lignes de TAD alors que les usagers privilégient les déplacements vers ces pôles.

**=> La réflexion sur les pôles générateurs ne doit donc pas être limitée à un périmètre mais à l'ensemble des zones d'activités à proximité du secteur.**

Pour cela, des études et/ou des enquêtes, devront être réalisées auprès:

- des usagers des lignes départementales, susceptibles d'être intéressés par le TAD, notamment pour une desserte en heures creuses,
- des habitants (enquête envoyée avec lettre T ou intégrée au bulletin d'information communal) qui n'utilisent peut-être pas le réseau départemental, mais qui pourraient être intéressés par un service de TAD.

L'enjeu consiste à prendre en considération toutes les catégories de population afin de recueillir les données les plus exhaustives possible. L'exemple du Conseil Général du Rhône le prouve: aujourd'hui, les points de destination ne correspondent pas aux attentes, provoquant une situation d'inadéquation entre l'offre et la demande, faute de bien connaître les besoins réels des usagers.

Il existe également une différence entre les pôles en milieu urbain et rural: les exigences des usagers des zones rurales sont plus fortes. En milieu urbain, il est plus facile de trouver d'autres solutions pour un usager (nombre de lignes plus important, correspondances plus aisées) tandis qu'en milieu rural ou peu dense, le TC est parfois le seul "lien", surtout pour les captifs, avec les bassins de vie et les zones d'activités.

**=> En milieu peu dense, une desserte zonale est plus adaptée puisque les pôles générateurs sont plus diffus**, tandis qu'une ligne virtuelle couvrira mieux un périmètre en heures creuses ou sera plutôt destinée à une desserte spécifique, avec un tracé prédéfini.

La mise en place de lignes virtuelles n'est pas non plus exclue en zones peu denses mais cela nécessitera une période d'expérimentation, notamment avec des lignes au tracé de type zonal, afin de prendre le temps de connaître les usagers et leurs besoins. Dans un second temps, cela permettra d'identifier leurs origines/destinations et par conséquent les pôles générateurs. Enfin, et selon les résultats obtenus, ce mode de TAD zonal pourrait être transformé en modèle virtuel, de façon à réaliser des économies de coûts d'exploitation pour la collectivité.

**Quant à la définition des horaires, ils pourront être prédéfinis et fixes dès lors que les lignes de TAD assureront un rabattement sur du train ou un autre mode. Des horaires variables**

**correspondent cependant mieux aux besoins:** ils permettent de réaliser ses déplacements par rapport à des rendez-vous. La notion de transport à la demande prend ici toute sa valeur.

## 2.2 Délégation du service aux AO2

Lorsqu'une AOT, comme un Conseil Général, centralise et est responsable de plusieurs lignes régulières et de lignes de TAD, **la définition du service ne peut être optimale. La connaissance du terrain et des enjeux est trop approximative alors que le TAD constitue une offre de proximité.**

=> La solution consisterait à ce que les CG délèguent la définition de l'offre ainsi que la gestion de l'exploitation du service aux AO2 en conservant toutefois la responsabilité du service et son pilotage.

**Les communautés de communes semblent être des acteurs pertinents** en milieu peu dense pour s'occuper de la mise en œuvre d'un service de TAD. Les communes peuvent servir de relais d'information, mais il ne semble pas judicieux que la définition et la gestion du service leur soient attribuées, notamment en raison de son coût, trop important pour de telles collectivités. Cela pourrait également provoquer un éclatement de l'offre et un manque de cohérence sur l'ensemble du périmètre concerné.

Les groupements intercommunaux ou les communautés de communes constitueraient les instances permettant à la fois d'assurer un service approprié et de gérer son exploitation. Ils pourraient également être chargés de la réalisation des études permettant de cibler les usagers et les pôles générateurs, tout en s'appuyant sur les communes pour recueillir certaines données.

L'ensemble de ces études serait piloté par le CG, autorité compétente et responsable du service de TAD. Son rôle principal consisterait à valider et donner son accord quant aux décisions à prendre. Tous les aspects opérationnels seraient assumés par les AO2 tandis que l'AOT conserverait son rôle stratégique.

Cette vision ne présente cependant "que" les aspects positifs d'une éventuelle délégation aux AO2.

De nombreuses questions se posent sur ce transfert de compétences, notamment sur ses aspects financiers:

- **qui finance le service, à quelle hauteur ? Comment sont répartis ces financements ?**
- **qui de l'AOT ou de l'AO2 perçoit les recettes? Comment sont-elles réparties ?**
- **quelle part peut être attribuée aux communes dans le cadre de leur participation ?**
- **de quelles ressources supplémentaires peuvent disposer les AO2 ?**

L'aspect politique entre également en jeu: avant de doter les AO2 de nouvelles compétences et de nouvelles responsabilités, il conviendra de tenir compte de la volonté des élus de participer à cette démarche. Cela nécessite également une forte concertation entre les différentes AO2 afin de s'engager sous une même politique, dictée par le Conseil Général. Cela peut donc provoquer des refus, des mécontentements voire des conflits d'intérêt.

Enfin, dans le cas où la question des financements et des volontés politiques est "résolue", subsiste la problématique des compétences internes en matière de transports et de déplacements au sein des



AO2, engendrant de nouveaux coûts de formation ou de recrutement de personnel afin de gérer le volet TAD.

Enfin, ce système ne peut fonctionner que par marché public: seule la rémunération des prestataires est prise en compte et aucun acteur institutionnel engagé dans la démarche ne prend de risque financier sur le service. Le fonctionnement par petites entités géographiques seraient également facilité.

Cela amène pourtant une autre série de questions:

- par qui les prestataires sont-ils rémunérés ?
- par le Conseil Général qui est responsable de l'offre ou par les AO2 qui concluent les marchés et qui sont les interlocuteurs des différents prestataires ?
- à ce titre, qui est le co-contractant ? L'AOT, l'AO2 ou les deux?

**Tableau 13: Répartition des responsabilités dans l'exploitation et la gestion d'un service de TAD**

AOT	AO2	Communes
Instance responsable et compétente; Pilote l'ensemble du service; Pilote les enquêtes et études; Donne son accord et valide les décisions importantes: rémunération, choix des prestataires, définition de l'offre; Financement et rémunération: transfert de fonds budgétaires (définition de l'enveloppe financière); S'assure de la non-concurrence des lignes TAD entre elles et avec le réseau départemental; S'assure la concertation entre les AO2; Met en place le système de réservation; Réalise les investissements en termes d'équipements des arrêts; Fournit la charte graphique et la livraison des véhicules; Assure le suivi du service à partir des données recueillies par les prestataires	Instance chargée de la définition des périmètres de desserte et de l'offre; Réalise les études et enquêtes; Gère l'exploitation des lignes: principal interlocuteur des prestataires;	Relais d'informations auprès de habitants; Transmission des informations recueillies par les habitants à l'AO2; Assure la communication du service (dépliants, informations en libre-service ou sur le site Internet de la commune)

**=> Pour que les AO2 acceptent de recevoir ces nouvelles responsabilités, le financement et la rémunération de l'activité de TAD devront être clairement établis. Ils pourraient constituer un frein important à cette délégation de compétences. Celle-ci semble cependant être le moyen le plus efficace pour optimiser un service de TAD dans des périmètres élargis et peu denses.**

### III- Importance de la stratégie dans la définition de l'offre

#### **3.1 Trouver le type de contrat le mieux adapté au contexte**

Parmi les exemples étudiés, le marché public est le contrat le plus utilisé. Il existe cependant des réseaux ayant développé des services de TAD dans le cadre de leur délégation de service public (DSP). C'est le cas de l'Isle d'Abeau (Isère): "les bus à la demande" sont gérés par l'exploitant.

**Dans le cadre d'une DSP**, la rémunération des services est fixée selon un forfait et assurée par l'AOT. L'exploitant s'engage à prendre un risque sur les recettes. La rémunération de l'exploitant inclut alors le service de TAD, rémunéré en fonction d'un prix au kilomètre, pour les courses effectuées.

Cependant, étant donné le montant des coûts d'exploitation de ce type de service, le risque pour l'AOT d'introduire un service de TAD dans l'appel d'offres est de ne pas trouver d'exploitant qui accepte de prendre en charge cette charge supplémentaire.

L'exploitant peut également choisir d'intégrer un service de TAD dans son contrat tout en le sous-traitant par des prestataires extérieurs en passant par convention ou par marchés publics, sous condition d'acceptation par l'AOT.

Insérer le service de TAD à la DSP du réseau permet de bien l'intégrer à l'offre régulière et de mieux gérer la concurrence avec ces lignes. Les usagers peuvent également identifier le service plus facilement.

**Dans le cadre d'un marché public**, la personne publique n'assume pas le risque financier du service puisqu'elle verse une rémunération à ses prestataires en fonction d'un prix au kilomètre et par rapport aux courses réalisées. Mis à part les investissements pour les arrêts ou la livraison des véhicules, c'est "uniquement" ce que l'AOT prend en charge. L'aspect opérationnel est assuré par les prestataires, qui doivent régulièrement rendre compte de leur activité. Ils assument également le risque sur les coûts du service et des recettes.

L'intégration du service de TAD au réseau est moins évidente avec le marché public. Le rôle de l'AOT sera alors de bien veiller à ne pas mettre en concurrence l'offre régulière et l'offre à la demande. Il lui faudra également veiller à rendre les lignes ou les véhicules de TAD identifiables.

=> Les coûts du TAD en matière d'exploitation et de personnel peuvent donc être limités en sous-traitant le service à des prestataires extérieurs comme des taxiteurs ou des transporteurs privés.

**Ce mode de fonctionnement permet de pérenniser le TAD en réduisant les coûts les plus importants, sous réserve d'un nombre de prestataires suffisants en réponse aux marchés.** De plus, l'usager n'est pas pénalisé puisque les tarifs appliqués ne sont pas ceux des taxis mais ceux du réseau de bus régulier (identiques ou légèrement supérieurs).

### 3.2 Tarification, accès et réservations

Ces trois thèmes font l'objet de difficultés mais aussi d'enjeux dans la définition d'une offre de TAD.

#### 3.2.1. Rendre l'adhésion au service obligatoire et payante

Des recettes commerciales directes supplémentaires seraient apportées dans le budget de l'exploitant ou de l'AOT, même s'il faut veiller à ce coût ne dissuade pas les usagers d'adhérer au service. Dans les réseaux où ceci est actuellement appliqué, les tarifs ne dépassent pas 2€ par personne. Ces nouvelles recettes permettront soit de:

- compenser le bilan et donc de faire diminuer les coûts du service, notamment si c'est l'exploitant du réseau qui assure le service de TAD,
- les réinjecter dans d'autres postes budgétaires,
- les utiliser pour la rémunération des prestataires.

Payer une adhésion peut inciter les usagers à être "fidèle" au service, même si par rapport à l'ensemble des cas recensés, quand le service est performant et que l'offre est adaptée aux besoins, les usagers n'ont pas besoin d'être adhérents pour être fidèles.

