

## 6. ENTRETIENS AVEC DES ACTEURS NATIONAUX

### 6.1. LISTE DES ENTRETIENS ET TABLES RONDES

#### 6.1.1. Associations de collectivités locales

Structure	Interlocuteur(s)	Fonction
ADF (Assemblée des Départements de France)	Sylvain PENNA	Vice-président de l'ADSTD (Association des Directeurs de Services Techniques Départementaux)
GART (Groupement des Autorités Responsables des Transports)	Arnaud LAGRANGE	Adjoint du pôle «Aménagement, marchandises, environnement »

La trame de ces entretiens a été la suivante :

- présentation de notre étude et de ses premiers résultats,
- positionnement stratégique de l'association sur la question des transports en zones peu denses (TAD et autres),
- positionnement stratégique de ses adhérents,
- difficultés rencontrées,
- demandes des adhérents,
- stratégie de l'association vis-à-vis des autres acteurs du transport, notamment l'Etat, les transporteurs et les taxis,
- outils techniques, méthodologiques, juridiques... mis en œuvre par l'association vis-à-vis de ses adhérents,
- projets,
- souhaits / attentes.

### 6.1.2. Fédérations de professionnels du transport

Structure	Interlocuteur(s)	Fonction
FNAT (Fédération Nationale des Artisans Taxis)	Maryline JOUAILLEC-CASSASSUS	Secrétaire général
FNTV (Fédération Nationale des Transports de Voyageurs)	Philippe DETREE Serge NOSSOVITCH	Président Secrétaire général
UTP (Union des Transports Publics)	Bruno GAZEAU Anne MEYER	Adjoint délégué général Chef du Département « Clientèles, exploitation et recherche »

La trame de ces entretiens a été la suivante :

- présentation de notre étude et de ses premiers résultats,
- positionnement stratégique de la fédération sur la question des transports en zones peu denses (TAD et autres),
- positionnement stratégique de ses adhérents,
- difficultés rencontrées,
- demandes des adhérents,
- stratégie de la fédération vis-à-vis des acteurs publics du transport, notamment l'Etat et les collectivités locales,
- outils techniques, méthodologiques, juridiques... mis en œuvre par la fédération vis-à-vis de ses adhérents,
- projets,
- souhaits / attentes.

### 6.1.3. Grandes entreprises de transport

Structure	Interlocuteur(s)	Fonction
SNCF	Jean-Louis JOURDAN Sylvie BOUDY	Directeur du développement Chef du département marketing
Effia <sup>73</sup>	Michel PENOT	Directeur d'activité Effia Voyageurs
Keolis	Patricia DIVAN	Responsable du développement des nouvelles technologies
Connex	Kathy DAVID Guillaume MATHIEU	Chef de projet transport à la demande Chef de projet Information voyageur – relation client
Transdev	Jean-Philippe LALLY Jean TERRIER	Directeur des systèmes d'information Responsable marketing et innovation

<sup>73</sup> Contrairement aux autres groupes, Effia ne fait pas de transport proprement dit, se contentant d'intervenir dans les métiers connexes (information...).

La trame de ces entretiens a été la suivante :

- présentation de notre étude et de ses premiers résultats,
- expériences innovantes mises en oeuvre par votre entreprise dans les zones rurales et dans les zones périurbaines peu denses (TAD ou autres),
- nature de l'intervention de votre entreprise sur ces expériences (transport, gestion/organisation, réservations...),
- place du TAD et des autres services de transport innovants en zones peu denses dans votre chiffre affaire actuel,
- place du TAD et des autres services de transport innovants dans le positionnement stratégique actuel et futur de votre entreprise,
- part des zones peu denses dans le positionnement actuel et futur de votre entreprise.

#### **6.1.4. Projet SARRASIN**

Le projet SARRASIN est mené conjointement par les sociétés Renault et Keolis. Celles-ci ont bien entendu été rencontrées simultanément.

<b>Structure</b>	<b>Interlocuteur(s)</b>	<b>Fonction</b>
Renault	Jean GREBERT Thomas CRULLI	Chef du groupe Transport et mobilité Chargé de mission
Keolis	Jonathan MELKI	Chargé de mission

La trame de cet entretien a été la suivante :

- présentation de notre étude et de ses premiers résultats,
- présentation du projet SARRASIN : contenu, objectifs, moyens, calendrier,
- quelle inspiration ce projet trouve-t-il dans les expériences existantes ?
- en quoi est-il innovant ?
- quelle plus-value apporte-t-il à la collectivité ?
- place de ce projet dans la stratégie (notamment la stratégie commerciale) des entreprises Renault et Kéolis ?
- pourquoi Abbeville ?
- coût et financement actuels/futurs ?

#### **6.1.5. Organismes intervenant auprès de publics spécifiques**

Ces organismes sont tous des associations, sauf Age d'Or Services (société privée) et la Fondation de France (fondation).

Thème	Structure	Interlocuteur(s)	Fonction
<b>Personnes âgées ou handicapées</b>	Age d'Or Services	Albert MOIRIGNOT	Directeur général délégué
	Les Aînés Ruraux	Raymonde GAREAU	Vice-présidente
	ADMR (Aide à Domicile en Milieu Rural)	Pierre DEBONS	Directeur adjoint
	Fondation de France	Cécile ALLAIRE	Responsable du programme Personnes handicapées
<b>Associations rurales</b>	Familles Rurales	Blandine DEMORY	Chargée de mission
	Les Aînés Ruraux	Jeanine DUJAY-BLARET	Vice-présidente
<b>Usagers des Transports</b>	FNAUT (Fédération Nationale des Usagers du Transport)	Jean-Paul JACQUOT	Vice-Président
<b>Publics en insertion</b>	Chôm'Actif 63 (association membre du Mouvement National des Chômeurs et Précaires)	Jean-Louis M'PELINGO Pierre BOUSSANGE Thierry MATTIO Philippe COUPAT	Directeur Président Chargé de mission covoiturage Chargé de mission

La trame de ces entretiens a été la suivante :

- présentation de notre étude et de ses premiers résultats,
- présentation de chaque structure et de ses actions,
- place des questions de transport dans ces actions,
- besoins identifiés en matière de transport,
- réponses apportées à ces besoins,
- besoins sans réponse / difficultés rencontrées,
- attentes vis-à-vis des collectivités locales et de l'Etat.

### 6.1.6. Déroulement

Les entretiens et tables rondes se sont déroulés entre le 20 et le 30 septembre 2004. La plupart ont eu lieu en face à face, dans les locaux de la DATAR. Seuls deux d'entre eux (GART et Effia) se sont déroulés par téléphone, faute de disponibilité de nos interlocuteurs aux dates proposées.

## 6.2. AVERTISSEMENT

Plutôt que de faire un résumé de chaque entretien, nous avons privilégié une présentation analytique des grandes thématiques abordées. Par souci de neutralité, en particulier vis-à-vis des entreprises privées, nous ne mentionnons l'auteur d'une assertion que lorsque cela s'avère réellement nécessaire. S'agissant d'une analyse transversale et, dans certains cas, critique des entretiens, ADETEC assume l'entière responsabilité des pages qui suivent<sup>74</sup>.

<sup>74</sup> Seules les pages concernant le projet SARRASIN ont fait l'objet d'une relecture et d'une validation par le responsable du projet. Dans les autres cas où une structure est citée nommément, nous nous sommes appuyés sur les documents écrits qui nous ont été remis.

En complément, nous apportons des éléments d'éclairage, destinés à compléter ou à mettre en perspective certaines problématiques. Les éléments ressortant des entretiens sont rédigés avec des puces. Nos commentaires et les données complémentaires sont rédigés sans puce.

## 6.3. PLACE DU TRANSPORT DANS LA PROBLEMATIQUE DES TERRITOIRES PEU DENSES

### 6.3.1. Evolutions démographiques et socio-économiques

- La majorité des territoires ruraux est marquée par une baisse nette de leur population, accompagnée d'un vieillissement de celle-ci.
- Dans le même temps, le maillage du territoire par les commerces et les services diminue.
- Les besoins de déplacements sont donc plus importants que par le passé.
- Dans les zones rurales, beaucoup de personnes, notamment au sein de la population âgée mais aussi chez les ménages à bas revenus, se trouvent sans voiture, voire sans permis. Ce phénomène est particulièrement marqué chez les femmes veuves.

#### Motorisation des ménages<sup>75</sup>

La motorisation est nettement plus élevée en zone rurale : 92 % des ménages ruraux possèdent au moins une voiture, contre 80 % en moyenne nationale.

Cette situation cache toutefois de fortes disparités. En particulier, les inactifs, dont les retraités, sont un peu moins motorisés que la moyenne.

Catégorie	France	Rural	Inactifs	Retraités	25-64 ans	+ 65 ans
<b>Ménages motorisés (2002)</b>	80 %	92 %	70 %	76 %	86 %	68 %

Toutefois, les personnes âgées tendent à être de plus en plus motorisées. Désormais, le taux de motorisation est quasiment stable jusqu'à 75 ans, pour ne diminuer sensiblement qu'à partir de cet âge.

<sup>75</sup> Données collectées hors entretiens.

Année de naissance de la personne de référence du ménage	Taux de motorisation aux âges suivants			
	60-64 ans	65-69 ans	70-74 ans	75 ans et +
Avant 1904	Non connu	Non connu	Non connu	22 %
Entre 1905 et 1909	Non connu	Non connu	33 %	29 %
Entre 1910 et 1914	Non connu	51 %	47 %	34 %
Entre 1915 et 1919	60 %	57 %	54 %	43 %
Entre 1920 et 1924	72 %	67 %	65 %	Non connu
Entre 1925 et 1929	75 %	74 %	Non connu	Non connu

Source : INSEE, enquêtes budget des familles de 1979, 1984-85, 1989 et 1995.

La baisse du taux de motorisation à partir de 60 ans est liée à la surmortalité masculine : les veuves des générations anciennes, qui n'ont pas forcément le permis de conduire (voir ci-dessous), se dessaisissent de l'éventuelle voiture. Les couples, eux, ne se déséquipent pas avant 75 ans, âge où le vieillissement physiologique peut l'imposer.

### Permis de conduire<sup>76</sup>

La détention du permis de conduire est fortement liée à l'âge et au sexe. Elle tend à augmenter au fil des années, notamment chez les femmes et chez les personnes âgées.

		1982	1994	2001
<b>Adultes, tous âges</b>	<b>Hommes</b>	80 %	88 %	≈ 90 %
	<b>Femmes</b>	47 %	64 %	≈ 70 %
<b>60-74 ans</b>	<b>Hommes</b>	67 %	87 %	Non connu
	<b>Femmes</b>	21 %	44 %	Non connu
<b>75 ans et plus</b>	<b>Hommes</b>	54 %	70 %	Non connu
	<b>Femmes</b>	11 %	23 %	Non connu

Source : INSEE / INRETS, enquêtes transports et communication de 1982 et 1994.

Nous n'avons pu obtenir de données nationales sur le taux de détention du permis de conduire chez les ménages à bas revenus. Le permis de conduire est obtenu pour la vie et le niveau de revenus est fluctuant au cours de celle-ci. On peut toutefois supposer que, parmi les personnes à bas revenu, le taux de possession du permis de conduire est un peu moins élevé que pour le reste de la population.

- Le mode de vie urbain se développe bien au-delà des limites des agglomérations : la demande est de plus en plus forte, notamment en termes de loisirs pour les jeunes et de services. Cette demande est particulièrement forte aux franges des aires urbaines, où de nombreux ménages urbains s'installent.