#### 3.2.2 Appliquer des tarifs cohérents avec le réseau de transports en commun régulier

Cette option résulte d'un choix politique: le service proposé coûte plus cher aux AOT mais les usagers doivent-ils être pénalisés ? Est-il possible de prendre cette responsabilité ? Si le TAD est bien intégré au réseau régulier, pourquoi ne pas appliquer les mêmes tarifs ?

D'un autre point de vue, une tarification spécifique est employée dans 90% des cas en milieu périurbain et ruraux<sup>49</sup>. L'exemple du Conseil Général du Rhône fait alors figure d'exception. Cependant, dans le cadre des PTU, seuls 10% des cas analysés pratiquent une tarification spécifique<sup>50</sup>. Pour l'appliquer, l'AOT doit, d'une part se baser sur les tarifs pratiqués sur les lignes régulières et d'autre part réaliser des estimations par rapport au coût de revient du service, par rapport au nombre de zones traversées ou encore par rapport à la souplesse des délais de réservation.

#### 3.3.3 Réaliser un choix concernant les usagers du service

Les "scolaires" ne pourraient être acceptés qu'en dehors des jours de classe. S'ils utilisent les lignes de TAD, ils utiliseront leur Pass scolaire, dont les recettes sont perçues par les départements. Si l'usage des lignes de TAD ne leur est autorisé que les mercredis, samedis et dimanches, ainsi que pendant les vacances scolaires, alors des recettes supplémentaires seront "encaissées" par l'AOTU puisqu'ils devront utiliser la tarification réservée au TAD.

#### 3.3.4 Le choix du délai de réservation est primordial

L'enjeu consiste à trouver un équilibre entre le délai pour le client, qui ne doit pas être trop contraignant, et les contraintes d'exploitation. Le client sera intéressé à partir du moment où le service

---

<sup>49</sup> Synthèse de la Datar et de l'Ademe, 2004 "Services à la demande et transports innovants en milieu rural",

<sup>50</sup> Enquête de l'Union des Transports Publics, 2004, Le Transport à la Demande dans les Transports Publics Urbains.

ressemblera le plus à un système de taxi. Or, plus les délais sont courts, plus les coûts de gestion et d'exploitation sont élevés. La plupart des cas de TAD en France proposent une réservation la veille au plus tard (mis à part pour les services TAD de l'agglomération toulousaine: réservations jusqu'à 2 heures à l'avance).

Si le service est exploité par des taxis, il conviendra de veiller à ce que le décalage entre le délai de réservation pour une course de TAD et pour une course de taxi "normale" ne vienne pas concurrencer le service à la demande. Les usagers préféreront-ils prévoir leurs trajets à l'avance et bénéficier des tarifs du service de TAD ou ne pas anticiper leurs déplacements, en réservant au dernier moment et en payant au prix fort le service de taxi ?

En sachant que l'activité de TAD n'est pas principale pour les taxis, les courses "normales" qu'ils pourront effectuer la journée pourraient être préjudiciables au service de TAD: retard, annulation de la course etc. ...

### 3.3 Proposer un service de qualité pour compenser la faible rentabilité

La principale source de financement du transport à la demande provient des usagers du réseau, notamment lorsque le TAD est développé en dehors des PTU : la taxe du versement transport (VT) n'est pas perçue par l'AOT dans ce cas. Il est donc important que le service proposé soit à la hauteur de leurs attentes, afin qu'ils l'utilisent de façon régulière, augmentant ainsi le nombre de voyages et par conséquent les recettes. Il devient alors primordial de mettre en place un service de qualité. L'AOT pourra mentionner au sein du contrat des objectifs qualitatifs à atteindre afin de favoriser la pérennité du service. Un suivi régulier et rigoureux auprès des prestataires devra être envisagé.

Plusieurs critères pourront être évalués au niveau de:

ACCUEIL/RESERVATION	SERVICE	PRESTATAIRES
qualité de l'accueil téléphonique	ponctualité	disponibilité des informations
gestion et prise en compte des demandes	propreté des véhicules	type de véhicule proposé
qualité et pertinence des renseignements/informations	confort au sein du véhicule-	maintenance et entretien
optimisation des véhicules et des trajets	accueil des clients	respect de la démarche "qualité"
organisation des emplois du temps	conduite	
	informations à bord du véhicule	
	respect des réservations, des trajets et des itinéraires	

L'AOT devra respecter cet engagement de qualité en rendant les arrêts accessibles, en installant des abribus aux arrêts identifiés pour le TAD et en distribuant les informations nécessaires. Elle devra donc fournir aux prestataires l'ensemble des documents dont ils peuvent avoir besoin pour équiper les véhicules, distribuer des dépliants dans les mairies ou les relais, ainsi que sur le réseau régulier ou

encore par Internet. De plus, il appartient à l'AOT de fournir aux prestataires logos et livrées de façon à ce que les arrêts et les véhicules soient identifiables.

L'AOT ou l'exploitant pourra également effectuer des contrôles au sein de véhicules, de la même façon que pour les lignes régulières, afin de veiller à la bonne exécution du service.

Etant donné que le meilleur moyen de communication du service semble être le "bouche-à-oreille", si les lignes de TAD offrent des prestations de qualité, les usagers assureront eux-mêmes la publicité du service, permettant à la fois de limiter les coûts liés à la promotion et d'augmenter la fréquentation.

Cependant il est nécessaire d'accorder une part de budget global du service TAD à la communication et à la promotion du service, notamment lors de son lancement. Des actions ponctuelles peuvent être réalisées, mais si le "bouche-à-oreille" fonctionne, seule la mise à jour des informations peut être nécessaire.

Il existe effectivement des solutions, ou pour le moins, des pistes de réflexion pour permettre au TAD de se développer dans de bonnes conditions.

Quelques suggestions peuvent être proposées en réponse aux freins identifiés auparavant. Trois thèmes ont donc été étudiés suite aux quatre études de cas: l'optimisation des coûts d'exploitation, la gestion des dessertes en zones peu denses ainsi que la stratégie de définition de l'offre.

Les pistes de réflexion suivantes ont été présentées:

- \* étudier précisément les besoins des populations pour identifier de façon juste les pôles générateurs en zone peu dense,
- \* rationaliser les véhicules et le personnel à partir d'un service de TAD dédié au transport des PMR,
- \* utiliser les services des taxis, notamment pour optimiser les dessertes en heures creuses,
- \* déléguer les aspects opérationnels aux AO2 tandis que l'AOT conserve son rôle de maître d'ouvrage,
- \* préférer la contractualisation par marché public à bons de commande,
- \* arbitrer les choix en matière de tarification, d'accès au service et de délais de réservations,
- \* insister sur la qualité du service

## CONCLUSION

Après s'être d'abord développé pour réaliser des dessertes spécifiques, le TAD s'est de plus en plus diversifié pour répondre aux nouvelles demandes de mobilité, que ce soit en milieu urbain ou non. La définition et l'encadrement du TAD dans le cadre législatif français a été progressif de façon à ce qu'il n'existe aujourd'hui plus de barrière réglementaire concernant son développement. Cependant, suite aux différentes recherches effectuées ou aux différents documents consultés, il s'avère que d'autres freins subsistent à sa mise en place. C'est à partir de ce constat que plusieurs questions restent en suspens:

- quelles sont les réticences des collectivités locales à s'engager dans un service de TAD? Sont-elles justifiées ?
- les coûts du transport à la demande sont-ils trop importants ? Quelles sont les charges les plus conséquentes ?
- ces freins concerne-t-ils l'exploitation du TAD, la définition de l'offre ou le choix du périmètre ?

Quatre études de cas (Conseil Général du Rhône, agglomérations de Toulouse, Dax et Evreux) ont été réalisées afin d'identifier les difficultés face au développement et à l'exploitation du TAD.

Ainsi, il semble que l'exemple de Toulouse soit le plus efficace autant en matière d'offre que dans l'équilibre entre les coûts et les recettes. En effet, la couverture du périmètre permet à une majorité d'habitants d'utiliser le service de TAD. Sa flexibilité (nombre de lignes, délais de réservation ...) explique son attractivité et son taux de fréquentation. Le choix du marché public pour l'exécution du service et le budget alloué au TAD le rendent également efficace d'un point de vue économique.

Les systèmes de Dax et Evreux proposent des services relativement similaires sur des territoires dont les caractéristiques sont proches, ils peuvent donc faire l'objet d'une comparaison relativement pertinente. En effet, situés sur des territoires peu denses, ils desservent en moyenne 12000 habitants et proposent le même type de desserte. Seul le mode de contractualisation diffère, rendant justement leur comparaison intéressante.

Il est cependant difficile de comparer les quatre exemples même en établissant des ratios. Les expériences analysées sont développées sur des territoires aux caractéristiques et aux enjeux différents. Les services proposés répondent à des problématiques qui leur sont spécifiques et qui ne peuvent, par conséquent, pas toujours être comparés les uns aux autres et généralisés. Ils permettent cependant de mettre en avant que :

- les systèmes les plus "économiques" pour les AOT ou les exploitants ne sont pas forcément ceux qui répondent le mieux aux besoins en matière de desserte,
- les services exploités par des artisans-taxis sont les moins coûteux.

L'analyse de ces quatre exemples a donc permis de dégager certaines difficultés:

- les coûts d'exploitation,
- l'exploitation en heures creuses,

- la desserte des zones rurales (trouver la bonne adéquation entre l'offre et la demande),
- la pérennité du service,

Il convient alors de nuancer les propositions qui seront faites à partir de ces éléments, du fait de la spécificité du TAD. Par définition, ce service répond à des demandes particulières, individualisées. Il est donc délicat de généraliser des problématiques spécifiques à un territoire. De plus, pour identifier de façon précise les marges de manœuvre permettant de faciliter et d'améliorer l'exploitation d'un service de TAD, il aurait fallu étudier un seul cas, dont l'étude approfondie aurait été l'objet principal du stage. Ceci n'aurait toutefois pas été pertinent, pour deux raisons :

- ce type d'étude ne peut être qu'à l'initiative d'une collectivité et non d'un bureau d'étude (sauf en cas de commande de la part de celle-ci),
- cela aurait finalement donné une vision trop réduite des problèmes d'exploitation d'un service de TAD.

En matière de coûts, les informations sont également difficiles à obtenir et donc à comparer. Les interlocuteurs ne prennent pas tous en compte les mêmes postes de charges dans les données transmises. Les résultats économiques reçus ne sont donc pas réellement exploitables.

Enfin, la diversité des territoires, de leurs problématiques mais aussi de formes du TAD s'avèrent être un obstacle pour:

- transposer un service de TAD d'un territoire à un autre même s'ils paraissent identiques,
- déterminer des "ratios types", permettant de proposer des services de TAD "clé-en-main" (ex: pour un périmètre de x habitants et d'une densité de x habitant / km<sup>2</sup>, il convient d'intégrer un TAD de tel ou tel type).

Des pistes de réflexion ont cependant pu être identifiées malgré les difficultés précédemment relevées:

- l'exploitation des services de TAD par des taxis,
- la réutilisation des services PMR,
- une identification pertinente des pôles générateurs,
- la délégation aux AO2 (pour le TAD hors PTU),
- la cohérence entre le type de contrat et les enjeux du service,
- le choix de la tarification et/ou des usagers,
- l'inscription des services TAD dans une démarche qualité.

Malgré quelques obstacles, le développement du TAD se poursuit puisqu'il offre des réponses adaptées à des demandes spécifiques non satisfaites par les lignes de TC régulières. La promotion et la communication sur ces services sont donc indispensables pour les pérenniser. D'autres mises en garde peuvent aider les collectivités locales à maîtriser le développement du TAD :

- une volonté forte dans la définition des orientations générales des politiques de transport, notamment dans le suivi des services de TAD,
- un suivi rigoureux et régulier du service,
- une importance donnée à la non-concurrence entre lignes régulières et lignes à la demande.

Aujourd'hui, l'enjeu principal du TAD consiste à le pérenniser, de façon à créer un contexte favorable à son développement et à l'optimisation de son exploitation. Ainsi, afin que le TAD s'inscrive dans la durée, que les usagers s'habituent à ce service, qu'il s'intègre au territoire et qu'il réponde à la demande, une expérimentation d'au moins un an pourrait se révéler nécessaire et bénéfique afin d'anticiper son évolution et favoriser son développement.

Le TAD ne constitue pas un mode de transport en soi, il doit plutôt être considéré comme un outil de gestion et un complément des moyens de transport "traditionnels". Cependant, il apparaît également comme un moyen permettant de répondre à des problématiques d'aménagement du territoire. En effet, alors que les campagnes ont subi une période de désertification au profit des villes, les commerces et services les ont délaissées, faute d'attractivité économique de ces espaces. Ce mouvement des campagnes vers les villes a donc pénalisé les habitants restés dans ces petites communes.

C'est dans ce contexte que le TAD devient une solution pour ces usagers qui ne bénéficient plus de services de proximité et qui doivent se déplacer. Certains d'entre eux n'étant pas motorisés et ne bénéficiant pas de lignes de TC régulières, le TAD est une réponse à leur besoin de mobilité.

Bien qu'aujourd'hui le développement de la périurbanisation redonne un nouveau dynamisme à ces territoires, le TAD continue de jouer ce rôle, tout en s'adaptant aux nouvelles demandes.

Le TAD peut être considéré comme un outil permettant de pallier, partiellement, à l'incohérence des politiques d'aménagement, d'urbanisme et de transport, résultats de décisions prises avant l'inscription, dans les textes de lois, de la nécessité de coordonner ces trois politiques.

**Quelle peut alors être sa place au sein des politiques d'aménagement du territoire, d'urbanisme et des transports ? Quel rôle peut-il jouer ?**

De plus, pour que le TAD soit réellement efficace, comment définir sa place au sein de transports publics ? **Doit-il conserver son statut de service alternatif face à une offre TC régulière inadaptée ou inexistante, ou doit-il être développé comme mode de transport à part entière ?**



<b>LISTE DES ACRONYMES</b>
----------------------------

ADEME: Agence pour le Développement et la Maîtrise de l'Energie  
AO: Autorité Organisatrice  
AO2: Autorité Organisatrice de second rang  
AOT: Autorité Organisatrice des Transports  
AOTU: Autorité Organisatrice des Transports Urbains  
CA: Communauté d'Agglomération  
CERTU: Centre d'Etudes sur les Réseaux de Transport et l'Urbanisme  
CG: Conseil Général  
DATAR: Délégation à l'Aménagement du Territoire et à l'Action Régionale  
DSP: Délégation de Service Public  
GART: Groupement des Autorités Responsables des Transports Publics  
HT: Hors Taxe  
LOTI: Loi d'Orientation sur les Transports Intérieurs  
MP: Marché Public  
PMR: Personne à Mobilité Réduite  
PTU: Périmètre des Transports Urbains  
RDTL: Régie Des Transports des Landes  
SRU: Solidarité et Renouvellement Urbain  
TAD: Transport A la Demande  
TP: Transports Publics  
TC: Transports en Commun  
TTC: Tous Taxes Comprises  
UTP: Union des Transports Publics

## BIBLIOGRAPHIE

- **Ouvrages:**

ASCHER F, BOURDIN A, CHARREL N et al, juillet 2000, "**Le transport à la demande, un nouveau mode de gestion des mobilités urbaines**", PREDIT, 219 pages.

=> Téléchargé le 18 avril 2007 à partir du site Internet:

[http://www.innovations-transport.fr/article.php?id\\_article=196](http://www.innovations-transport.fr/article.php?id_article=196)

BANOS A, IZEMBARD A, JOSSELIN D, mai 2002, "**Les services de TAD dans leur marché et cadre institutionnel, étude de faisabilité d'un repositionnement socio-économique de ces marchés**", PREDIT 67 pages.

=> Téléchargé le 25 avril 2007 à partir du site Internet:

[www.modulobus.org/josselin/articles/synthese-predit\\_sad\\_innovants\\_2002.pdf](http://www.modulobus.org/josselin/articles/synthese-predit_sad_innovants_2002.pdf)

CERTU, avril 2006, "**Le transport à la demande, état de l'art, éléments d'analyse et repères pour l'action**", documentation du Certu, Lyon, 94 pages.

CERTU, décembre 2002, "**Systèmes de transports à la demande, enquêtes sur les caractéristiques et modes d'exploitation**", documentation du Certu, Lyon, 112 pages.

CERTU, 2002, "**Annuaire statistique 2002-2003, transports collectifs départementaux, évolution 1997-2002**", Direction des Transports terrestres, documentation du Certu, Lyon, 207 pages.

DATAR, DTT, ADEME, ADETEC, novembre 2004, "**Services à la demande et transports innovants en milieu rural: de l'inventaire à la valorisation des expériences, synthèse du rapport final**", 44 pages.

=> Téléchargé le 03 mai 2007 à partir du site Internet:

[www.diact.gouv.fr/.../75192538892419cdc1256fc1004c98fb/\\$FILE/TADsynthese.pdf](http://www.diact.gouv.fr/.../75192538892419cdc1256fc1004c98fb/$FILE/TADsynthese.pdf)

- **Rapports d'études ou de recherches, mémoires:**

ADEME, décembre 2005, "**Le transport à la demande à St Brieuc**", 2 pages,

Consulté et téléchargé sur le site Internet le 20 avril 2007:

[www2.ademe.fr/servlet/getDoc?cid=96&m=3&id=27694&p2=14134&ref=14134&p1=1-19k-](http://www2.ademe.fr/servlet/getDoc?cid=96&m=3&id=27694&p2=14134&ref=14134&p1=1-19k-)

ADEME, décembre 2005, "**Le transport à la demande de l'agglomération Nord-Isère**", 2 pages.

Consulté et téléchargé sur le site Internet le 18 avril 2007:

[www2.ademe.fr/servlet/etBin?name=A60D954E5FA7B17E26AC2A726111FA0B1138631840495.pdf](http://www2.ademe.fr/servlet/etBin?name=A60D954E5FA7B17E26AC2A726111FA0B1138631840495.pdf),

ALBIGES A, septembre 2005, mémoire de fin d'étude Master TURP, ENTPE et Université Lumière Lyon 2, "**Le transport à la demande comme réponse aux nouvelles mobilités urbaines**", Lyon, 70 pages.

ALLEMAND L, BLONDEAU M, décembre 2006, (réalisé dans le cadre du Master TURP, ENTPE et Université Lumière Lyon 2), "**Le transport à la demande, une solution de mobilité à l'usage des personnes à mobilité réduite, 4 exemples urbains en Europe**", Lyon, 19 pages.

ALLEMAND L, DEPRES F, juin 2005, réalisé dans le cadre de l'IUP Aménagement et développement du territoire, IGA-UJF-IUG, "**Revue de presse: les transports à la demande**", Grenoble, 15 pages.

FEBBRARI C, Le TIRILLY V, juillet 2004, "**La lettre de l'ORT: le transport à la demande, cadre juridique et réglementaire**", 7 pages

=> Téléchargé le 18 avril 2007 à partir du site Internet:

<http://www.ort-picardie.net/lettres/lettre13.htm>

GART, 2002, "**Les chiffres de référence des transports publics**", 28 pages.

=> Consulté et téléchargé sur le site Internet le 21 juin 2007:

[www.reseau-gart.org/upload/document/1/7/1/4/2chiffres\\_de\\_reference.pdf](http://www.reseau-gart.org/upload/document/1/7/1/4/2chiffres_de_reference.pdf)

LE BRETON Eric, 2005, "**Le transport à la demande, élément d'un état des lieux**", 12 pages,

=> Consulté et téléchargé sur le site Internet le 28 juin 2007:

[www.ville-en-mouvement.com](http://www.ville-en-mouvement.com)

UTP, mai 2005, "**Le transport à la demande dans le transport public urbain**", 8 pages,

=> Téléchargé le 20 avril 2007 à partir du site Internet:

[http://www.utp.fr/actualite/vient\\_de\\_paraitre.php?id\\_rub=8&idssrub=29#](http://www.utp.fr/actualite/vient_de_paraitre.php?id_rub=8&idssrub=29#)

UTP, mars 2003, "**Les partenariats taxi-transports publics: situation au 3<sup>ème</sup> trimestre 2002**" 31 pages.

=> Téléchargé le 17 avril 2007 à partir du site Internet:

[http://www.utp.fr/documents/publications.php?id\\_rub=6&idssrub=19](http://www.utp.fr/documents/publications.php?id_rub=6&idssrub=19)

- **Articles :**

VILLE ET TRANSPORTS, octobre 2006, *L'Eure-et-Loir teste le TAD*, dans Ville et Transport n° 409, p 14.

GARNIER S, septembre 2006, *Prendre le bus comme un taxi* dans Ville et Transport n° 407, p 48.

TALPIN J-J, mai 2005, *Pour réduire les dépenses, Vierzon propose davantage de transport à la demande* dans Ville et Transport n° 375 p 14.

CABIRON C, juin 2006, *CarPostal: les Suisses cadencent quatre réseaux français*, dans Transport Public, n° 1059, p 56.

TRANSPORT PUBLIC, juin 2006, *Un transport à la demande pour le territoire de Belfort*, dans Transport Public n°1059, p 7.

TRANSPORT PUBLIC, mai 2006, *Un service à la demande VIP pour l'aéroport Saint –Exupéry*, dans Transport Public n°1058, p 7.

TRANSPORT PUBLIC, avril 2006, *Nancy: un transport à la demande innovant pour la STAN* dans Transport Public n°1057, p 6.

CABIRON C, mars 2005, *Mayenne: l'envol de "Petit Pégase"* dans Transport Public n°1045, p 34

CABIRON C, janvier 2005, *Montluçon: le transport à la demande est fondé sur le relationnel* dans Transport Public, n°1043, p 30.

TRANSPORT PUBLIC, octobre 2004, *Bourges inaugure une ligne de transport à la demande* dans Transport Public n°1040, p 11.

CABIRON C, avril 2004, *Boulogne-Sur-Mer: Les TCRB font des économies mais gardent le moral* dans Transport Public n°1035, p 48.