### Synthèse

En terme d'aménagement du territoire, il s'agit de trouver un équilibre entre des éléments souvent contradictoires tels que :

- le maintien démographique et économique du monde rural,

<sup>76</sup> Données collectées hors entretiens.

- la limitation de l'étalement urbain,
- la préservation de l'environnement,
- la liberté du choix résidentiel,
- le coût socio-économique pour les ménages (hausse du budget transport, avec l'acquisition d'un 2<sup>e</sup> voire d'un 3<sup>e</sup> véhicule et la hausse du kilométrage annuel, forte dépendance à l'automobile, dont souffrent notamment les femmes au foyer et les jeunes...),
- le coût socio-économique pour la collectivité (voirie, réseaux, services, transport...),
- etc.

### **6.3.2. Place du transport**

- En milieu rural, le transport est le facteur clé de la cohésion sociale. Les non motorisés sont menacés d'exclusion.
- La question des transports recouvre des problématiques très larges : territoire + social + économie + environnement + politique (effet vitrine) + sécurité routière (l'insécurité routière est forte dans les zones peu denses, notamment chez les jeunes).
- L'organisation des transports est un élément essentiel de l'attractivité d'un territoire et joue fortement dans les choix résidentiels. Ainsi, l'existence d'une ligne régulière ou d'un transport à la demande peut jouer dans un choix résidentiel, y compris auprès de personnes âgées qui ne l'utilisent pas, mais sont rassurées de savoir qu'elles peuvent l'utiliser en cas de besoin, notamment quand elles ne pourront plus conduire.
- Les situations d'isolement augmentent, du fait de la baisse des disponibilités familiales (les enfants habitent souvent loin de leurs parents âgés, les adolescents ont leurs deux parents qui travaillent) ou de voisinage.
- De ce fait, les demandes de transport croissent.
- En leur sein, la demande de transports de porte à porte est importante, du fait d'habitudes de déplacements ancrées dans la logique de l'automobile, mais aussi d'une altération des capacités motrices chez une partie de la population âgée.

### **6.3.3. Besoins de transport en fonction des publics**

Le transport public en zone rurale s'adresse principalement aux personnes non motorisées, également appelées captives :

- personnes dont le ménage ne possède pas de voiture,
- personnes n'ayant pas le permis de conduire
- personnes n'étant pas ou plus en état de conduire,
- personnes ne disposant pas d'une voiture à un moment donnée, la ou les voiture(s) du ménage étant déjà utilisée(s).

A ce titre, 5 publics cibles peuvent être définis.

### 6.3.3.1 Les personnes âgées

#### Besoins

- Les seniors souhaitent poursuivre la pratique automobile le plus longtemps possible. Pour que cela puisse se faire dans les meilleures conditions de sécurité possibles, des associations et des collectivités locales ont mis en place des formations adaptées.
- Pour les non motorisés, les besoins concernent majoritairement les personnes âgées de plus de 70 ans, notamment les femmes veuves, et ne pouvant compter sur les solidarités familiales et de voisinage.
- Les motifs de déplacement sont variés :
  - vers le ou les bourgs-centres : achats, rendez-vous médical, coiffeur, démarche administrative, visite à un proche, office religieux, club du 3<sup>e</sup> âge...
  - vers la ville voisine (préfecture ou sous-préfecture) : rendez-vous chez un médecin spécialiste, visite à un proche hospitalisé, démarche administrative...
  - vers la gare SNCF la plus proche : car ou train TER ou grandes lignes.

Ces déplacements sont aussi l'occasion de rompre l'isolement et de se promener.

- Un TAD hebdomadaire permet de répondre à la majorité de ces besoins dans des conditions satisfaisantes.
- La tarification des TAD (4 à 5 € l'aller-retour, en général) est rarement dissuasive, y compris pour les seniors à bas revenus<sup>77</sup>.
- En revanche, des personnes âgées peuvent avoir des craintes à la création d'un service (peur de tomber en sortant de chez elles, réticences vis-à-vis d'un conducteur qu'elles ne connaissent pas...). Il est donc nécessaire de les informer pour lever ces appréhensions.
- Bon nombre d'entre elles rencontrent des difficultés avec les outils modernes, notamment les serveurs téléphoniques. Les réservations auprès d'une hôtesse permettent de lever cet obstacle, tout en créant un contact humain bienvenu pour des personnes qui vivent seules.
- Les personnes âgées veulent généralement rester chez elles jusqu'au bout. Il y a donc de plus en plus de demandes pour des services en porte à porte, voire pour des prestations allant au-delà du seul transport (prestations d'accompagnement, incluant la prise en charge dans le domicile et non devant celui-ci, ainsi que des actes connexes tels que l'aide à la préparation des bagages).
- Dans l'ensemble, les associations du 3<sup>e</sup> âge s'accordent à dire que les personnes âgées, tout au moins les personnes âgées valides, sont les moins mal loties des populations non motorisées, en terme d'offre de transport, car elles sont relativement bien prises en compte par les décideurs.

---

<sup>77</sup> Cela représente un budget d'environ 20 € par mois, faible par rapport à l'aide ménagère que des personnes peu aisées sont prêtes à se payer pour pouvoir continuer de vivre chez elles.

- Concernant les personnes âgées ayant besoin d'une aide pour se déplacer, ces mêmes associations estiment que seulement 30 % d'entre elles ont les moyens de payer un service d'accompagnement.

### 6.3.3.2 Les enfants et les jeunes

- Les besoins de déplacement des enfants et des jeunes croissent avec deux phénomènes concourants :
  - l'expansion périurbaine, qui amène des familles à s'installer toujours plus loin des villes,
  - le développement des modes de vie urbains au sein des campagnes, avec une demande toujours plus forte de services et d'activités.
- Ces besoins de déplacement concernent principalement les loisirs. Il s'agit notamment d'assurer l'acheminement jusqu'aux activités organisées (notamment le mercredi après-midi) ou vers des pôles tels que les cinémas ou les piscines.
- Les besoins sont particulièrement marqués le mercredi et pendant les vacances scolaires, périodes pendant lesquelles l'offre de transport collectif, quand elle existe, est souvent réduite, voire supprimée, surtout en juillet et août.
- L'augmentation du taux d'activité des femmes fait que de nombreux jeunes n'ont personne pour les accompagner en voiture.
- Des solutions peuvent être trouvées à travers le covoiturage ou les deux-roues (vélo, scooter), mais ces derniers concernent davantage les garçons que les filles et présentent un lourd bilan en matière de sécurité routière.
- En dehors des périmètres de transport urbain, les fréquences et les tarifs des transports sont souvent dissuasifs pour les enfants et les jeunes.
- Les TAD sont peu utilisés par les jeunes, qui les assimilent à des transports de personnes âgées ou de handicapés. En leur sein, les TAD périurbains sont davantage utilisés que les TAD ruraux, pour les raisons suivantes :
  - offre plus adaptée aux besoins des jeunes (les TAD ruraux circulent souvent une seule fois par semaine, généralement un jour de classe),
  - tarification plus favorable (souvent identique à celle d'un ticket de bus),
  - plus grande souplesse dans la réservation (1h voire ½ h à l'avance).
- La mise en place de transport pour les élèves commençant les cours plus tard (en moyenne 10 % des collégiens et lycéens) ou les finissant plus tôt (en moyenne 30 % des élèves) permet de rendre ceux-ci plus autonomes dans leurs déplacements quotidiens et de leur donner une image plus positive des transports publics. De tels services peuvent être assurés à la demande si le potentiel d'usagers est faible, comme cela s'observe sur certains réseaux urbains, mais aussi sur des liaisons interurbaines (ex : taxis TER Franche-Comté).

### 6.3.3.3 Les personnes à bas revenus

- Le problème le plus crucial porte sur l'accès à l'emploi.
- Beaucoup de besoins ne trouvent pas de réponses dans les transports collectifs, notamment pour les liaisons transversales, mais aussi dans le cas d'horaires de travail décalés, fréquents dans les classes populaires.
- Quand il existe un transport scolaire, celui-ci n'est malheureusement pas toujours ouvert aux autres usagers.
- Il est fréquent que des chômeurs se trouvent donc dans l'obligation de renoncer à un emploi, faute d'un moyen de locomotion.
- Des solutions peuvent être trouvées, à travers des mesures telles que la location à bas prix de mobylettes voire de voitures ou la mise en place de transports à la demande spécifiques. Plus d'une centaine d'expériences, le plus souvent associatives, existent sur le territoire national.
- Le covoiturage apparaît en revanche plus difficile à faire fonctionner, car les demandes ne rencontrent pas forcément une offre adéquate (même liaison, même horaire). En outre, certaines personnes manifestent des réticences à transporter un chômeur.
- Quand une offre de transport collectif existe, la tarification pose souvent problème. On peut citer :
  - pour les entretiens d'embauche, le remboursement par l'ANPE d'un seul aller-retour SNCF par mois (2 pour les cadres),
  - le nombre limité de régions ayant instauré un tarif réduit pour les personnes à bas revenus (des Régions telles que le Nord-Pas-de-Calais accordent en revanche une réduction de 75 %),
  - l'absence de tarification sociale sur la plupart des TAD « tous publics », en particulier les TAD ruraux, y compris quand une telle tarification existe sur les lignes régulières.
- L'implantation en milieu rural peut aboutir à des trajectoires très contrastées :
  - De nombreux ménages urbains de classe moyenne s'installent dans les couronnes périurbaines ou dans le rural proche, poussés par l'envie d'habiter à la campagne, mais aussi pour faire des économies sur le prix de leur terrain. Ces familles ne mesurent pas toujours l'impact financier de l'achat d'un deuxième véhicule (voire d'un troisième ou d'un quatrième quand les enfants grandissent) et de la multiplication des kilomètres. Lorsque arrive un accident de la vie (chômage, divorce) la situation peut devenir dramatique sur le plan financier, la perte du véhicule pouvant devenir le point de non retour de ce que les associations et les travailleurs sociaux qualifient de « descente aux enfers ».
  - A l'inverse, il n'est pas rare que des RMIstes s'installent dans le rural « profond » et y trouvent, dès lors qu'ils limitent leurs déplacements, un niveau de vie un peu meilleur qu'en ville, l'auto-production et les petits travaux au noir s'ajoutant au RMI, tandis que le coût du logement est moindre qu'en ville. Cette situation peut cependant être porteuse d'un fort isolement.

#### **6.3.3.4 Les personnes handicapées**

- Le transport à la demande est présenté par la plupart de nos interlocuteurs comme la solution la plus adaptée aux personnes handicapées, en raison de son fonctionnement de porte à porte, mais aussi en ce sens qu'il éviterait d'aménager les bus, les cars et les arrêts (aménagements imposés par la nouvelle loi sur les handicapés).
- Concernant les petits véhicules, la FNAT préfère que les collectivités locales fasse l'acquisition de véhicules adaptés plutôt que de demander aux taxis d'aménager un véhicule, en raison du coût d'un tel aménagement (15 000 €), de la décote du véhicule à la revente et de la difficile transférabilité du matériel dans un autre véhicule.

#### **6.3.3.5 Les autres adultes sans activité professionnelle**

- Figurent notamment dans cette catégorie les femmes au foyer, souvent isolées quand elles n'ont pas de véhicule personnel.
- Très peu de réponses adaptées à ces publics existent à ce jour.