CABIRON C, janvier 2004, *Saint-Nazaire: Sur le haut de la vague*, dans Transport Public, n°1032, p 30 .

TRANSPORT PUBLIC, octobre 2003, *Vierzon inaugure un service de transport à la demande*, dans Transport Public, n°1029, p 11.

TRANSPORT PUBLIC, septembre 2003, *Fil'Bus, le transport à la demande du Havre*, dans Transport Public, n°1028, p 11.

TRANSPORT PUBLIC, juin 2003, *Evreux: un premier bilan satisfait pour le service taxibus*, dans Transport Public n°1026 p 10.

TRANSPORT PUBLIC, janvier 2003, *Dossier: le transport à la demande: souple, économique et efficace*, dans Transport Public n°1021 p 28.

CABIRON C, juin 2002, *Châtelleraut: après la restructuration*, dans Transport Public, n°1015, p 34.

- [Aspects juridiques / réglementaires](#)

MEYER A, janvier 2005, *Projet de loi sur les handicapés*, dans Transports Publics n°1043, p 10 .

- [Financements](#)

JACQUINOT O, *Haute-Vienne: Taxi Car 87 suspendu faute de financement*, dans Ville et Transports, n°395, p 20.

**Sites Internet:**

<http://mobiter.iternet.org/tad.htm>, consulté le 16/04/2007

[www.ametis.net](http://www.ametis.net), consulté le 16/04/2007: transports de l'agglomération amiénoise (TAD).

[http://fr.wikipedia.org/wiki/Transports\\_à\\_la\\_demande](http://fr.wikipedia.org/wiki/Transports_à_la_demande), consulté le 16/04/2007.

[www.gart.org](http://www.gart.org), consulté le 16/04/2007.

[www.ort-picardie.net/lettres/lettre13.htm](http://www.ort-picardie.net/lettres/lettre13.htm), consulté le 16/04/2007.

[www.cg44.fr](http://www.cg44.fr), consulté le 16/04/2007: TAD du département de Loire-Atlantique.

[www.innovations-transports.fr/rubrique.php?id\\_rubrique=31](http://www.innovations-transports.fr/rubrique.php?id_rubrique=31), consulté le 16/04/2007.

[www.certu.fr](http://www.certu.fr), consulté le 16/04/2007,

[www.transbus.org](http://www.transbus.org) consulté le 02/05/07

[www.rubantransport.com/busCarte.php](http://www.rubantransport.com/busCarte.php), consulté le 20 avril 2007.

<b>LISTE DES ENTRETIENS</b>
-----------------------------

Pour le Conseil Général du Rhône: entretiens avec Mr Jean-Charles DUBLANCHY et Mr Damien HENRY

Pour TISSEO-SMTC à Toulouse: Mr Laurent LIEUTAUD et Mr Francis SANCHEZ

Pour Trans Urbain (exploitant) à Evreux: entretiens avec Mr Thierry MERER

Pour Dax, à la communauté d'agglomération : Mr Denis RICHARD; à la RDTL (exploitant): Mr GAINET

<b>TABLE DES MATIÈRES</b>
---------------------------

<b>FICHE BIBLIOGRAPHIQUE</b>	<b>1</b>
<b>PUBLICATION DATA FORM</b>	<b>2</b>
<b>AVANT PROPOS</b>	<b>3</b>
<b>REMERCIEMENTS</b>	<b>4</b>
<b>SOMMAIRE</b>	<b>5</b>
<b>LISTE DES TABLEAUX</b>	<b>6</b>
<b>LISTE DES ILLUSTRATIONS</b>	<b>7</b>
<b>INTRODUCTION</b>	<b>8</b>
<b>Partie 1: Présentation des caractéristiques et des grands principes du Transport à la Demande (TAD)</b>	<b>10</b>
I- Un nouveau mode de gestion du transport public qui s'intègre progressivement dans le schéma classique des transports de personnes	10
1.1 Le développement progressif des services de transport à la demande	10
1.2 Les caractéristiques d'un nouveau mode de gestion du transport public	11
1.3 Le transport à la demande dans le cadre juridique français	11
1.4 Les différentes fonctions du TAD	13
II- Les modalités de fonctionnement des services de TAD.	15
2.1 Les différents types de contrats	15
2.2 Les différents types de desserte	16
2.3 Les types de véhicules utilisés	17
2.4 Les systèmes de réservations et de gestion	17
III- Les principaux résultats des activités de TAD recensées actuellement en France	19
3.1 La répartition des rôles entre acteurs	19
3.2 Les modes de rémunération et les sources de financement	20
3.3 Les politiques tarifaires appliquées	21
3.4 Quelques éléments de bilan des principales expériences de services de TAD	22
3.4.1 Le coût du transport à la demande	22
3.4.2 L'activité moyenne des services de TAD	23
<b>Partie 2: Analyse de quatre systèmes de TAD en France</b>	<b>25</b>
I- Méthodologie utilisée	25
II- Le service TAD du Conseil Général du Rhône	27
2.1. Un territoire peu dense ...	27
2.2 .... pour une offre étendue	28
2.2.1 Origines et objectifs du concept	28
2.2.2 Caractéristiques de l'offre	28
2.2.3 Mode de gestion et système de réservation	29
2.2.4 Accès au service et tarification	29
2.3. Le cadre juridique et financier du service	29
2.3.1 Type de contrat et partage des responsabilités	29
2.3.2 Rémunération et investissements	30
2.3.3 Communication et promotion du service	30
2.4 ... Et son bilan	30
2.4.1 Principaux résultats	30
2.4.2 Bilan financier	30
2.4.3 Retour de la clientèle	31
2.5 Les perspectives de développement	31
2.5.1 Aspects négatifs	31
2.5.2 Points positifs	31

2.5.3 Quel avenir pour le TAD ?	31
<b>III- Les "Taxibus" et le service de TAD de Toulouse</b>	<b>33</b>
3.1 Un PTU très étendu...	33
3.2 ... et une offre de TAD variée	34
3.2.1 Origines et objectifs du concept	34
3.2.2 Caractéristiques de l'offre	34
3.2.3 Mode de gestion et système de réservation	35
3.2.4 Accès au service et tarification	35
3.3 Le cadre juridique et financier du service	36
3.3.1 Type de contrat	36
3.3.2 Rémunération et investissements	36
3.3.3 Communication et promotion du service	36
3.4 Et son bilan...	37
3.4.1 Principaux résultats	37
3.4.2 Bilan financier	37
3.5 Les perspectives de développement	37
3.5.1 Aspects négatifs	37
3.5.2 Points positifs	38
3.5.3 Quel avenir pour le TAD ?	38
<b>IV- Le Taxibus d'Evreux</b>	<b>39</b>
4.1 Un territoire à dominante "rurale"	39
4.2 L'offre proposée	39
4.2.1 Origines et objectifs du concept	39
4.2.2 Caractéristiques de l'offre	40
4.2.3 Mode de gestion et système de réservation	40
4.2.4 Accès au service et tarification	40
4.3. Le cadre juridique et financier du service	41
4.3.1 Type de contrat et partage de responsabilité.	41
4.3.2 Rémunération et investissements	41
4.3.3 Communication et promotion du service.	42
4.4 Et son bilan	42
4.4.1 Principaux résultats	42
4.4.2 Bilan financier	42
4.4.3 Retour de la clientèle	42
4.5 Les perspectives de développement	43
4.5.1 Aspects négatifs	43
4.5.2 Points positifs	43
4.5.3 Quel avenir pour le TAD ?	43
<b>V- "Com'Urbus" de Dax</b>	<b>44</b>
5.1 Une zone urbaine peu dense	44
5.2 L'offre proposée	44
5.2.1 Origines et objectifs du concept	44
5.2.2 Caractéristiques de l'offre	45
5.2.3 Mode de gestion et système de réservation	45
5.2.4 Accès au service et tarification	46
5.3 Le cadre juridique et financier du service	46
5.3.1 Type de contrat et répartition des rôles	46
5.3.2 Rémunération et investissements	47
5.3.3 Communication et promotion du service.	47
5.4 Et son bilan	48
5.4.1 Principaux résultats	48
5.4.2 Bilan financier	48
5.5 Les perspectives de développement	48
5.5.1 Aspects négatifs	48
5.5.2 Points positifs	49
5.5.3 Quel avenir pour le TAD ?	49
<b>VI- Comparaison et analyse des exemples</b>	<b>50</b>

6.1 Analyse des résultats	50
6.2 Synthèse des avantages et inconvénients du TAD	54
6.3 Critique des résultats obtenus	55
<b>Partie 3: Préconisations pour la mise en place d'un service de transport à la demande: propositions et marges de manœuvre</b>	<b>57</b>
<b>I- Optimiser les coûts d'exploitation</b>	<b>57</b>
1.1 Gérer les heures creuses en ayant recours à un service de taxi	57
1.2 Réutilisation des services PMR	59
<b>II- Rationaliser la desserte des zones rurales</b>	<b>60</b>
2. 1. Identification des pôles générateurs	60
2.2 Délégation du service aux AO2	62
<b>III- Importance de la stratégie dans la définition de l'offre</b>	<b>64</b>
3.1 Trouver le type de contrat le mieux adapté au contexte	64
3.2 Tarification, accès et réservations	65
3.2.1. Rendre l'adhésion au service obligatoire et payante	65
3.2.2 Appliquer des tarifs cohérents avec le réseau de transports en commun régulier	65
3.3.3 Réaliser un choix concernant les usagers du service	65
3.3.4 Le choix du délai de réservation est primordial	65
3.3 Proposer un service de qualité pour compenser la faible rentabilité	66
<b>CONCLUSION</b>	<b>68</b>
<b>LISTE DES ACRONYMES</b>	<b>71</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE</b>	<b>72</b>
<b>LISTE DES ENTRETIENS</b>	<b>75</b>
<b>TABLE DES MATIÈRES</b>	<b>76</b>
<b>ANNEXES</b>	<b>79</b>
Annexe 1: L'évolution du cadre législatif français en faveur du TAD	80
Annexe 2: Le partage des responsabilités dans les principaux contrats entre personnes publiques et privées	81
Annexe 3: Les différents types de services de TAD	83
Annexe 4: Grille d'entretien	84
Annexe 5: Fiche horaire d'une ligne de TAD du CG du Rhône	85
Annexe 6: Exemple de cahier des clauses particulières dans le cadre d'un marché public à bons de commande (CG du Rhône)	86
Annexe 7: Schémas des trois types de lignes de TAD à Toulouse	92
Annexe 8: le Cahier des Charges entre la CA de Dax et la RDTL	95



**ANNEXES**

Annexe 1: L'évolution du cadre législatif français en faveur du TAD _____	80
Annexe 2: Le partage des responsabilités dans les principaux contrats entre personnes publiques et privées _____	81
Annexe 3: Les différents types de services de TAD _____	83
Annexe 4: Grille d'entretien _____	84
Annexe 5: Fiche horaire d'une ligne de TAD du CG du Rhône _____	85
Annexe 6: Exemple de cahier des clauses particulières dans le cadre d'un marché public à bons de commande (CG du Rhône) _____	86
Annexe 7: Schémas des trois types de lignes de TAD à Toulouse _____	92
Annexe 8: le Cahier des Charges entre la CA de Dax et la RDTL _____	95

**Annexe 1: L'évolution du cadre législatif français en faveur du TAD**

Lois <sup>51</sup>	Définition du service	Périmètre / Objectifs de desserte	Acteurs et compétences	Modes d'exploitation	Type d'usagers	Réglementation des véhicules
LOTI <sup>52</sup> (1982)	Transports routiers non urbains	Zones peu denses hors PTU	AOT -> organisation et définition du service Département (CG <sup>53</sup> ) -> organisation hors PTU et hors liaisons régionales et nationales	- Régie par personne publique - Convention entre AOT et entreprise	Pas de spécificités particulières	-
D. CE du 16/08/1985	Services collectifs offerts à la place, déterminés en fonction de la demande.	Hors PTU	Département peut déléguer la gestion du service à des AO2	Inscription des prestataires au registre des transporteurs	Catégories "particulières" de personnes -> services spécialisés	-
D. du 31/12/1985	Service public à la demande	-	-	-	-	4 places minimum (chauffeur compris)
C. du 14/02/1986	Service qui permet d'adapter l'offre aux caractéristiques locales	Prise en considération de tout type de besoin en matière de déplacements	-	-	-	-
L n°95-66 du 20/01/1995	-	-	Intégration des taxis à l'offre publique pour assurer le service	Accord de coopération entre taxis et AOT	-	-
L SRU 13/12/2000	-	Tout périmètre	Toute organisation de transport	-	-	-
L 11/02/2005	Mise en service d'un service de TAD pour pallier une offre non adaptée aux PMR	Mise en accessibilité des réseaux de TC	Responsabilité de l'AO	-	PMR	-
L 23/02/2005	TAD en cas de carence d'offre de transport	Développement des territoires ruraux	Associations ou particuliers	-	Scolaires et TAD	10 places maximum (chauffeur compris)

<sup>51</sup> NB: D = décret; CE = Conseil d'Etat; C = circulaire; L = loi.

<sup>52</sup> Référence: Loi n°82 – 1153 du 30 décembre 1982, J O 30-12-1982 Loi d'Orientation sur les Transports Intérieurs, dite LOTI

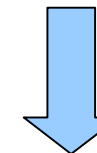
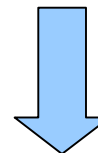
<sup>53</sup> Cf. Liste des acronymes p 72

**Annexe 2: Le partage des responsabilités dans les principaux contrats entre personnes publiques et privées**

Type de contrat		AOT	Entreprise
<u>Marché public</u>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Définit la politique et les orientations générales du service,</li> <li>- Assure la rémunération du prestataire,</li> <li>- Contrôle la qualité du service</li> <li>- Perçoit les recettes (commerciales et tarifaires).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réalise les investissements en matériel roulant, en matériel de gestion et pour l'exploitation du service,</li> <li>- Assume le risque d'exploitation,</li> <li>- Rémunération fixe (forfait au kilomètre roulé).</li> </ul>
<u>DSP</u>	<i>Concession</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Définit la politique et les orientations générales du service,</li> <li>- Propriétaire des bâtiments,</li> <li>- Reprend le matériel à la fin du contrat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réalise les investissements,</li> <li>- Risque et périls sur l'exploitation,</li> <li>- Bénéfices sur les recettes (intéressement),</li> <li>- Autonomie dans la gestion du service,</li> <li>- Contrat assuré jusqu'à l'amortissement des investissements,</li> <li>- Perçoit les recettes du services</li> <li>- Rémunération= résultat dégagé par l'exploitation et la fin de service</li> </ul>
	<i>Affermage</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Définit la politique et les orientations générales du service,</li> <li>- Réalise les "premiers" investissements nécessaires au fonctionnement du service</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable des recettes tarifaires et des charges d'exploitation (personnel compris),</li> <li>- Verse une redevance à l'AOT</li> <li>- Contrat à ses risques et périls</li> <li>- Rémunération essentiellement assurée par les redevances perçues par les usagers</li> </ul>
	=>	<b>Délègue l'exploitation et la gestion du service à un prestataire privé</b>	<b>Rémunération substantiellement assurée par les résultats d'exploitation<sup>54</sup></b>

<sup>54</sup> Référence: CE du 15 avril 1996

<b>Régie</b>	<i>Directe</i>	L'AOT assume l'entière gestion et exploitation, ainsi que les risques engagés sur le service	-
	<i>Intéressée</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Supporte l'essentiel des risques liés à l'exécution du service (dépenses et recettes),</li> <li>- Investissements portés par l'AOT</li> <li>- Définit les parties fixes et variables (intéressement) de la rémunération de l'exploitant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intéressement sur les recettes et/ou les charges, éventuellement sur les performances qualitatives du service,</li> <li>- Apport son savoir-faire en matière de gestion,</li> <li>- Notion de risque doit être intégrée au contrat</li> </ul>



<p><b>Reste responsable de la politique et des orientations générales en matière de transport,</b>  <b>Définit et modifie éventuellement le service</b>  <b>Définit les conditions tarifaires et les obligations des prestataires</b></p>	<p><b>Autonomie de gestion dans la réalisation du service</b>  <b>Rend compte des éléments d'exploitation à l'AOT</b></p>
---	---

**Annexe 3: Les différents types de services de TAD**

	Itinéraire	Arrêts	Horaires	Territoire	Origines / Destinations	Type de service / fonctions
<b>Ligne virtuelle</b>	Fixe ou en temps réel (libre)	Fixes et matérialisés	Fixes et prédéterminés	Périurbain / urbain	Quelques arrêts spécifiques sinon cabotage	Complément réseau régulier en heures creuses Desserte de zones spécifiques (commerciales ou industrielles)
<b>Desserte zonale</b>	En temps réel (libre)	Fixes (arrêts départementales ou spécifiques TAD) ou points d'arrêts définis à la réservation	Définis à la réservation	Zones rurales et peu denses	Déplacements diffus vers des centres	Complément de l'offre régulière suite à l'extension du PTU Desserte en heures creuses
<b>Porte-à-porte</b>	En temps réel (libre)	Non	Libres	Urbain très dense ou rural	Service spécifique: choix du client	Accès service Clientèle particulière Proche taxi
<b>Arrêt-à-arrêt</b>	Fixe ou en fonction de la demande	Fixes et matérialisés	Prédéterminés ou définis à la réservation	Peu dense	Rabattement vers un point du réseau régulier (bus)	Similaire à offre régulière
<b>Arrêt-pôle d'échange</b>	Fixe ou en fonction de la demande	Fixes et matérialisés	Fixes et prédéterminés	Peu denses vers périurbain / urbain	Correspondance avec un nœud du réseau (Métro ou tram)	Système intermédiaire entre zonal et virtuel
<b>Domicile-pôle d'échange</b>	Libre	Non	Libres	Peu denses vers périurbain / urbain	Correspondance avec un nœud du réseau (Métro ou tram)	Connexion zones non desservies et axe lourd

#### **Annexe 4: Grille d'entretien**

1. Rappel de l'offre: description complète (périmètre, population, bassins de vie desservis, desserte, service, nombre de lignes, véhicules utilisés etc.)

2. Cadre juridique et financier du service:

- type de contrat,
- responsabilités et rôles de chacune des parties,
- aspects financiers: rémunération, prise de risque, investissement, recette
- réception de subventions ?
- budget dédié au TAD ou intégré à la politique globale

3. Système de réservation:

- Données concernant l'exploitation: moyens mis en œuvre
- Type de logiciel utilisé (fonctionnalités, mode de gestion) et conséquences en matière de coûts: de maintenance et/ou d'acquisition
- Modalités pratiques pour le client: adhésion préalable, date/heure limite de réservation, temps d'attente, coût de l'appel, bornes .....

4. Tarifification: quelle est la politique tarifaire employée (la même que PTU, spécifique, zonale, au kilomètre .....

5. Bilan:

- Nombre de voyages / déplacements
- Nombre de courses
- Coûts d'investissement: pour qui , quoi ,quand ?
- Coûts d'exploitation: recettes, dépenses, **déficit**,
- Coûts de fonctionnement
- Taux de couverture

6. Avenir du TAD: points positifs, négatifs et perspectives de développement.

**Annexe 5: Fiche horaire d'une ligne de TAD du CG du Rhône**

Ligne **301**

## St-André-la-Côte > Mornant

Horaires valables du 1<sup>er</sup> septembre 2006 au 31 août 2007

Jours de fonctionnement	LMMe	LMMe	LMMe
	JVSa	JVSa	JVSa
<b>ST ANDRÉ-LA-CÔTE</b> La Fontaine	08:45	12:25	14:00
<b>CHAUSSAN</b> Chavagnieux	08:49	12:29	14:04
<b>CHAUSSAN</b> La Roche	08:51	12:31	14:06
<b>CHAUSSAN</b> Les Ecoles	08:53	12:33	14:08
<b>CHAUSSAN</b> Le Perrat	08:54	12:34	14:09
<b>CHAUSSAN</b> Le Pré Mailard	08:55	12:35	14:10
<b>CHAUSSAN</b> La Prasse	08:56	12:36	14:11
<b>MORNANT</b> La Piscine	08:58	12:38	14:14
<b>MORNANT</b> Espace culturel	08:59	12:39	14:14
<b>MORNANT</b> Les Ulis	09:00	12:40	14:15

Abréviations : Ce service circule : L : lundi M : mardi	Me : mercredi J : jeudi V : vendredi Sa : samedi
--	---

**Annexe 6: Exemple de cahier des clauses particulières dans le cadre d'un marché public à bons de commande (CG du Rhône)**

**MARCHES PUBLICS DE FOURNITURES COURANTES ET SERVICES**

**DÉPARTEMENT DU RHÔNE  
29-31, cours de la Liberté  
69483 LYON cedex 03  
Tél : 04 72 61 77 77**

**Transports publics routiers non urbains de  
voyageurs à la demande**

**Règlement de la Consultation**

**Offres à remettre avant le 13 juin 2006, 17 heures**



## REGLEMENT DE LA CONSULTATION

### SOMMAIRE

<b>ARTICLE PREMIER : OBJET DE LA CONSULTATION</b>	<b>3</b>
<b>ARTICLE 2 : FORME DU MARCHÉ</b>	<b>3</b>
<b>ARTICLE 3 : CONTENU DU DOSSIER DE CONSULTATION</b>	<b>3</b>
<b>ARTICLE 4 : CONDITIONS DE LA CONSULTATION</b>	<b>3</b>
4.1 - ÉTENDUE DE LA CONSULTATION	3
4.2 - DURÉE ET DÉLAIS D'EXÉCUTION	3
4.3 - VARIANTES ET OPTIONS	4
4.4 - MODIFICATIONS DE DÉTAIL AU DOSSIER DE CONSULTATION	4
4.5 - DÉLAI DE VALIDITÉ DES OFFRES	4
4.6 - MODE DE RÈGLEMENT DU MARCHÉ	4
<b>ARTICLE 5 : PRÉSENTATION DES OFFRES</b>	<b>4</b>
<b>ARTICLE 6 : EXAMEN DES CANDIDATURES ET DES OFFRES</b>	<b>5</b>
<b>ARTICLE 7 : CONDITIONS D'ENVOI OU DE REMISE DES OFFRES</b>	<b>5</b>
<b>ARTICLE 8 : CONDITIONS D'ATTRIBUTION DU MARCHÉ</b>	<b>6</b>
<b>ARTICLE 9 : RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES</b>	<b>6</b>

## REGLEMENT DE LA CONSULTATION

### Article premier : Objet de la consultation

La présente consultation concerne :

**L'exécution de services de transports publics routiers non urbains de voyageurs à la demande organisés par le Département du Rhône**

### Article 2 : Forme du marché

Les prestations feront l'objet d'un marché à bons de commande avec minimum et maximum en application de l'article 71-I du code des marchés publics.