### **6.3.4. Exemples de limites des solutions de transport existantes**

- Là où elle existe, l'offre de transport collectif tend généralement à se raréfier (fermeture de lignes départementales, fermeture de gares...), la motorisation croissante amenant les habitants à de moins en moins emprunter les transports en commun. On entre dans un cercle vicieux, cette baisse de l'offre accentuant la baisse de la fréquentation.
- Cette offre, quand elle existe, est souvent mal connue par les habitants des zones peu denses, du fait d'une information insuffisante, mais aussi d'une forte culture automobile qui amène bon nombre d'habitants à ne même pas chercher à se renseigner.
- Au même titre que les autres acteurs économiques, les transporteurs et les artisans taxis se raréfient dans les zones peu denses, ce qui rend moins aisée et plus coûteuse (kilométrage à vide élevé) l'organisation de transports publics.
- Le covoiturage s'organise de manière informelle. Il se heurte toutefois à de très fortes réticences dès lors que l'on sort du cercle relationnel (famille, amis, voisins).
- Pour les particuliers, les taxis sont coûteux, a fortiori quand le domicile est éloigné du lieu d'implantation de l'artisan taxi (facturation du trajet à vide).
- Des particuliers transportent leurs proches ou leurs voisins moyennant paiement en espèces ou en nature (bouteille de vin, gâteau, poulet...). Cette situation, proche du transport à la demande, les met en concurrence avec les taxis (voir plus loin).

- Certaines associations organisent elles-mêmes de tels transports. Là encore, la concurrence avec les taxis pose problème. Dans le cas où les conducteurs sont des particuliers, ceux-ci peuvent être bénévoles ou indemnisés.
- Là où ils existent, les transports à la demande sont en général utilisés majoritairement par des personnes âgées, aux besoins desquels ils répondent le mieux, du fait de leur faible fréquence (souvent hebdomadaire), de leur tarification (dissuasive pour les personnes à bas revenus et pour les familles) et de la nécessité de réserver à l'avance. En outre, ils ont bien souvent une image de « transports de vieux » qui les cantonne à cette clientèle.

## 6.4. COMMENT SE CREENT LES TAD ?

### 6.4.1. Une création souvent à l'initiative des élus

- La définition de l'offre de transport, dont le TAD, dépend de l'autorité organisatrice. Les entreprises de transport sont rarement à l'origine de la création d'un TAD (voir ci-dessous).
- La création d'un TAD peut s'inscrire dans deux logiques :
  - image du service et logique comptable : éviter la circulation de bus ou de cars vides et faire des économies, en remplaçant des services réguliers par des services à la demande,
  - logique d'offre : desservir de nouveaux territoires (ex : extension du périmètre de transports urbains, desserte de zones rurales non desservies par les lignes régulières) ou de nouveaux publics.

Ces deux logiques peuvent être mêlées. Ainsi, le remplacement d'un service régulier par un TAD peut s'accompagner d'une extension de la zone de desserte ou de la création de nouvelles courses (deux aller-retour en ligne virtuelle au lieu d'un en ligne régulière, par exemple).

- La décision de mettre en place du TAD est une décision politique, qui se fait généralement sans étude d'opportunité (est-ce bien du TAD qu'il faut ?).
- Le TAD apparaît souvent comme la meilleure solution à une problématique de desserte des zones peu denses, voire comme la solution unique. Des solutions alternatives ou complémentaires (covoiturage, par exemple) ne sont en général pas prises en considération. Toutefois, l'approche globale des déplacements tend à se développer au sein des autorités organisatrices, notamment via leurs associations (GART, ADSTD). Ainsi, des départements (ex : Eure-et-Loir, Finistère) remplacent leur plan départemental des transports collectifs par un plan départemental des déplacements, incluant non seulement les lignes classiques, mais aussi le TAD, le covoiturage, le vélo... et des agglomérations développent des centrales de mobilité.
- Quand étudie-t-il y a, celle-ci vise simplement à définir le contenu dudit TAD. Toutefois, le TAD n'est pas toujours considéré comme la solution unique. Ainsi, pour les zones rurales, l'ADSTD écrit : « *Si le TAD constitue sans nul doute une réponse et un moyen de lutter contre l'isolement à des conditions économiques acceptables pour la collectivité, d'autres voies d'action sont*

*possibles (centrale de mobilité, covoiturage...), en coordination avec les autres actions de service public ».*

- Dans les départements, dès lors qu'il s'agit de créer du TAD ex nihilo, la première opération donnera lieu à débat budgétaire, même si les budgets en jeu sont faibles. Ensuite, en général, le TAD ne sera pas remis en cause (il pourra même être étendu à de nouveaux secteurs) et les budgets seront votés « les yeux fermés », au même titre que d'autres dépenses perçues comme naturelles ou obligatoires (transports scolaires, routes).

## **6.4.2. Place des transporteurs dans l'initiative**

- Un exploitant peut être amené à proposer des adaptations de l'offre, notamment par la mise en place de TAD, pour contribuer à améliorer les résultats économiques du réseau et donc à renforcer sa position commerciale sur le moyen terme.
- Une fois la décision politique prise, il contribue généralement à la définition précise du service.
- En revanche, lors des réponses aux appels d'offres, chaque candidat a peu de marge de manœuvre. Il fait une réponse « politiquement correcte » et se garde de toute proposition innovante qui pourrait amener à voir son offre mal appréciée.
- Cette faible place des exploitants dans l'innovation organisationnelle est accentuée par la faible part de l'ingénierie en mobilité en leur sein. Hormis dans les grands réseaux urbains, cette ingénierie est quasiment absente chez les transporteurs locaux, y compris dans les filiales des grands groupes. Cette ingénierie en mobilité est également peu présente dans les sièges sociaux de ces derniers, où l'intitulé des postes des interlocuteurs TAD fait apparaître une forte orientation vers le marketing ou la technologie [NDLR : On peut se réjouir du fait que la mission de conseil (quand elle existe) soit dissociée de la gestion d'un réseau : dans le cas contraire, les exploitants se trouveraient être à la fois juges et parties, comme cela s'observe dans nombre de petits réseaux urbains, où la collectivité ne dispose d'aucune ingénierie et où cette ingénierie est assurée par défaut par l'exploitant].
- Enfin, à la décharge des exploitants, on soulignera que lorsque l'initiative vient de l'un d'entre eux, elle peut rencontrer de grosses difficultés, ainsi qu'en témoignent les réticences des collectivités locales à financer le projet SARRASIN, sur le bassin d'Abbeville (voir page 213).

## **6.5. STRATEGIE DES PROFESSIONNELS VIS-A-VIS DES TRANSPORTS INNOVANTS**

### **6.5.1. Transporteurs**

#### **6.5.1.1 Part du TAD dans l'activité**

Nous avons pu avoir la part du TAD, exacte ou approchée, dans l'activité pour trois des cinq grands groupes rencontrés. Dans tous les cas, les chiffres annoncés sont très faibles :

- nettement moins de 1 % du chiffre d'affaires pour le premier,
- 0,7 % du chiffre d'affaires pour le deuxième,
- entre 1,5 et 3 % des voyages pour le troisième.

#### **6.5.1.2 Un marché à occuper**

- Même s'il est encore limité, le marché du TAD existe et se développe. Chaque entreprise cherche donc à se positionner, tant pour préserver les marchés qu'elle a déjà, que pour en conquérir de nouveaux.
- Leurs fédérations (FNTV, UTP) les encouragent à aller sur les marchés de TAD, non seulement en raison de l'expansion de ces marchés, mais aussi pour assurer le positionnement de la profession face à la concurrence d'autres acteurs.
- Le TAD n'est toutefois jamais une cible d'attaque du marché.
- Une entreprise dit même être entrée sur le marché du TAD « par défaut, pour suivre la logique économique des élus ».
- Forte de son expertise interne et du fait qu'elle n'a, en tant que telle, rien à vendre, l'UTP est la seule à oser affirmer sur la place publique que le TAD n'est pas une solution miracle et qu'il doit se mettre en place dans le respect de certaines règles et contraintes.

#### **6.5.1.3 Une stratégie opportuniste**

- Comparé aux autres activités des transporteurs, le TAD est souvent une activité à faible valeur ajoutée, car il réclame beaucoup de travail (gestion des réservations) et génère des frais fixes importants, pour peu de personnes transportées, donc peu de recettes.
- Le TAD peut toutefois permettre aux entreprises d'optimiser des moyens déjà existants et de faire des économies d'échelle :
  - réutilisation d'un conducteur et d'un véhicule utilisés pour le transport scolaire (réutilisation d'autant plus intéressante pour le transport interurbain dont la nouvelle Convention collective impose de rémunérer les conducteurs pendant les coupures),

- rentabilisation d'un plateau téléphonique de réservation de TAD et/ou d'information multimodale sous-utilisé,
  - fermeture d'arrêts et optimisation de la vitesse commerciale des lignes régulières (cas de la SNCF, par exemple).
- Pour les grandes entreprises, le TAD n'est pas considéré comme un marché en tant que tel. Il constitue plutôt une porte d'entrée pour des marchés plus importants. Ces entreprises s'intéressent réellement au TAD dès lors qu'il constitue un volet de gros marchés de transport, à l'échelle d'une agglomération, d'un département ou d'une région. Elle doivent alors montrer qu'elles sont compétentes pour le TAD au même titre que pour toutes les autres activités de leur métier.
  - Les grands groupes n'ont pas de stratégie nationale affirmée sur le TAD en tant que tel. Ils déclarent laisser leur filiales se débrouiller, se contentant de leur apporter des outils et des conseils. Nos interlocuteurs sont restés évasifs sur la nature de ces outils et de ces conseils. Cet appui porte sans doute au moins autant sur les volets commercial et technologique que sur l'ingénierie de la mobilité.

#### **6.5.1.4 Autres transports innovants**

- La logique d'occupation du marché s'inscrit dans la perspective de développement des centrales de mobilité, en particulier dans les grandes agglomérations.
- L'entrée sur de tels marchés se fait en partie par la technologie, à travers l'élaboration de logiciels ayant pour première vocation l'information multimodale sur les transports.
- L'intérêt pour les autres solutions innovantes de transport (covoiturage, location de vélos...) commence à se faire jour, dans la mesure où de tels services s'inscrivent dans des centrales de mobilité, marchés émergeant auxquels les entreprises s'intéressent fortement.
- Pour l'instant, le développement des centrales de mobilité pouvant être déléguées à des entreprises privées se cantonne pour l'essentiel aux grandes agglomérations.
- La démarche des entreprises vis-à-vis de centrales de mobilité semble être purement commerciale. En effet, ces entreprises semblent peu, voire pas du tout, s'intéresser aux expériences fonctionnant actuellement sous forme associative, alors que ces expériences pourraient leur apporter un savoir-faire très utile.

#### **6.5.2. Taxis**

- Le nombre de personnes à transporter étant généralement faible, les taxis sont les acteurs privilégiés du TAD. Les transporteurs leur reconnaissent d'ailleurs ce rôle<sup>78</sup>.

---

<sup>78</sup> Notre enquête a pourtant montré que les transporteurs intervenaient sur la moitié des TAD et les taxis seulement sur un tiers.

- Après le transport scolaire et le transport de malades assis, le TAD est qualifié par la profession de « *troisième marché* » et la FNAT encourage fortement ses adhérents à s'y positionner.
- Au-delà des mots, les taxis semblent davantage intéressés par le TAD que les transporteurs. En témoigne la parution de 2 dossiers et d'un article sur le sujet dans les 12 derniers numéros de « L'Artisan du Taxi ». Ces dossiers traitent notamment des aspects organisationnels et juridiques du TAD (groupements d'artisans, types de convention...).

## **6.6. ROLE DES TAXIS**

### **6.6.1. Quelle réglementation ?**

- Les taxis peuvent assurer un service de TAD sous réglementation LOTI ou sous réglementation taxi. Pour pouvoir exercer sous réglementation LOTI, ils doivent être inscrits au registre des transporteurs, en DDE.
- Leurs fédérations leur conseillent d'effectuer systématiquement cette inscription, afin de pouvoir effectuer du TAD sans problème, quel que soit le type de convention.

### **6.6.2. Quelle organisation entre transporteurs et taxis ?**

- Depuis environ une dizaine d'années, les taxis sont reconnus comme acteurs du transport public à part entière. Cette reconnaissance a notamment été concrétisée par l'édition du guide pratique « Coopération taxi / transport public : mode d'emploi » (FNAT/GART/UTP, 1998) et, plus récemment, par la signature d'une convention entre le GART et la FNAT (novembre 2003).
- Globalement, les transporteurs considèrent que le transport à la demande est le domaine naturel du taxi. Ils préfèrent que la majorité des TAD soit assurée par des taxis (NDLR : il s'agit d'une évolution souhaitée, puisque notre enquête montre que les transporteurs interviennent dans la moitié des TAD et les taxis dans seulement le tiers).
- Les taxis sont particulièrement adaptés dans le cas de TAD de porte à porte, de desserte zonale en milieu rural et, de manière générale, pour tous les faibles volumes de clientèle.
- En revanche, dans le cas où certains services d'une ligne régulière sont assurés en TAD (heures creuses, vacances scolaires), le transporteur de la ligne préfère assurer lui-même de tels services, éventuellement avec un petit véhicule. De manière plus générale, les transporteurs ne veulent pas être limités aux véhicules de plus de 9 places.
- Le recours aux taxis est souhaité par les transporteurs avant tout pour des raisons de coût. Ce raisonnement s'inscrit dans la logique économique de la collectivité (offrir le service au meilleur coût), mais aussi, souvent, dans celle de l'entreprise (répercuter la contrainte sur un ou des sous-traitants, plutôt que de bloquer un conducteur et un véhicule).

- La mise en groupement des taxis est la solution la plus favorable pour tous les acteurs. Elle présente notamment les avantages suivants :
  - désignation d'un interlocuteur unique au sein de la profession des taxis,
  - mutualisation de l'offre, permettant de répondre à la demande sans bloquer un véhicule et un chauffeur.

### **6.6.3. Problèmes rencontrés**

#### **6.6.3.1 Problèmes rencontrés par les taxis**

- Quand ils ont les transporteurs comme interlocuteurs, les taxis trouvent les négociations très dures. Ils ont l'impression de ne pas être considérés et de subir toutes les contraintes du système, sans être payés au juste prix (ex : service effectué le dimanche sans être payé au tarif week-end). Ils préfèrent donc généralement négocier directement avec l'autorité organisatrice.
- De manière plus large, ils considèrent que leur prestation est trop rarement payée au juste prix. En effet, faute d'organisation de la profession au niveau local et de qualités de négociation, la plupart des conventions ne prennent en compte que le paiement des kilomètres effectués, sans rémunérer des prestations annexes telles que :
  - la coordination (dans le cas de groupements de taxis),
  - l'immobilisation d'un chauffeur et d'un véhicule (dans le cas contraire).

Certains organisateurs de TAD prennent toutefois en compte ces prestations, par exemple à travers la mise en place de rémunérations forfaitaires, comme à Evreux (15 € la course, quelle que soit la distance), et à Annemasse (3 tarifications, selon un découpage en zones).

- Le temps d'attente n'est pas facturé, puisque les taxis chargent les clients à des horaires prédéterminés. Dans la pratique, certains clients ne sont pas ponctuels, imposant aux taxis un temps d'attente que ceux-ci ne peuvent se faire rémunérer.
- Les taxis ont également l'impression que leur profession est dévalorisée dès lors qu'on leur fait assurer dans le cadre du TAD des prestations relevant davantage de leur métier de base que du transport public (ex : sorties de spectacles), prestations assurées aux tarifs du transport public.

#### **6.6.3.2 Problèmes cités par les transporteurs et les collectivités**

- L'absence fréquente d'organisation des taxis en groupements rend plus difficile les négociations avec les artisans, l'organisation du service et le bon déroulement de celui-ci.
- Il n'est pas rare que des taxis n'assurent pas leur prestation de TAD, un tel désistement pouvant avoir pour origine le choix d'une course plus rentable, tel que du transport de malade assis.

### 6.6.3.3 Problèmes mentionnés de part et d'autre

- La saturation de l'offre aux heures de pointe touche également les taxis. Ceux-ci ne peuvent donc pas toujours répondre aux demandes en heure de pointe, par exemple pour les déplacements domicile – travail des résidents du périurbain peu dense.
- La question se pose alors de l'augmentation du nombre de licences. Citons l'Artisan du Taxi de février/mars 2003 :  
« La question qui fait mal

*Peut-on, en même temps, vouloir développer des activités de transport à la demande, de transport scolaire, de transport de malades assis, et refuser une augmentation du nombre de licences ? Oui, la question est iconoclaste car elle s'attaque à un dogme de la profession. Oui, elle fait mal et elle provoque. Mais il est essentiel de la poser maintenant. Pour prendre le temps de réfléchir, le plus sereinement et le plus complètement possible : cela vaut mieux que d'être confronté, à froid, à des décisions unilatérales. Certains professionnels se posent déjà des questions, franchement : l'élargissement du marché vers des activités de transport public se heurtera, à un moment ou à un autre, à un problème de moyens, de capacité disponible. D'autres craignent que des élus s'interrogent, aussi, sur l'adéquation entre l'offre et la demande. Nombre d'artisans, enfin, laissent deviner un certain malaise : comment dire aux élus que l'on est capable d'assurer de nouveaux marchés tout en niant, ou en édulcorant, le problème des moyens à certaines heures. La question mérite d'être posée. »*

## 6.7. CONCURRENCE ENTRE PROFESSIONNELS DU TRANSPORT ET NON PROFESSIONNELS

### 6.7.1. Contexte juridique

Voir page 8 et suivantes.

### 6.7.2. Point de vue des transporteurs et des taxis

- Les professionnels, au premier chef les taxis, considèrent que la concurrence avec les non professionnels ne se fait pas de manière équitable, dans la mesure où ils ont des contraintes plus fortes, notamment en terme de réglementation, de matériel et de qualification.
- Ils veulent limiter le transport à titre accessoire à deux situations :
  - absence de transporteur et de taxi sur le territoire concerné,
  - non réponse du ou des transporteurs ou taxis à l'appel d'offres.

- Parmi les situations dénoncées, figurent :
  - les « *débordements* » du statut dérogatoire (ex : réalisation de circuits scolaires par des mères de famille),
  - l'application de l'abattement fiscal pour l'aide à domicile y compris pour les actes de transport (qui divise par deux le coût du transport pour l'utilisateur, dès lors qu'il fait appel à un professionnel de l'aide à domicile),
  - l'encouragement de certaines ANPE pour que des demandeurs d'emploi effectuent du transport de personnes avec leur propre véhicule.
- Concernant le transport à la demande, cette concurrence semble pour l'instant peu concerner les TAD donnant lieu à appel d'offres (NDLR : la situation existe néanmoins, comme le montre l'exemple du TAD du SIVOM de la Viadène, monographié pages 116 à 119).
- Les professionnels attendent avec impatience la parution du décret sur les véhicules occasionnels, qui devrait selon eux clarifier la situation. Cette attente est forte pour les taxis et les transporteurs locaux, y compris les filiales des grands groupes. Les sièges sociaux desdits groupes ne semblent pour l'instant pas ressentir ce décret comme aussi urgent, mais pensent qu'il sera indispensable si la situation perdure et se développe.
- Les fédérations de transporteurs et de taxis avaient conclu un accord stipulant que :
  - les transporteurs auraient au maximum 25 % de véhicules de 9 places ou moins,
  - les taxis auraient au maximum 25 % de leur activité sous réglementation LOTI.

A leur grand dam, cet accord a été remis en cause par la DGCCRF<sup>79</sup>, qui y voyait une entente visant à protéger leurs activités respectives contre des tiers et allant à l'encontre des règles de concurrence.

- Enfin, les taxis et les transporteurs souhaitent que l'activité de transport occasionnel soit limitée à 1/8 du plafond du régime fiscal des micro-entreprises, soit 3 375 €HT.

### **6.7.3. Point de vue des associations et des professionnels des services aux personnes**

#### **6.7.3.1 Cas général**

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

---

<sup>79</sup> Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes.

- l'indisponibilité desdits professionnels (absents du territoire concerné ou occupés par une autre prestation de transport).
- Afin d'être plus autonomes, certaines associations ont fait l'acquisition d'un véhicule. D'autres font assurer le transport par un salarié ou par un bénévole, avec leur véhicule personnel.
- Par ailleurs, des associations prennent le relais des solidarités familiales en organisant des « réseaux de transport bénévoles » (avec indemnisation du conducteur).
- Malgré l'importance des besoins, les associations hésitent à s'engager dans ce type de services (ou le font dans la discrétion), du fait à la fois d'une méconnaissance des points suivants et des situations conflictuelles qu'ils peuvent engendrer :
  - concurrence vis-à-vis des taxis,
  - détermination du montant de l'indemnité,
  - statut de cette indemnité vis-à-vis du fisc,
  - assurance.
- Afin de légaliser certaines pratiques et d'organiser les solidarités de voisinage, la Fédération Familles Rurales demande :
  - La création d'un statut de « particulier agréé pour le transport de personnes »
    - L'agrément s'appuierait sur une visite médicale, la validité du permis de conduire, l'assurance du véhicule et la « sûreté » du chauffeur (casier judiciaire vierge, sobriété, discrétion). Il n'y aurait donc pas de formation spécifique, semble-t-il.
    - Un plafond de tarif serait fixé, par exemple en référence au barème fiscal.
    - Ces particuliers pourraient d'une part être sollicités directement par les personnes qui auraient besoin de transport et d'autre part répondre aux appels d'offres pour le transport scolaire (sur lesquels une tarification kilométrique plus faible que celle des taxis pourrait permettre de remplacer un long circuit en boucle par plusieurs petits circuits linéaires, au bénéfice du rythme de vie des enfants).
  - La création d'un « agrément transport » pour les associations
    - Les associations pourraient être agréées pour organiser des réseaux de transport de particuliers.
    - Elles désigneraient les personnes qui seraient « transporteurs » et organiseraient la mise en relation de ces personnes avec les demandes de transport.

NDLR : On peut noter que, dans les deux cas, ces prestations entreraient directement en concurrence avec les taxis et les transporteurs, avec des tarifs et des contraintes moindres.

Famille Rurales considérait que la version provisoire du projet de loi sur le développement des territoires ruraux à la date de l'entretien (21 septembre 2004) répondait à ses attentes.

### 6.7.3.2 Cas particulier : l'aide à domicile et les services aux personnes

- Les professionnels du service aux personnes ne peuvent avoir la mobilité comme activité unique. Toutefois, le transport (ou plus précisément l'accompagnement, voir page 194) représente 70 %, voire plus, de l'activité de certains d'entre eux.
- En matière de mobilité, leur prestation ne se limite pas au simple transport. Il s'agit plus largement d'une prestation d'accompagnement, incluant la prise en charge à l'intérieur du domicile (contrairement aux taxis et aux transporteurs qui, au moins en théorie, assurent la prise en charge sur le trottoir), voire des actes complémentaires tels que l'aide à la préparation des bagages. D'après un professionnel, cette mission d'accompagnement a été reconnue par la Cour de Cassation, qui a donné gain de cause à son entreprise contre les taxis.