Les bons de commande seront adressés au titulaire du marché au fur-et-à-mesure des besoins.

L'offre sera présentée par une seule entreprise ou par un groupement. En cas de groupement, la forme souhaitée par la personne responsable du marché est un groupement solidaire.

Si le groupement attributaire du marché est d'une forme différente, il se verra contraint d'assurer sa transformation pour se conformer au souhait de la personne responsable du marché tel qu'il est indiqué ci-dessus.

### Article 3 : Contenu du dossier de consultation

Le dossier de consultation (liste des pièces à fournir au candidat par le Département) comprend les documents suivants :

- le présent règlement de la consultation ;
- ⟨ un acte d'engagement (A.E.) et ses annexes ;
- ⟨ le bordereau de prix unitaires porté en annexe 1 de l'acte d'engagement ;
- ⟨ le cahier des clauses particulières (CCP) : cahier ci-joint à accepter sans modification et ses annexes 1 (solution de base) et 2 (option obligatoire) relatives à la définition des services de transports ;
- ⟨ des éléments utiles à la compréhension du dossier (statistiques mensuelles des déclenchements, état des réservations journalières d'octobre 2005) et la présentation de l'offre (cadre du mémoire technique).

### Article 4 : Conditions de la consultation

#### 4.1 - Étendue de la consultation

Le présent appel d'offres ouvert est soumis aux dispositions des articles 65, 66, 84 et de l'article 71.I du Code des Marchés Publics.

#### 4.2 - Durée et délais d'exécution

Les durée délais d'exécution du marché sont fixés à l'article 3 de l'acte d'engagement et du CCP et ne peuvent en aucun cas être modifiés.

#### 4.3 - Variantes et Options

Le dossier comporte une solution de base et une option obligatoire. Les candidats doivent impérativement présenter une offre pour la solution de base et l'option.

Les variantes sont autorisées.

#### 4.4 - Modifications de détail au dossier de consultation

La personne responsable du marché se réserve le droit d'apporter au plus tard 10 jours avant la date limite pour la remise des offres, les modifications de détail au dossier de consultation. Les candidats devront alors répondre sur la base du dossier modifié sans pouvoir élever aucune réclamation à ce sujet.

Si, pendant l'étude du dossier par les candidats, la date limite fixée pour la remise des offres est reportée, la disposition précédente est applicable en fonction de cette nouvelle date.

#### 4.5 - Délai de validité des offres

Le délai de validité des offres est fixé à **120 jours** à compter de la date limite de remise des offres.

#### 4.6 - Mode de règlement du marché

Le mode de règlement est le virement. Le financement sera prélevé sur le budget départemental.

Le délai de paiement ne peut excéder 45 jours conformément à l'article 96 du code des marchés publics.

En cas de non respect de ce délai, le taux des intérêts moratoires applicable est celui du taux légal en vigueur le 1<sup>er</sup> jour au titre duquel les intérêts moratoires sont dus, majorés de deux points.

### **Article 5 : Présentation des offres**

Le dossier de consultation des entreprises est remis gratuitement à chaque candidat. Il est composé des documents définis à l'article 3 du présent règlement de la consultation.

Les offres des concurrents seront entièrement rédigées en langue française.

La Personne publique choisit l'EURO comme monnaie de compte, étant précisé que la monnaie de compte est l'unité monétaire pour l'exécution du marché.

Les offres doivent être présentées sur support papier

Chaque candidat aura à produire un dossier complet comprenant les pièces suivantes, datées et signées par lui :

**POUR CHAQUE LOT (UNE ENVELOPPE INTÉRIEURE PAR LOT) :**

Un projet de marché comprenant :

- un acte d'engagement (A.E.) et ses annexes ;
- le bordereau de prix unitaires porté en annexe 1 de l'acte d'engagement ;
- un mémoire technique présentant au moins Les coordonnées d'exploitation participant à la continuité du service public, les moyens humains et les véhicules mobilisés.
- le cahier des clauses administratives particulières (CCP) : cahier ci-joint à accepter sans modification. En cas de réponse sur plusieurs lots, un seul exemplaire du CCP est à présenter par la candidat.

**Article 6 : Examen des candidatures et des offres**

L'examen des candidatures et des offres sera effectué dans les conditions prévues aux articles 52 à 55 du Code des marchés publics.

Les critères retenus pour le jugement des offres seront pondérés ainsi qu'il suit :

**1 – le prix des prestations (60%)**

**2 – la valeur technique de l'offre (40%), appréciée notamment au regard du mémoire technique**

L'attention des concurrents est attirée sur le fait que toute offre incomplète sera immédiatement écartée.

**Article 7 : Conditions d'envoi ou de remise des offres**

Les candidats transmettent leur offre sous pli cacheté portant les mentions :

Offre pour :  
**Transports publics routiers non urbains de voyageurs à la demande  
LOT n°(s) :**

**NE PAS OUVRIR**

Ce pli devra être remis contre récépissé ou, s'il est envoyé par la poste par pli recommandé avec avis de réception postal, parvenir à destination avant la date et l'heure limites de réception des offres indiquées sur la page de garde du présent document et ce, à l'adresse suivante :

**DEPARTEMENT DU RHÔNE  
Service Marchés Publics  
«Le Drapeau»  
26, rue de la Part-Dieu  
69483 LYON CEDEX 03  
de 8h15 à 17 h**

Les plis qui seraient remis ou dont l'avis de réception serait délivré après la date et l'heure limites précitées ainsi que remis sous enveloppe non cachetée, ne seront pas retenus ; ils seront renvoyés à leurs auteurs.

**Article 8 : Conditions d'attribution du marché**

A l'issue de la procédure, le candidat retenu par la commission d'appel d'offres devra fournir, dans les 8 jours à compter de la demande de la collectivité, les photocopies des certificats visés à l'article 46 du Code des Marchés Publics (pour l'URSSAF, attestation sur imprimé CERFA 60-3955) ou de l'état annuel des certificats reçus (DC7) attestant que la société est à jour de ses cotisations au 31/12/2005. Les photocopies devront être certifiées conformes à l'original.

Le candidat établi dans un Etat membre de l'Union Européenne autre que la France doit produire un certificat établi par les administrations et organismes du pays d'origine, selon les mêmes modalités que celles qui sont prévues ci-dessus pour le candidat établi en France.

Le jugement des offres donnera lieu à un classement des offres. L'offre la mieux classée sera donc retenue à titre provisoire en attendant que le candidat produise les certificats de l'article 46 du Code des marchés publics.

Si le candidat retenu ne peut produire ces documents dans ce délai, son offre sera rejetée.

**Article 9 : Renseignements complémentaires**

Renseignements administratifs :  
DÉPARTEMENT DU RHÔNE  
Service Marchés Publics  
«Le Drapeau»  
26, rue de la Part-Dieu  
69483 LYON CEDEX 03  
Tél: 04.72.61.76.45  
Fax : 04.78.62.09.57  
Courriel : marches.publics@rhone.fr

Pour obtenir tous les renseignements complémentaires qui leur seraient nécessaires au cours de leur étude, les candidats devront faire parvenir au plus tard 10 jours avant la date limite de réception des offres, une demande écrite à :

Renseignements techniques :  
DEPARTEMENT DU RHONE  
Service Transports Départementaux  
Damien HENRY  
Tél. 04.72.61.74.41  
Fax 04.72.61.27.26  
Email : damien.henry@rhone.fr

Une réponse sera adressée 6 jours au plus tard avant la date limite fixée pour la réception des offres.