#### **6.7.4. Point de vue des collectivités locales**

- Les collectivités locales trouvent que les taxis et les transporteurs sont opposés au transport à titre occasionnel autant par souci de maintenir un monopole que par peur des excès et des dérives.
- Pour les zones rurales, elles souhaitent que la réglementation s'assouplisse afin de répondre en toute légalité à des situations aujourd'hui difficiles à résoudre.

Ainsi, dans leurs propositions de novembre 2003 pour le projet de loi sur le développement des territoires ruraux, l'ADF et l'ADSTD proposent d'ajouter à l'article 29 de la LOTI la possibilité, dans les zones de faible densité démographique (notamment les zones de revitalisation rurale), de mettre en place de nouveaux dispositifs de transport, pouvant notamment comprendre :

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

#### **6.7.5. Commentaire**

##### **6.7.5.1 Remarques générales**

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

##### **6.7.5.2 Remarques spécifiques en réponse au...**

*Paragraphe rédigé par le service juridique de la DTT.*

...point de vue des transporteurs et des taxis

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

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

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

Sur la question de l'abattement fiscal pour l'aide à domicile, l'article L 129-1 § II du Code du travail précise que les entreprises et les associations dont les activités concernent exclusivement les tâches ménagères ou familiales doivent être agréées par l'Etat lorsqu'elles souhaitent que la fourniture de leurs services au domicile des personnes physiques ou de leurs services favorisant le maintien à leur domicile des personnes âgées, handicapées ou dépendantes ouvre droit au bénéfice de la réduction d'impôt prévue à l'article 199 sexdecies du Code général des impôts.

Sur le souhait que l'activité de transport occasionnel soit limitée à 1/8 du plafond du régime des micro-entreprises, soit 3 375 €HT, il est précisé qu'une telle mesure entraînerait, dans certains cas, des ventes à perte prohibées par le Code de la consommation.

#### *... point de vue des associations et des professionnels des services aux personnes*

Sur la création d'un statut de « particulier agréé pour le transport de personnes » et d'un « agrément transport » pour les associations demandé par la Fédération Familles Rurales, la réglementation autorise les mères de famille (cf. ci-dessus) à exécuter des transports scolaires pour le compte des Conseils généraux. Ces personnes sont inscrites au registre des transporteurs publics routiers de personnes, cette inscription étant limitée au transport scolaire. Par ailleurs, en ce qui concerne le projet de loi relatif au développement des territoires ruraux (cf. ci-dessus).

Les dispositions relatives aux particuliers, loin de limiter la concurrence avec les taxis et les transporteurs, ont au contraire pour effet, de la favoriser. Par ailleurs, aucune disposition, existante ou en projet, ne prévoit l'idée d'un agrément transport pour les associations.

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

#### *... point de vue des collectivités locales*

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

## 6.8. COUT DU TAD

### 6.8.1. Organisation des TAD

Rappelons que la répartition des tâches la plus courante pour les TAD périurbains et pour les TAD ruraux est la suivante :

	<b>TAD à l'intérieur d'un PTU</b>	<b>TAD rural organisé par une AO2</b>
<b>Définition du service</b>	Autorité organisatrice	AO2
<b>Gestion et suivi</b>	Exploitant du réseau urbain	AO2
<b>Information des usagers</b>	Exploitant	AO2
<b>Transport</b>	Exploitant ou taxis	Transporteurs ou taxis
<b>Gestion des réservations</b>	Exploitant	AO2, transporteurs ou taxis
<b>Suivi</b>	Exploitant et Autorité organisatrice	AO2

### 6.8.2. Prestations à payer

#### 6.8.2.1 Introduction

- Le tableau ci-dessus montre que le TAD ne se limite pas au seul transport. La construction de son prix doit donc inclure les autres prestations.
- En outre, le TAD comporte des tâches qui n'existent pas pour les lignes régulières (réservations), tandis que certaines tâches sont plus complexes (organisation) ou demandent un travail supplémentaire (définition du service, suivi, information).
- Enfin, il suppose une organisation spécifique de la part de chaque famille d'acteurs. Par exemple, lorsque les taxis sont organisés en groupement, la mise en place de ce groupement et son fonctionnement constituent des tâches spécifiques inhérentes au TAD.

- Il est difficile d'obtenir des chiffres précis sur le coût du TAD, faute d'une comptabilité analytique adaptée (qui se justifie principalement par la faible part du TAD dans les chiffres d'affaires des entreprises) et du fait de la spécificité de chaque opération. Ne figurent ci-dessous que les chiffres que nous avons pu collecter et dont nous avons vérifié la cohérence.

### 6.8.2.2 L'aléa économique

- Le fonctionnement du transport à la demande suppose la disponibilité d'un chauffeur et d'un véhicule pour assurer une course ainsi que le fonctionnement d'un système de réservation. La notion d'aléa économique correspond au fait que ces prestations, qui ont un coût, peuvent se faire sans qu'aucune demande de transport ne soit effectuée.
- La souplesse de réservation coûte cher. D'après les chiffres que nous avons pu obtenir pour les réseaux urbains, si l'exploitant du réseau assure lui-même le TAD avec un véhicule spécifique, le coût fixe (c'est-à-dire qu'il y ait demande transport ou non) du TAD est de l'ordre de :
  - 80 % du coût du fonctionnement en ligne régulière si la réservation peut se faire 30 ou 60 minutes à l'avance,
  - 40 à 50 % du coût en ligne régulière si la réservation doit se faire la veille.

S'y ajoute un nombre plus important de trajets à vide, par comparaison avec une ligne régulière où les véhicules sont généralement réutilisés en bout de ligne (pour parcourir la ligne dans l'autre sens).

Le TAD, souvent mis en place par souci d'économie, n'est donc pas aussi bon marché que d'aucuns peuvent le supposer.

- Quand le service est assuré par les taxis, les deux cas de figure les plus courants sont les suivants :
  - en milieu urbain, le fonctionnement des taxis en groupements rend le système d'autant plus souple que le nombre de taxis adhérant au groupement est important ; chaque demande est satisfaite en fonction des véhicules disponibles à ce moment-là<sup>80</sup> ;
  - en milieu rural, où les taxis fonctionnent rarement en groupement et où les réservations se font généralement la veille, le principal risque pour un taxi est de devoir renoncer à une course rémunératrice (transport de malade assis jusqu'au centre hospitalier régional, par exemple) parce qu'il s'est déjà engagé pour une course de TAD (généralement courte, donc peu rémunératrice).

### 6.8.2.3 Le TAD, outil d'économies d'échelle

- Les TAD fonctionnant en heure creuse peuvent permettre de réutiliser un conducteur et un véhicule après un service scolaire. Cette réutilisation est devenue importante y compris pour les transporteurs interurbains, dont la nouvelle convention collective impose désormais la

<sup>80</sup> Il peut toutefois arriver qu'aucun véhicule ne soit disponible, plus particulièrement aux heures de pointe.

rémunération des coupures. L'impact économique d'une telle réutilisation est évaluée au cas par cas, au sein de chaque entreprise. Elle amène les entreprises à demander une amélioration des allotissements lors des appels d'offres.

- Le TAD peut également permettre d'optimiser l'utilisation d'un plateau téléphonique.

#### **6.8.2.4 Le TAD, moyen de toucher de nouveaux clients ?**

- Pour les taxis, le TAD peut permettre de capter de nouvelles clientèles. Un client prenant le taxi pour le TAD peut ensuite être amené à faire appel au même artisan pour une course à caractère privé.
- A l'inverse, le fait que le TAD permette de prendre le taxi à coût réduit peut amener certains clients à refuser de payer plus cher pour une course effectuée hors TAD.
- Les artisans taxis et leur principale fédération, la FNAT, n'ont aucune statistique sur ces deux phénomènes. Nous sommes donc contraints de nous limiter à quelques témoignages.

### **6.8.3. Coût pour la collectivité**

Les données résultant du traitement des questionnaires figurent pages 81 et suivantes. Nous ne reprenons ici que les principaux éléments de construction des coûts.

- Le coût des prestations réalisées directement par les collectivités est rarement évalué.
- Quand le transport à la demande s'intègre dans une prestation globale de transport (réseau d'agglomération, départemental ou TER), l'exploitant arrive à se faire rémunérer l'ensemble de ses prestations, y compris l'aléa économique. Le coût du TAD est alors souvent « noyé dans la masse ».
- En revanche, quand la prestation concerne uniquement le TAD, cette prestation est généralement centrée autour du transport et les prestataires (généralement des taxis ou des petits transporteurs interurbains) se font le plus souvent rémunérer uniquement les kilomètres effectués, y compris bien sûr les kilomètres à vide. En outre, parfois, les tarifs négociés par la collectivité auprès des taxis sont inférieurs d'environ 10 % aux tarifs préfectoraux, par exemple dans l'Aveyron.
- Pour les taxis, la pratique de prix forfaitaires (ex : Evreux) ou la rémunération de frais tels que l'immobilisation du chauffeur et du véhicule (ex : Communauté de communes du Ségala / Pays Carmausin, dans le Tarn) constituent des pratiques peu courantes.

### **6.8.4. Principales limites**

- Les taxis se plaignent souvent de ne pas être rémunérés pour l'aléa économique (voir page précédente), pour l'ensemble des prestations annexes qu'ils peuvent assurer (organisation,

réservations, temps d'attente au domicile du client, aide au transport des bagages...). L'application de tarifs forfaitaires permet une plus juste rémunération et simplifie la gestion pour tous les acteurs.

- A taux de remplissage des véhicules constant, le déficit d'un TAD augmente avec sa fréquentation. Certaines collectivités locales sont donc amenées à limiter l'information sur leur TAD pour en limiter la fréquentation, donc le déficit.
- Parmi les Départements subventionnant les TAD, plusieurs ont pour l'instant uniquement une logique de guichet. Ainsi, lors d'un entretien téléphonique, le Directeur des Transports d'un Conseil général du Sud-Ouest nous a déclaré :

*« - Le TAD n'est pas notre priorité, pour l'instant. Il pourrait le devenir avec le futur schéma départemental des transports (2006).*

*- Aujourd'hui, pour bénéficier de notre subvention, les AO2 nous transmettent très peu de données (seulement le déficit, en général) et nous nous en contentons.*

*- Il peut y avoir des abus, plus de la part des transporteurs que des AO2. Les transporteurs peuvent notamment tricher sur le nombre et la longueur des courses ou ne pas chercher à regrouper les voyageurs.*

*- Notre relatif désintérêt vis-à-vis du TAD est lié aux budgets en jeu pour le Conseil général : 60 000 € pour le TAD, contre 1 000 000 € pour les lignes régulières (garanties de recettes) et 12 000 000 € (soit 200 fois plus) pour les transports scolaires. »*

## **6.9. INNOVATION ET EVOLUTION DES METIERS**

### **6.9.1. Innovation**

- Les grands groupes reconnaissent ne pas créer l'innovation (à l'exception de la démarche SARRASIN, présentée ci-dessous). Comme cela est dit plus haut, leur stratégie est avant tout commerciale.
- Ce n'est qu'une fois qu'un marché existe qu'ils mettent en place des outils organisationnels et/ou technologiques.
- Du fait des faibles volumes de clientèle, le TAD est encore souvent traité de manière artisanale (NDLR : le terme artisanal ne doit pas être lu de manière négative : beaucoup de TAD, en particulier en zone rurale, sont gérés « à la main » de manière tout à fait satisfaisante).

### **6.9.2. Evolution des métiers**

- Le transport reste le cœur de métier des grands groupes.

- Le TAD contribue à pérenniser cette activité, tout en l'orientant vers des prestations plus administratives (organisation, réservations...).
- L'évolution vers des prestations de service plus qualifiées (outils technologiques, ingénierie de la mobilité) se fait surtout à travers le développement des centrales de mobilité, et plus particulièrement en leur sein les centrales d'informations multimodale, développées par tous les opérateurs.

## 6.10. PROJET SARRASIN

### 6.10.1. Présentation

Pour plus de détails, on se reportera aux documents mentionnés dans la bibliographie, page 242.

- Le projet SARRASIN (Service Automobile en Région Rurale d'Accompagnement sur Inscription Nominative) constitue le principal exemple d'innovation à l'initiative d'acteurs privés. Initié par les groupes Keolis et Renault et soutenu par des programmes de recherche français (PREDIM) et européen (TRASCOM), il vise à développer des solutions de transport intermédiaires entre la voiture individuelle et le transport collectif, pour répondre à des besoins de déplacements aujourd'hui peu ou pas satisfaits, du fait de la faiblesse des flux concernés.
- Ce service, complémentaire des transports publics (vers lesquels l'opératrice orientera prioritairement l'usager dès lors qu'une offre existera), combinera les systèmes suivants : transport à la demande, accompagnement par un bénévole (ou, à défaut, accompagnement par un salarié de la centrale), covoiturage et autopartage.
- Pour la mise à disposition d'un véhicule, un usager pourra retirer celui-ci dans une station grâce à une carte à puce, après réservation auprès de la centrale de mobilité. Toutes les données, y compris le positionnement du véhicule, seront transmises en temps réel à la centrale, via satellite.
- Outre la prise des réservations, la centrale aura aussi pour mission de rapprocher les demandes et les offres, afin de permettre, par exemple, à une personne sans permis de conduire d'être acheminée par une autre personne, soit ayant à effectuer un trajet semblable ( $\approx$  covoiturage), soit s'étant portée volontaire pour un accompagnement bénévole.
- L'objectif du projet est d'optimiser les coûts de fonctionnement du système pour en faire, selon les termes de ses promoteurs, « *un véritable outil de mobilité durable, aux sens environnemental, social et économique du terme* », suivant deux axes :
  - inciter au regroupement des personnes dans un même véhicule,
  - substituer un conducteur bénévole référencé à un chauffeur professionnel.

## 6.10.2. Etat d'avancement

- La faisabilité technique du projet ne fait plus de doute. Reste néanmoins à améliorer l'interface homme-machine, afin de rendre le système plus accessible aux personnes peu familiarisées avec l'électronique, nombreuses parmi les personnes âgées notamment.
- La faisabilité juridique a été un sujet épineux, car SARRASIN comporte plusieurs activités, certaines publiques (transport à la demande), d'autres privées (location, autopartage, covoiturage). L'objectif est d'arriver à maintenir une composante unique, gage de lisibilité du service pour l'utilisateur. La solution envisagée pour la mise en place de l'expérimentation est une structure hybride comportant une société commerciale (regroupant Renault et Keolis) et une association d'utilisateurs, en charge du regroupement et du covoiturage. Le positionnement de ce service se situe entre le transport à la demande et la location courte durée. Selon ses promoteurs, il s'agit de la « mise à disposition d'un moyen de déplacement pour aller d'un point à un autre ».
- Enfin, l'implication des partenaires publics reste à développer. Parmi les cofinanceurs envisagés, figurent les collectivités locales, le Ministère de l'Industrie et la DATAR.
- Le projet se mettra en place à titre expérimental au printemps 2005 sur le bassin d'Abbeville, en s'appuyant sur la centrale de mobilité existante, gérée par le groupe Keolis. L'expérimentation durera 2 ans. Dans un premier temps, il fonctionnera avec 5 véhicules répartis sur 2 stations (Abbeville et Saint-Valéry). Au bout d'un an, il est prévu une vingtaine de véhicules sur 6 stations.
- La Mission Locale<sup>81</sup> devrait faire partie des premiers utilisateurs du service, pour 3 types de déplacements : déplacements de ses salariés (permanences décentralisées), ramassage de jeunes (forum...) et tiers paiement de déplacements des jeunes vers des formations ou des entretiens.
- Parmi les autres clientèles cibles, figurent les touristes, notamment les touristes anglais, nombreux en baie de Somme.

## 6.11. SUIVI DES DONNEES

### 6.11.1. Préambule

Le suivi des données reste limité. Il porte pour l'essentiel sur les TAD, tandis que les autres transports innovants font l'objet de peu d'attention, à ce jour.

### 6.11.2. Suivis nationaux

#### 6.11.2.1 Associations de collectivités locales

---

<sup>81</sup> Association d'aide à l'insertion sociale et professionnelle des jeunes de 16 à 25 ans sortis du système scolaire.

- Le GART a réalisé 2 enquêtes sur le TAD auprès de ses adhérents (lesquels sont majoritairement des autorités organisatrices de transports urbains), en 1997 et 2002 (voir pages 11 et 242).
- L'ADF et l'ADSTD n'effectuent aucune collecte de données.

#### **6.11.2.2 Fédérations professionnelles**

- L'UTP a réalisé une enquête auprès de ses adhérents, en 2003 (voir page 11 et 243).
- Son homologue pour les transports interurbains, la FNTV, n'effectue aucune collecte de données.
- La FNAT ne fait pas de recensement. Elle concentre son action sur la diffusion d'expériences significatives, principalement urbaines, notamment sur les plans juridique, tarifaire et organisationnel.

#### **6.11.2.3 Grands groupes de transport**

NDLR : Le secret professionnel peut avoir amené certains de nos interlocuteurs à nous communiquer des informations partielles. Les lignes qui suivent doivent donc être analysées avec précaution.

- La plupart des groupes sont en mesure de fournir une liste de TAD qu'ils assurent ou qu'ils organisent. Dans certains cas, une liste de références TAD existe et est mise à jour régulièrement. Dans les autres cas, il semblerait que cette liste ait été établie spécifiquement pour notre entretien.
- Certains groupes n'ont pas de recensement de leurs TAD ou jugent ce recensement incomplet. L'un d'entre eux envisage de faire effectuer un recensement exhaustif par un étudiant au cours de l'année universitaire 2004-2005.
- Un seul interlocuteur nous a fourni un chiffre précis pour la part du TAD dans l'activité de son entreprise (0,7 % du CA global). Deux autres donnent un chiffre approximatif (nettement moins de 1 % pour l'un, 1,5 à 3 % pour l'autre). Les deux derniers n'ont pas été en mesure de fournir un chiffre.
- Cette lacune dans le recensement et le suivi est liée à trois facteurs concourants :
  - l'activité TAD est généralement noyée dans le contrat global liant l'entreprise à l'autorité organisatrice,
  - la part du TAD dans leur chiffre d'affaires n'incite pas les entreprises à mettre en place une comptabilité analytique spécifique,
  - le TAD ne constitue pas une cible commerciale majeure.

#### **6.11.2.4 Associations**

- Représentant pour certaines plusieurs milliers d'associations locales, les grandes fédérations ne sont pas en mesure d'effectuer un recensement des expériences. Certaines d'entre elles (Familles Rurales) sont toutefois en mesure de citer un nombre significatif d'expériences locales.
- De tels recensements, s'ils existaient, ne pourraient de toute manière pas être exhaustifs, les acteurs associatifs locaux ou nationaux préférant ne pas trop communiquer sur des expériences parfois à la marge de la légalité.
- Quant à la Fondation de France, qui soutient de nombreux projets d'intérêt général comportant un volet « mobilité », elle ne dispose pas d'une base de données permettant d'extraire rapidement lesdits projets des quelque 6 000 projets soutenus chaque année.

#### 6.11.2.5 Synthèse

- Hormis pour les associations, le suivi de données concerne essentiellement les transports innovants en zone périurbaine.

### 6.11.3. Evaluation des effets des TAD

- A ce jour, aucun acteur national ou local n'a, semble-t-il, effectué une évaluation des TAD. De nombreuses questions restent donc sans réponse, notamment :
  - Dans le cas de création d'un TAD rural à destination des personnes âgées
    - impact économique sur le commerce local,
    - impact sur le maintien à domicile (et comparaison entre les dépenses transports afférentes et les économies réalisées sur les budgets sociaux des collectivités).
  - Dans le cas de transformation partielle ou totale d'une ligne régulière en ligne virtuelle ou en TAD (ex : heures creuses)
    - évolution quantitative de la clientèle,
    - évolution de la typologie de cette clientèle,
    - effets des différentes contraintes de réservation (réservation la veille ou à H – 30').
  - Dans le cas de fermeture de gares SNCF, avec rabattement des usagers par un taxi TER :
    - évolution de la clientèle des arrêts restant desservis (effets des gains de temps de parcours),
    - évolution de la clientèle de la commune dont la gare a été fermée (part de clientèle perdue par la nouvelle contrainte de correspondance),
    - évolution de la clientèle dans la zone de chalandise de la gare qui a été fermée (en général, les communes autres que l'ex commune-gare ne bénéficient pas du taxi TER).

## 6.12. INFORMATION INTERNE ET FORMATION

### 6.12.1. Associations de collectivités locales et associations professionnelles

- L'information sur le TAD se concentre pour l'essentiel sur les deux volets faisant l'objet des demandes les plus nombreuses :
  - le retour des expériences existantes<sup>82</sup>,
  - les aspects juridiques.
- L'information est très inégale suivant les catégories d'acteurs. Les modes de diffusion cités sont les suivants :
  - diffusion d'informations régulières (notamment via le journal interne, des recensements ou des études) : GART, UTP et FNAT,
  - mise en réseau pour diffuser les bonnes pratiques : GART et ADSTD,
  - conseil ponctuel (notamment juridique) pour les 5 associations rencontrées.
- Le GART, qui compte 253 adhérents (dont 179 AOTU, 56 Départements et 18 Régions), fait l'objet de 7 ou 8 sollicitations mensuelles de ces derniers, en moyenne. Ces demandes portent principalement sur la mise en relation avec des territoires comparables ayant mis en place un TAD.
- Pour les fonctionnaires territoriaux, quelques formations existent, notamment au Centre National de la Fonction Publique Territoriale (pôle transports de la Rochelle) et à l'École des Ponts et Chaussées (Paris).

### 6.12.2. Grands groupes de transport

NDLR : Le secret professionnel peut avoir amené certains de nos interlocuteurs à nous communiquer des informations partielles. A l'inverse, certaines entreprises ont sans doute souhaité donner une image flatteuse de leur ingénierie interne et de leurs procédures de formation et d'information. Les lignes qui suivent doivent donc être analysées avec précaution.

- La plupart des entreprises déclarent éditer des documents internes sur le TAD. Nous ne connaissons pas la teneur de tels documents.
- Nous n'avons pu obtenir d'informations fiables sur l'existence ou non de formations au sein des groupes et, a fortiori, sur le contenu de ces éventuelles formations.
- Etant donné la stratégie des entreprises et de leurs filiales et le profil des cadres en charge du TAD au sein des sièges sociaux, on peut supposer que les aspects commerciaux et l'organisation

---

<sup>82</sup> NDLR : Cette forte demande de retour d'expériences a par ailleurs constitué le leitmotiv de tous les organisateurs de transports innovants en zones peu denses, lors du recensement et de l'analyse des expériences existantes.

quotidienne des services (personnel, véhicules, réservations) tiennent une place majeure dans l'information et dans la formation.