**Annexe 7: Schémas des trois types de lignes de TAD à Toulouse**

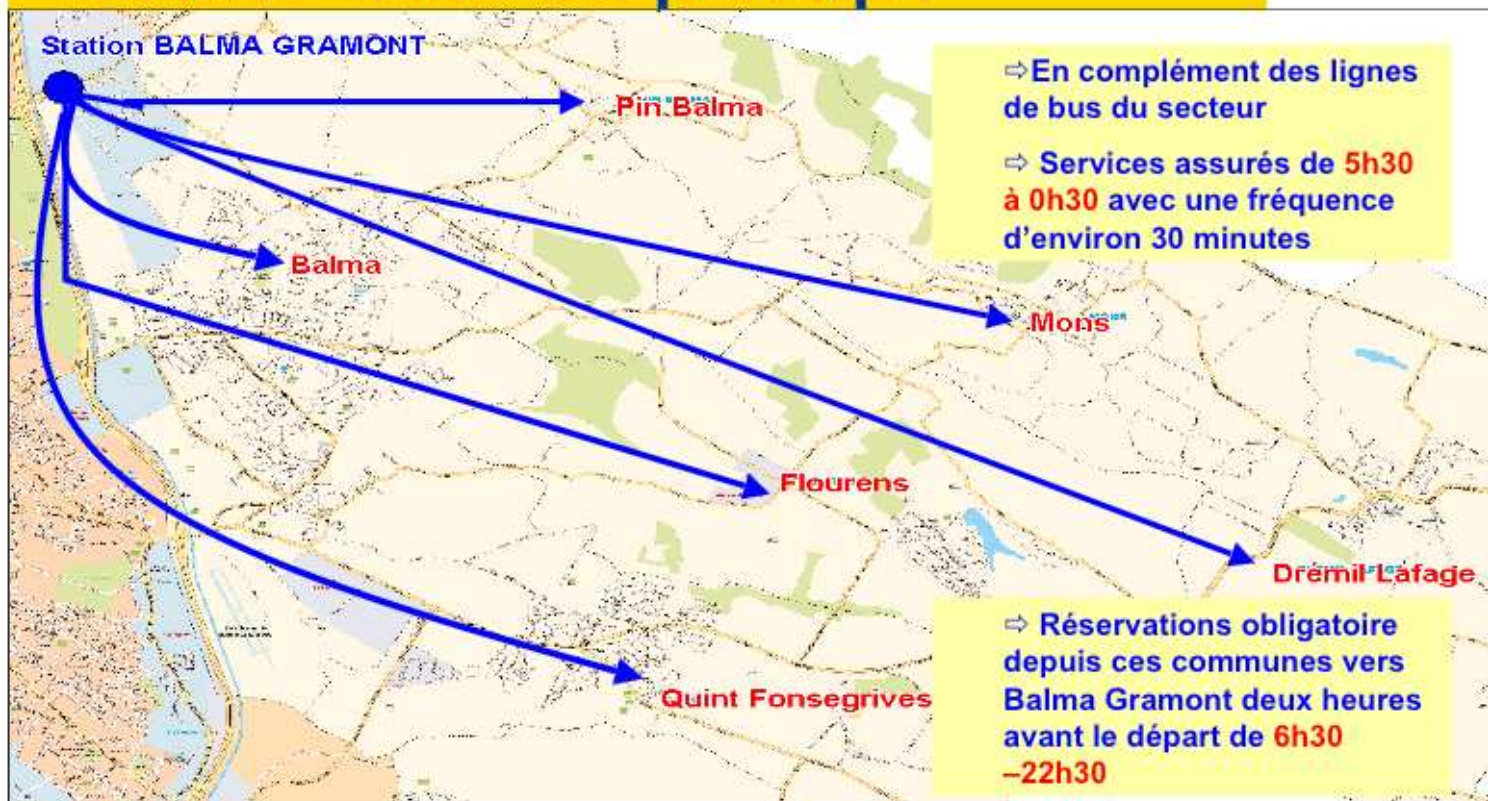


# TAD 202

Exploitée par Tisséo Réseau Urbain depuis le 2 janvier 2006 en TAD



## Le TAD 106 – Le principe





**Annexe 8: le Cahier des Charges entre la CA de Dax et la RDTL**



**MARCHES PUBLICS DE FOURNITURES COURANTES ET SERVICES**

Communauté de Communes du Grand Dax

Service des Marchés Publics  
15, avenue de la gare  
40100 DAX  
Tél: 05 58 56 39 49

**SERVICE DE TRANSPORT À LA DEMANDE SUR LE  
TERRITOIRE DE LA COMMUNAUTÉ DES COMMUNES DU  
GRAND DAX**

**Cahier des Clauses Techniques Particulières**

*Service de Transport à la demande sur le Territoire de la Communauté des Communes du Grand Dax.*

# **Communauté de Communes du Grand-DAX**

***MARCHÉ DE PRESTATIONS DE SERVICES POUR  
L'EXPLOITATION DU TRANSPORT À LA DEMANDE***

**Cahier des Clauses Techniques Particulières  
CCTP**

2

*Service de Transport à la demande sur le Territoire de la Communauté des Communes du Grand Dax*

## CAHIER DES CLAUSES Techniques PARTICULIÈRES

### Sommaire

---

<b>Titre I : Consistance des services</b> .....	3
Art 1.1 – Les zones desservies	
Art 1.2 – Le principe de Transport à la Demande	
Art 1.3 – Modalités de réservation	
Art 1.4 – Niveau de service du Transport à la Demande	
Art 1.5 – Offre kilométrique	
<b>Titre II : Dispositions relatives à la clientèle : tarifs, règlements de transport</b> .....	6
Art 2.1 – Grille des titres et tarifs	
Art 2.2 – Règlement appliqué aux voyageurs	
Art 2.3 – Information des voyageurs	
<b>Titre III : Exploitation</b> .....	7
Art 3.1 – Personnel	
Art 3.2 – Véhicules de transport	
Art 3.3 – Aménagement et équipement des arrêts et des pôles	
Art 3.4 – Centrale de Mobilité	
Art 3.5 – Billetterie	
Art 3.6 – Publicité	
Art 3.7 – Promotion	
Art 3.8 – Assurances	
<b>Titre IV : Information à fournir par l'Exploitant à l'AO</b> .....	9
Art 4.1 – Compte rendu d'Activité	

Annexe 1 : nombre d'arrêt dans chacune des 13 communes

Annexe 2 : nombre de pôles de destination à Dax et St Paul

*Service de Transport à la demande sur le Territoire de la Communauté des Communes du Grand Dax*

## **CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES**

### **TITRE I : Consistance des services**

#### **ARTICLE 1.1 - Les zones desservies**

Le transport collectif urbain URBUS desservant la Communauté de Communes du Grand-Dax est constitué :

- D'un réseau de lignes régulières desservant les communes de DAX, ST PAUL-LÈS-DAX, ST VINCENT-DE-PAUL, NARROSSE, YZOSSE, OEYRELUY et SEYRESSE.
- D'un service de Transport à la Demande desservant les 13 autres communes et les quartiers non desservis par les lignes régulières.

Les 13 autres communes : ANGOUMÉ, BÉNESSE-lès-DAX, CANDRESSE, GOURBERA, HERM, HEUGAS, MÉES, RIVIÈRE-SAAS-et-GOURBY, St-PANDELON, SAUGNAC-et-CAMBRAN, SIEST, TERCIS-les-BAINS et TETHIEU.

Le CCTP porte sur le projet de Transport à la Demande.

#### **ARTICLE 1.2 - Le principe du Transport à la Demande (TàD) existant sur le territoire de la Communauté :**

##### **Principe de fonctionnement :**

- Les habitants des 13 communes utilisent le TàD pour se rendre à Dax et Saint Paul lès Dax depuis des points d'arrêt situés sur les communes et jusqu'aux pôles de destination situés sur les 2 villes centres.
- Sur appel d'un client, le service Com'Urbus propose une course (trajet + horaire) reliant un arrêt de la zone périphérique (une des 13 communes) vers un pôle de destination. La création de cette course est dynamique et dépend des réservations en cours et de la disponibilité des véhicules (délai maximum au départ comme à l'arrivée : + 15 minutes par rapport à l'horaire annoncé à l'utilisateur).

##### **Définitions :**

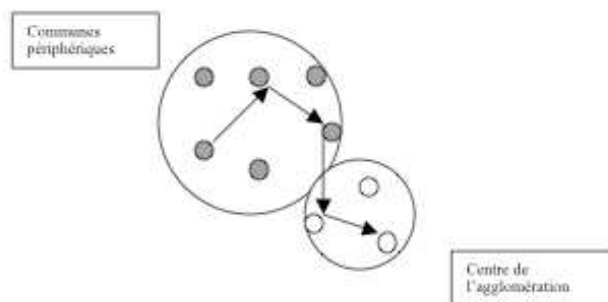
- Les points d'arrêts : dans chaque commune desservie par le TàD les arrêts du TàD sont prédéfinis. Un arrêt est un point de montée au départ, ou de descente au retour.
- Les pôles de destination : dans le centre de l'agglomération des pôles de destination sont prédéfinis. Un pôle de destination est un point de descente à l'arrivée, ou de montée au retour.
- Une course correspond à un trajet entre point(s) d'arrêt et pôle(s) de destination et inversement, selon le principe d'une desserte zonale dans les 13 communes permettant le rabattement sur le pôle urbain.
- Un trajet relie uniquement les points d'arrêts et les pôles de destination correspondant à des demandes d'utilisateurs.

##### **Les limites :**

4

*Service de Transport à la demande sur le Territoire de la Communauté des Communes du Grand Dax*

- Le flux de voyageurs ne peut pas se faire de la périphérie vers la périphérie et du pôle urbain vers le pôle urbain ;
- Le service Com'Urbus est réservé exclusivement aux habitants du territoire de la Communauté ;
- Le service reste un moyen de transport occasionnel et doit profiter au maximum d'usagers :
  - Les scolaires ont accès au service uniquement les mercredis et samedis, et pendant les périodes de congés scolaires pour les activités extra scolaires, ou, exceptionnellement, pourront être pris en charge sur des courses existantes les autres jours.
  - La période de réservation est de 15 jours consécutifs maximum et ne peut pas être reconduite la quinzaine suivante (sauf cas exceptionnel et ponctuel qui sera accordé par la Président de la Communauté), et selon la disponibilité des véhicules du service. L'Exploitant, par souci d'optimisation du transport collectif, se réserve le droit de modifier cette règle autant que de besoin en prenant soin d'en avertir l'utilisateur au moment de la réservation.
- **Le service Com'Urbus doit optimiser chaque trajet de façon à transporter le maximum de voyageurs par trajet**



*Les points d'arrêt des communes périphériques sont reliés de façon dynamique pour rejoindre un ou plusieurs pôles de destination situés à Dax et St Paul lès Dax.*

*Service de Transport à la demande sur le Territoire de la Communauté des Communes du Grand Dax*

### **ARRETS PROPOSES**

Les points d'arrêt existants dans chacune des communes desservies par le TàD sont présentés sur le tableau de l'annexe 1.

### **POLES DE DESTINATION PROPOSES**

Les pôles de destination existants sont présentés sur le tableau en annexe 2.

### **ARTICLE 1.3 - Modalités de réservation**

• L'utilisateur formule sa demande par téléphone, auprès de la centrale de mobilité de l'exploitant (0 825 800 127), au plus tard, la veille de son déplacement. Il précise son identité, le nombre de personnes à transporter, le pôle de destination, les heures de départ et de retour souhaitées et toutes autres informations utiles (fauteuil roulant d'handicapé, landau, bagages)...

La centrale de mobilité est le service de gestion des demandes des clients et des offres de transport.

• Le n° de téléphone (0 825 800 127) du service n'est pas la propriété de l'Autorité Organisatrice mais de l'actuel Exploitant ; aussi, pour assurer une continuité du service, le futur Exploitant devra faire les démarches nécessaires pour le récupérer.

• Les réservations se font du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h30, et le samedi de 9h00 à 12h00 pour le lundi suivant.

• L'Exploitant propose une offre de transport correspondant à une course, entre la périphérie et le centre de l'agglomération, pouvant répondre à la demande de l'utilisateur.

### **ARTICLE 1.4 - Niveau de service du Transport à la Demande**

• Le TàD est un service public de transport commun à la demande, l'exploitant à l'obligation de regrouper au maximum les usagers au cours de même trajet, le service fonctionne :

- tous les jours, sauf les dimanches et jours fériés,
- de 8h30 (1<sup>ère</sup> montée) à 18h30 (dernière dépose) ;

• Fréquence maximum de desserte de chaque commune (avec montée et/ou descente de voyageurs) par jour :

- mercredi et samedi : quatre allers et retours par jour (moyenne annuelle à établir par commune et présenté dans le rapport annuel) ;
- autres jours : deux allers et retours par jour (moyenne annuelle à établir par commune et présenté dans le rapport annuel) ;

### **ARTICLE 1.5 - Offre kilométrique**

Offre kilométrique minimum garantie : 100 000 km / an

Offre kilométrique maximum facturée : 150 000 km / an

L'exploitant sera rémunéré pour un kilométrage réel compris entre ces 2 seuils. Le seuil maximum de kilomètres ne pourra pas être dépassé par l'Exploitant.

*Service de Transport à la demande sur le Territoire de la Communauté des Communes du Grand Dax*

## **TITRE II : Dispositions relatives à la clientèle : tarifs, règlement de transport, information**

### **ARTICLE 2.1 - Grille des titres et tarifs**

- La billetterie et les tarifs applicables aux voyageurs sont communs avec ceux des lignes régulières URBUS.
- La grille des titres et tarifs précise :
  - les types de titres de transports en fonction de la clientèle, et leur utilisation possible,
  - les coûts d'utilisation des divers titres.