## **6.13. INFORMATION DE LA CLIENTELE**

### **6.13.1. Une information souvent déficiente**

L'information est un des points faibles des TAD (voir document n° 2) et, plus généralement, de tous les modes de déplacement alternatifs à l'automobile. Ce thème a été abordé par nos interlocuteurs, uniquement sous l'angle des centrales de mobilité (voir ci-après), à travers le constat suivant :

- Faute d'une information suffisante, les transports à la demande sont souvent assimilés à des transports de personnes âgées ou de handicapés.

### **6.13.2. Centrales d'informations**

Les centrales d'informations constituent un volet essentiel des centrales de mobilité. Dans le cas où il existe un TAD, les réservations et l'information multimodale sont gérées par le même service.

- La réservation des TAD ne suffit pas à occuper un salarié. En outre, pour offrir des horaires de réservation suffisamment larges, il est nécessaire de prévoir 2 postes à plein temps, voire plus.
- L'intérêt des entreprises est donc de mutualiser les centres d'appels au niveau d'un département ou d'une région. Cette mutualisation permet en outre de limiter le temps d'attente pour les personnes qui appellent (mise à disposition de plusieurs opératrices) et d'améliorer la qualité du service (notamment par la mise en place d'un personnel mieux formé).
- Ces centres d'appel vont progressivement s'inscrire dans des plates-formes offrant l'ensemble des services à distance : information, marketing direct, relations clientèle, ventes de titres de transport, réservations TAD et service après-vente.
- A l'heure actuelle, les centrales d'informations sont mises en place au coup par coup, à la demande d'une autorité organisatrice.
- D'après deux grands groupes, aucun opérateur (eux y compris) n'arrive actuellement à un niveau de qualité satisfaisant sur ses centrales d'informations.
- Outre le fonctionnement des centres d'appel, évoqué précédemment, la faiblesse des centrales d'informations réside dans leurs bases de données. Parmi les principaux points faibles, figurent :
  - des données incomplètes ou absentes sur les autres réseaux que le réseau concerné,
  - la difficile cohérence des données (ex : un même arrêt peut avoir des noms différents suivant les réseaux, cas de figure particulièrement fréquent pour les gares SNCF, notamment),

- la mise à jour des données (avec des dates de changement d'horaires différentes suivant les réseaux).
- Ces centrales dites « multimodales » limitent dans la plupart des cas leur information aux transports collectifs et, éventuellement, à la voiture. Elles ne prennent pas en compte le rabattement par les modes doux (vélo, marche) vers les arrêts de transport collectif.
- Enfin, il n'existe aucune démarche mutualisée à l'échelle du territoire national, d'où l'absence pour les transport en commun d'une information équivalente à Via Michelin pour l'automobile.

# 7. RECOMMANDATIONS

## 7.1. AVERTISSEMENT

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

## 7.2. SYNTHÈSE DES BESOINS ET DE L'EXISTANT

### 7.2.1. Publics cibles

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

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

A ce titre, 4 publics cibles principaux apparaissent :

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

### 7.2.2. Réponses aux besoins

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

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

- Le transport à la demande touche essentiellement des personnes âgées. Son activité est encore sans commune mesure avec les besoins. Ainsi, dans les zones rurales, 20 000 à 30 000 personnes

ont emprunté les TAD tous publics, alors que les publics cibles représentent environ 4 millions d'habitants : les TAD ont donc touché moins de 1 % des captifs.

- Le prêt et la location à prix attractif de véhicules s'adressent presque toujours aux personnes en insertion et parfois aux handicapés. Là encore, l'activité (4 000 usagers pour 200 000 journées de prêt/location, dont la moitié dans les zones rurales) est bien en-deçà des besoins, puisque moins de 0,3 % des population cibles sont touchées.
- Le covoiturage est encore balbutiant. En outre, il concerne encore peu les déplacements quotidiens et les personnes sans voiture.
- Pour les enfants et les adolescents, de gros besoins existent sur les déplacements périscolaires (activités durant le temps scolaire) et extrascolaires.

### **7.2.3. Les actions des collectivités locales**

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

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

De ce fait, de nouveaux services se créent chaque année et les services existants ont plutôt tendance à développer leur offre<sup>83</sup>.

## **7.3. PRINCIPAUX ENJEUX**

### **7.3.1. Limiter les besoins de mobilité**

Les principales alternatives au déplacement des personnes sont les suivantes :

- Assurer par un bon maillage du territoire par les services et les commerces ; malheureusement, les petites communes rurales ont perdu quasiment tous leurs équipements et services.
- Déplacer les services et non les personnes : tournées des commerçants, portage des repas à domicile (présents dans la grande majorité des communes rurales), bibliobus...

---

<sup>83</sup> Seulement 5 % des TAD prévoient de diminuer leur offre, tandis que le quart des TAD et la moitié des prêts/locations envisagent de renforcer la leur.

### **7.3.2. Favoriser les réponses individuelles aux besoins de transport**

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

- voiture individuelle, grâce aux solidarités familiales ou de voisinage ou au sein des associations pour les activités qu'elles organisent<sup>84</sup> (covoiturage dans la sphère privée)  
→ nécessité d'organiser ce covoiturage,
- deux-roues (vélo, scooter ou mobylette), notamment pour les jeunes → nécessité d'améliorer la sécurité routière.

### **7.3.3. Ne pas faire peser toutes les contraintes sur le transport**

On veillera par exemple à :

- Pour les personnes en insertion : organiser les permanences sociales le jour du marché, afin qu'elles puissent utiliser le TAD pour s'y rendre.
- Pour les enfants et les adolescents : harmoniser les horaires des activités sportives et culturelles du mercredi après-midi, pour organiser un seul ramassage à l'aller et au retour ; le ramassage de l'aller peut même être réalisé à moindre coût si les activités commencent en tout début d'après-midi, car :
  - les collégiens participant aux activités ont eu classe le matin et sont déjà sur place,
  - les écoliers peuvent venir avec le car scolaire ayant assuré le retour des autres collégiens à leur domicile.

### **7.3.4. Développer des centrales de mobilité à l'échelle des bassins de vie**

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

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

---

<sup>84</sup> Ex : covoiturage pour amener les enfants aux activités culturelles ou sportives.

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

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

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

### **7.3.5. Mieux organiser le transport à la demande**

#### **7.3.5.1 Quelle place pour le transport à la demande ?**

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

**Or, il ne constitue pas la seule solution possible.**

Ainsi, des lignes régulières dites « lignes de marché » peuvent rendre un service équivalent, tout en s'inscrivant davantage dans la logique du transport public (meilleur remplissage des véhicules, intégration à un réseau de transport...).

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

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

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

#### **7.3.5.2 TAD existants : principaux points à améliorer**

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

- L'intervention des Conseils généraux ne devrait pas se limiter à la prise en charge d'une partie du déficit commercial. Les Conseils généraux devraient jouer un rôle en matière d'études préalables<sup>85</sup>, de suivi, de capitalisation des expériences (mise en réseau des AO2) et d'expertise<sup>86</sup>.
- Il faut éviter d'organiser des TAD dont tout ou partie du parcours coïncide avec une ligne régulière, surtout sur de longues distances. On veillera plutôt à assurer une complémentarité entre les deux offres (intermodalité entre les deux services ou horaires radicalement différents).
- L'information et la communication sont à améliorer. Il importe notamment de dépoussiérer le TAD de l'image tenace de « transport pour les vieux ». Il est également nécessaire de toujours associer l'information sur les lignes régulières à celles sur le TAD (logique de réseau, intermodalité).
- Dans la majorité des cas, tout au moins pour la plupart des TAD ruraux, il est préférable que les réservations soient réalisées en interne, plutôt que d'être confiées aux transporteurs ou aux taxis. Cela permet de mieux relier le TAD aux autres politiques de la collectivité et d'éviter la facturation de courses fictives.
- Enfin, la tarification doit être améliorée, surtout en milieu rural, avec les axes suivants :
  - développement de la tarification sociale (tarifs réduits, gratuités, bons transports),
  - mise en place de tarifs de fidélité, comme sur les lignes régulières (carnets de 6 ou de 10 tickets, voire abonnements mensuels),
  - création de titres intermodaux (correspondance avec les lignes régulières).

## **7.3.6. Organiser le cadre réglementaire**

### **7.3.6.1 Contexte juridique**

Voir pages 8 et suivantes.

### **7.3.6.2 Point de vue des transporteurs et des taxis**

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

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

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

---

<sup>85</sup> Plusieurs Départements, dont l'Aveyron et le Cantal, financent la totalité du coût des études de définition des TAD organisés par les AO2.

<sup>86</sup> Les AO2, surtout les communes et les syndicats intercommunaux, ont peu ou pas d'expertise interne.

### *Point de vue des associations et des collectivités locales*

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

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

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

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

#### **7.3.6.3 Commentaire**

##### *Remarques générales*

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

##### *Remarques spécifiques*

Voir pages 207 à 209 la réponse du service juridique de la DTT.

#### **7.3.7. Diffuser les expériences**

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

## **7.4. ROLE DE L'ETAT**

### **7.4.1. Préambule**

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

225

## **7.4.2. Favoriser la création de centrales de mobilité**

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

- favoriser la mise en place de financements pérennes (soit par un financement direct<sup>87</sup>, soit par la mise en place d'une taxe transport pour les collectivités locales rurales),
- mettre en place des outils techniques et législatifs adaptés,
- approfondir la réflexion et renforcer les soutiens aux solutions aujourd'hui encore peu abouties (en premier lieu les centrales de covoiturage),
- favoriser la diffusion de l'information, à l'échelle nationale et aux échelles locales (via les DRE et les DDE, par exemple).

## **7.4.3. Subventionner les études de schémas de déplacements**

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

## **7.4.4. Définir un cadre réglementaire souple et équitable**

Le cadre réglementaire à mettre en place doit garantir le droit au transport<sup>88</sup>, en proposant des alternatives pour les territoires ou les situations ne trouvant pas de solution aujourd'hui, tout en garantissant un professionnalisme dans l'acte de transport et une concurrence équitable (voir pages précédentes).

## **7.4.5. Développer la recherche et l'expérimentation**

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

### **7.4.5.1 Evaluation des services de mobilité existants**

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

Toutefois, aucun service ne semble avoir fait l'objet d'une évaluation complète et rigoureuse. Afin de quantifier les impacts directs, mais aussi indirects (lien social...), il apparaît nécessaire de mener des études d'évaluation s'appuyant sur les résultats de quelques services de même nature. Par exemple,

---

<sup>87</sup> Dans le cadre des politiques de transport et/ou des politiques sociales.

<sup>88</sup> Afin de ne pas rester lettre morte, ce droit au transport devra être défini par des seuils quantitatifs (à l'instar de la Belgique, où il est prévu que tout habitant soit à moins d'un kilomètre d'une station de transport collectif).

pour le TAD, il conviendra, entre autres, de comparer le coût du TAD aux économies réalisées par la collectivité (notamment le Conseil général) avec le maintien à domicile.

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

#### **7.4.5.2 Covoiturage**

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

#### **7.4.5.3 Définition des domaines de pertinence respectifs des différents types de transports publics**

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

La première recherche à mener s'appuierait sur les expériences de territoires ayant fait évoluer tout ou partie de leurs services de l'une à l'autre de ces trois formules<sup>89</sup> et sur les évolutions de clientèles en ayant découlé, afin de déterminer, à situation équivalente, la clientèle à attendre lors de la transformation ou lors de la création d'un service, tant sur le plan quantitatif que pour les publics touchés.