### **ARTICLE 2.2 - Règlement appliqué aux voyageurs**

- Tout voyageur doit être muni d'un titre de transport approprié ou s'acquitter auprès du chauffeur du prix du voyage unitaire. Tous les titres doivent être validés.
- Il est interdit à tout voyageur de perturber le service, d'incommoder le chauffeur ou les autres passagers, sous peine d'expulsion ou de poursuites.
- Les personnes à mobilité réduite bénéficient d'une priorité d'accès aux véhicules.

#### **Les limites :**

- Sont tolérés dans les véhicules : les bagages peu encombrants, les poussettes d'enfants pliantes, les landaus, les petits animaux enfermés dans des cages,...
- Sont interdits : les transports de matières classées dangereuses ou de produits pouvant incommoder les voyageurs, les animaux que ceux tolérés, les objets encombrants ou aux contours dangereux,...
- Il est interdit de fumer dans les véhicules.

#### **Système de réservation :**

- Tout voyageur doit avoir fait une réservation ;
- Les annulations de réservation doivent être faites au plus tard la veille pour le lendemain ;
- L'Exploitant sera en droit de refuser la prise en charge une personne récidiviste n'ayant pas signalé une annulation dans ce délai.

L'Exploitant pourra compléter ce règlement qui sera soumis à l'autorisation de l'Autorité Organisatrice.

### **ARTICLE 2.3 - Information des voyageurs**

#### **INFORMATION DES VOYAGEURS PAR AFFICHAGE :**

Elle doit être faite, aux points d'arrêts, aux pôles de destination et dans les véhicules :

- Sur les poteaux : tarifs, carte de la commune avec points d'arrêt, descriptif du service (horaires, n° de téléphone...) et pôles de destination.
- Dans les véhicules : le règlement appliqué aux voyageurs, la billetterie utilisée et les tarifs (fiche à disposition dans les véhicules), descriptif du service (guide pratique TAD).

La billetterie et les tarifs sont communs avec ceux des lignes régulières URBUS

*Service de Transport à la demande sur le Territoire de la Communauté des Communes du Grand Dax*

L'affichage de cette information et de sa maintenance est à la charge de l'Exploitant.

### **GUIDE PRATIQUE DU TRANSPORT A LA DEMANDE**

Une information obligatoire doit être faite par support papier : guide pratique du Transport à la Demande avec logo comprenant au minimum les tarifs, horaires de réservations, n° de téléphone, dans les lignes virtuelles, points d'arrêt...

La réalisation de ce guide et sa mise à jour régulière (au moins une fois par an et / ou à chaque changement notable du service) sont à la charge de l'Exploitant, après validation du maître d'ouvrage. Ce guide devra être à la disposition des clients à la centrale de mobilité, dans chaque véhicule et dans tous les points de vente de tickets Com'Urbus et URBUS.

## **TITRE III : Exploitation**

### **ARTICLE 3.1 - Personnel**

Le personnel d'exploitation appartient à l'Exploitant. Les agents du prestataire en contact avec les voyageurs doivent avoir une tenue correcte et faire preuve de courtoisie.

Les chauffeurs se doivent de valider les titres de transport présentés. Les moyens de validation sont laissés libres à l'Exploitant après accord de la collectivité (les moyens doivent être décrit dans l'offre).

### **ARTICLE 3.2 - Véhicules de transport**

L'ensemble des véhicules doit satisfaire aux exigences d'accessibilité suivantes :

- Tous les véhicules doivent présenter de bonnes conditions d'accessibilité permettant un accès direct et autonome de personnes à mobilité réduite.
- L'accès aux véhicules doit être possible de manière autonome et sans pliage aux personnes ayant des bagages, une poussette ou un landau d'enfant.
- Les véhicules doivent être équipés d'un système automatique de rampe ou élévateur, permettant l'accès aux personnes en fauteuils roulants.
- Les véhicules proposés seront des véhicules mixtes avec au moins une place pour personne à mobilité réduite sur fauteuil roulant déployé et environ 7 places assises.

L'Exploitant mettra à disposition au moins 2 véhicules permanents et un renfort d'au moins 1 autre véhicule pour le mercredi et samedi, ayant les mêmes qualités d'accessibilités.

Les véhicules doivent être soit neufs, soit d'occasion sans pouvoir dépasser les 3 ans lors de la mise en circulation pour le service de Transport à la demande de la Communauté. Le parc devra être renouvelé afin de ne pas dépasser une ancienneté de plus de 5 ans. Toutes les caractéristiques des véhicules, leurs modularités et leurs équipements spécifiques d'accessibilité (hauteur de plancher, largeur des portes, disposition interne des sièges...), devront être précisées dans un inventaire des biens fournis par l'Exploitant.

Les véhicules utilisés exceptionnellement en sous-traitance pourront être des véhicules de type classique, dans la mesure où ils répondent à une demande de transport de personnes sans handicap.

L'Exploitant doit assurer l'entretien du matériel roulant de telle sorte que celui-ci soit en parfait état de fonctionnement, propreté et confort.

La collectivité pourra à tout moment opérer des contrôles afin de vérifier l'état des véhicules.

Option 1:

e



*Service de Transport à la demande sur le Territoire de la Communauté des Communes du Grand Dax*

Véhicules utilisant des énergies propres ou systèmes de dépollution installés sur des véhicules conventionnels participant activement à la protection de l'environnement.

**SIGNALÉTIQUE ET AUTRES EQUIPEMENTS :**

Tous les véhicules seront dotés du logo « Com'Urbus » à l'avant et un rappel à l'arrière du véhicule. Les emplacements latéraux seront réservés à la communication du service « Com'Urbus » : N° de téléphone, identité visuelle (selon le modèle existant)... L'intérieur des véhicules pourra être utilisé par l'Exploitant pour de la publicité privée sous réserve d'acceptation du maître d'ouvrage ;

Les véhicules devront être équipés d'un moyen de communication téléphonique (GSM...);

L'identité visuelle devra être effective sur les véhicules dès le début de la prestation.

**ARTICLE 3.3 - Aménagement et équipement des arrêts et des pôles**

Tous les points d'arrêts et les pôles de destination sont équipés au moins d'un poteau avec le nom de l'arrêt. L'Autorité Organisatrice, propriétaire de tous les matériels, est chargée de l'aménagement et de l'équipement et de la maintenance, des arrêts et des pôles de destination.

L'Exploitant est chargé de l'affichage des informations relatives au TàD, et de sa maintenance.

**ARTICLE 3.4 - Centrale de mobilité**

Le principe du TàD repose sur la gestion des demandes et des offres par une centrale de mobilité qui comprend : ligne téléphonique, matériel informatique, logiciel de gestion du TàD et tous autres équipements nécessaires à son fonctionnement.

Une description précise de ces équipements et en particulier du logiciel de gestion spécialisé dans la demande des usagers, de l'exploitation de cette demande et du service, et la mise en réseau avec des précisions sur le niveau de rendu de la cartographie, sera faite dans l'inventaire B du CCAP des biens mis à disposition par l'Exploitant.

Le logiciel de réservation choisi par l'Exploitant devra au moins permettre :

- Une optimisation des trajets dans l'organisation de la prise des voyageurs et leur dépose ;
- Un enregistrement des annulations des usagers et les demandes de réservation qui n'auront pas été honoré par l'Exploitant pour les intégrer au traitement statistique global ;
- Une optimisation dynamique des trajets en cas d'annulation.

Le personnel assurant le fonctionnement de la centrale de mobilité appartient à l'Exploitant.

Cependant un minimum de formation relative au mode de fonctionnement du Transport à la Demande sera exigé.

La réception des appels doit être assuré au minimum par un opérateur téléphonique dédié.

L'Exploitant se réserve le droit d'établir un fichier d'adhérents pour faciliter les réservations, sous réserve de déclaration à la CNIL.

Option 2 :

Tout autre moyen de réservation : serveur vocal ou système de réservation/annulation par Internet, en complément de l'opérateur dédié.

**ARTICLE 3.5 - Billettique**

L'édition des titres de transport est à la charge de l'Exploitant.

*Service de Transport à la demande sur le Territoire de la Communauté des Communes du Grand Dax*

Pour l'édition de tout nouveau modèle de titre, l'Exploitant exécutera les décisions de l'Autorité Organisatrice, moyennant un délai nécessaire à l'édition des nouveaux titres.

La vente des titres est du ressort de l'Exploitant.

### **ARTICLE 3.6 - Publicité**

L'Exploitant est autorisé à apposer de la publicité dans ses véhicules (article 3.2 du CCTP).

Voir article 18 du CCAP : perception des recettes

### **ARTICLE 3.7- Promotion**

L'Exploitant proposera à l'AO une stratégie de communication de valorisation du transport collectif, adapté aux conditions d'exploitation du transport à la demande Com'Urbus, sur toute la durée du marché. L'objectif principal de cette promotion est d'accroître le nombre d'usagers en faisant connaître le service et ses spécificités, dans l'esprit du transport collectif de voyageurs.

Un plan de communication annuel sera proposé par l'Exploitant en début de chaque année civile, durant toute la durée du marché, pour validation de l'AO.

La promotion du service vient en plus de l'information obligatoire (article 2.3).

### **ARTICLE 3.8 - Assurances**

L'assurance des véhicules est à la charge de l'Exploitant (voir également article 11 du CCAP)

## **TITRE IV : Information à fournir par l'Exploitant à l'Autorité Organisatrice**

### **ARTICLE 4.1 - Compte rendu d'activité**

#### ***ETAT MENSUEL DES DEMANDES DES CLIENTS ET DES TRANSPORTS REALISES***

Tous les mois, le service de la centrale de mobilité, doit être en mesure de fournir à l'Autorité Organisatrice un état de l'exploitation du transport à la demande :

Pour chaque demande de client :

- nom et numéro de téléphone de la personne, commune de résidence,
- date et heure de la demande téléphonique,
- le contenu de la demande : le jour, le nombre de personnes à transporter, les heures de départ et de retour, l'arrêt et le pôle, desservis à l'aller comme au retour, et autres précisions (personne à mobilité réduite, ...)

Pour chaque réponse de l'Exploitant :

- confirmation ou pas d'effectuer le transport,

*Service de Transport à la demande sur le Territoire de la Communauté des Communes du Grand Dax*

- précision sur les horaires de départ et de retour; éventuellement les temps de parcours prévisionnels,
- confirmation de l'arrêt et pôle desservis à l'aller et au retour,
- le véhicule affecté à la course,
- autres informations.

**RAPPORT MENSUEL D'EXPLOITATION**

Ce rapport intégrant les éléments statistiques doit permettre une analyse de l'activité du transport à la demande.

**RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE**

Ce rapport s'attache à souligner les perspectives, les contraintes, les progrès accomplis. Il doit proposer des moyens, d'améliorer les conditions d'exploitation du service, de mieux répondre à la demande.