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

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

#### **7.4.5.4 Actions en faveur de certains publics cibles**

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

---

<sup>89</sup> Exemples : Communauté de communes des Sablons (60), Communauté de communes de Montrichard (41), Allô Minicar Transbigorre (65), Saint-Brieuc, Montluçon...

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

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

Les axes de recherche envisageables sont les suivants :

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

#### **7.4.5.5 Centrales d'informations multimodales**

Aujourd'hui, les centrales d'informations se mettent en place au coup par coup, à la demande d'une autorité organisatrice. De l'aveu même de leurs opérateurs, elles présentent bien des lacunes (voir page 218).

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

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

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

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

#### **7.4.5.6 Evaluation des logiciels de gestion des TAD**

Plusieurs logiciels de gestion des TAD existent sur le marché. D'après leurs concepteurs, qui mènent une politique commerciale très active, ces logiciels permettent, entre autres, d'optimiser le remplissage des véhicules et les circuits, de simplifier les réservations et de disposer d'un outil de suivi fiable et performant.

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

Il apparaît donc souhaitable de définir le domaine de pertinence de tels logiciels et d'évaluer spécifiquement chaque logiciel du marché, afin de guider les décideurs locaux dans leur choix<sup>90</sup>.

#### **7.4.6. Intégrer la question de la mobilité dans toutes les politiques territoriales**

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

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

---

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

# ANNEXES

- Composition du comité de pilotage de l'étude.
- Lettre de recommandation de la DATAR, jointe aux questionnaires.
- Questionnaire « transport à la demande ».

## **Composition du comité de pilotage de l'étude**

Le comité de pilotage de l'étude était constitué de représentants des organismes suivants :

- Les 3 commanditaires de l'étude :

- DATAR,
- DTT,
- ADEME.

- Les structures suivantes :

- CERTU,
- ADF / ADSTD,
- GART,
- UTP.



PREMIER MINISTRE  
MINISTÈRE DE L'ÉQUIPEMENT, DES TRANSPORTS,  
DE L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE, DU TOURISME ET DE LA MER  
SECRETARIAT D'ÉTAT À L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE

**DATAR**

Madame, Monsieur,

Paris, le 28 AVR 2004

Le Comité Interministériel d'Aménagement et de Développement du Territoire du 3 septembre 2003 (CIADT) a souhaité la mise en oeuvre d'une mission visant à recenser et diffuser les expériences de transport à la demande et de dessertes souples adaptées aux territoires à faible densité démographique. En effet, à ce jour, s'il existe bien de rares enquêtes à visée nationale et quelques études sur des sites locaux, il n'existe pas de bilan d'ensemble récent, quantitatif et qualitatif, dans ce domaine ni de valorisation des expériences.

Le CIADT a donc demandé au ministère en charge des transports (DTT, Direction des Transports Terrestres) en coopération avec la DATAR, et en lien avec les associations de collectivités concernées :

1. d'inventorier à l'échelle nationale, et dans certains pays européens, les solutions mises en place au niveau local et les préconisations indispensables à la satisfaction des besoins de déplacements dans les zones rurales et périurbaines à faible densité ;
2. de recenser plus précisément sur ces territoires, en France métropolitaine, des expériences marquantes de services à la demande ou d'autres formes d'innovations de transport (covoiturage organisé, mise à disposition de véhicules prêtés ou en location, à conduire ou accompagnés...), susceptibles de faciliter l'accès de tous à la mobilité ;
3. d'assurer la diffusion de ces expériences et le partage d'information.

Afin de mener à bien cette démarche d'envergure nationale, nous avons souhaité l'appui d'un cabinet spécialisé. Après une large consultation, le cabinet ADETEC, localisé à Clermont-Ferrand, a été sélectionné pour la réalisation des volets 1 et 2 de la mission qui seront cofinancés par la DTT, la DATAR et l'ADEME.

**Nous vous demandons de bien vouloir réserver le meilleur accueil à Bruno CORDIER, directeur d'ADETEC, ainsi qu'à ses collaborateurs, qui se permettront de vous solliciter pour recueillir les informations nécessaires à la qualité de l'étude.**

Ce cabinet présente toutes les garanties de sérieux et de compétences que peut attendre un comité de pilotage qui, outre la DTT, la DATAR et l'ADEME, réunit des représentants de l'Assemblée des Départements de France (ADF), du Groupement des Autorités Responsables de Transport (GART), de l'Union des Transports Publics (UTP), et du CERTU.

En répondant à l'enquête, vous contribuerez à un état des lieux précis sur les caractéristiques des systèmes de transports souples en milieu rural et périurbain, leurs tendances d'évolution, les réussites et les obstacles rencontrés pour leur développement. Sachant que les résultats de cette étude feront l'objet d'un colloque et seront publiés, vous rendrez possibles une diffusion d'expériences et un échange d'expertise qui ne peuvent qu'être favorables à de nouvelles initiatives pour l'amélioration des conditions de mobilité dans les territoires peu denses.

Vous en remerciant par avance, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'assurance de mes meilleures salutations.

Pour le Délégué à  
Territoire et à l'Aménagement  
le Directeur Adjoint au Délégué



au service des politiques  
alternatives de déplacements

**RECENSEMENT NATIONAL DES TRANSPORTS A LA DEMANDE ET DES  
LIGNES VIRTUELLES  
DANS LES ZONES RURALES ET PERIURBAINES**

Nom et fonction :

Organisme :

Adresse postale :

Adresse mail :

Tél. :

Fax :

**Merci de répondre au minimum aux questions figurant en gras  
et de renvoyer ce questionnaire avant le .....2004 à :**  
**ADETEC 113 rue Fontgiève 63000 Clermont-Ferrand**  
**Fax : 04 73 31 08 29 E-mail : [adetec@waika9.com](mailto:adetec@waika9.com)**

**Pour toute question relative à ce questionnaire, vous pouvez contacter :**  
**Bruno CORDIER, au 04 73 36 92 29**  
**Catherine JURY, au 04 73 36 92 29**  
**Marc TERRISSE, au 04 73 36 92 29**  
**Fabien JIMENEZ, au 04 38 49 28 86**

**HISTORIQUE DU TRANSPORT A LA DEMANDE OU DE LA LIGNE VIRTUELLE**

**1. Mois et année de création :**

**2. Motif(s) de création (plusieurs réponses possibles) :**

- demande de la population ou d'une association
- initiative des élus locaux
- incitation du Conseil général et/ou du Conseil régional
- desserte d'une zone peu ou non desservie par une ligne régulière
- extension du PTU (périmètre des transports urbains)
- remplacement d'une ligne régulière
- substitution à certains arrêts d'une ligne régulière
- substitution à une ligne régulière certains jours ou à certaines heures (vacances, week-end, heures creuses...)
- complément à une ligne régulière certains jours ou à certaines heures (vacances, week-end, heures creuses...)
- autre (préciser)

**3. Une étude de définition a-t-elle été réalisée avant la création du transport à la demande ou de la ligne virtuelle ?  oui  non. Si oui :  en interne par vos service  par un bureau d'étude  autre (préciser)**

**ADETEC BUREAU D'ETUDES EN TRANSPORTS ET DEPLACEMENTS**

**Siège social : 113 rue Fontgiève - 63000 Clermont-Ferrand - Tél. 04.73.36.92.29 - Fax : 04.73.31.08.29 - [adetec@waika9.com](mailto:adetec@waika9.com)**  
**Agence de Grenoble : 14 rue Paul Helbronner - 38100 Grenoble - Tél./Fax : 04.38.49.28.86 - [adetecgrenoble@waika9.com](mailto:adetecgrenoble@waika9.com)**  
**[www.adetec-deplacements.com](http://www.adetec-deplacements.com)**

**SARL indépendante au capital de 45 000 € - RCS Clermont-Ferrand - SIRET 432 170 033 00026 - NAF 742 C**

4. Le transport à la demande ou la ligne virtuelle a-t-il évolué de manière significative depuis sa création (changement de périmètre géographique, changement important de l'offre...) ?  oui  non  
 Si oui, date(s) d'évolution :  
 Nature de cette(s) évolution(s) (1 à 4 réponses possibles) :  
 extension du périmètre  réduction du périmètre  
 extension de l'offre  réduction de l'offre  
 élargissement à de nouveaux publics  restriction des publics concernés  
 autre (préciser)

## ORGANISATION DU TRANSPORT A LA DEMANDE OU DE LA LIGNE VIRTUELLE

### 5. Organisateur

- Conseil général  Intercommunalité  Commune  association  autre (préciser)

6. Nombre de lignes et/ou de secteurs desservis : ... lignes et/ou ... secteurs

7. Nombre de communes desservies : ... communes de départ et ... communes de destination.

8. Nom et code INSEE (ou code postal) des communes desservies (merci de joindre, si possible, un plan de situation).

Communes de départ :

Communes de destination :

9. Population totale des communes desservies (communes de départ uniquement) :

10. Comment se font l'organisation et le suivi du service ?

- en interne  délégués à un opérateur  autre (préciser)

11. Qui réalise la prestation de transport ? (merci de cocher une seule case)

- votre organisme (en régie)  opérateur public  transporteur(s) privé(s)  groupement de taxis  
 taxi(s) non organisé(s) en groupement  association(s)  particuliers avec leur propre véhicule

12. Si le service est délégué, quel est le type de convention ?

- convention directe entre l'organisateur et le(s) exploitant(s)  convention entre un exploitant et un sous-traitant

13. Quelle est la durée de la convention ?

## DESCRIPTION DU SERVICE

14. Types de dessertes (merci de cocher une case par ligne) :

a) Rabattement sur une gare SNCF

- non  moins d'une fois par semaine  une fois par semaine  plusieurs fois par semaine  plusieurs fois par jour

b) Rabattement sur une ligne régulière de car ou de bus

- non  moins d'une fois par semaine  une fois par semaine  plusieurs fois par semaine  plusieurs fois par jour

c) Chef-lieu de canton ou bourg-centre

- non  moins d'une fois par semaine  une fois par semaine  plusieurs fois par semaine  plusieurs fois par jour

Points de descente :  libres

- imposés (lesquels ?  marché  hôpital  cimetière  centre commercial  autres (préciser)

d) Ville (par exemple une sous-préfecture ou la préfecture)

- non  moins d'une fois par semaine  une fois par semaine  plusieurs fois par semaine  plusieurs fois par jour

Points de descente :  libres

- imposés (lesquels ?  marché  hôpital  cimetière  centre commercial  autres (préciser)

e) Liaison interurbaine (par exemple en remplacement d'une ligne régulière départementale ou TER)

- non  moins d'une fois par semaine  une fois par semaine  plusieurs fois par semaine  plusieurs fois par jour

f) Liaison urbaine (par exemple en remplacement ou en complément d'une ligne de bus)

- non  moins d'une fois par semaine  une fois par semaine  plusieurs fois par semaine  plusieurs fois par jour

g) Autres (préciser ; ex : desserte d'une zone industrielle)

- non  moins d'une fois par semaine  une fois par semaine  plusieurs fois par semaine  plusieurs fois par jour



29. Pour un même type de trajet sur le territoire desservi (ex : vers un bourg-centre donné) :  
 il y a une tarification unique       la tarification dépend du kilométrage
30. Pouvez-vous nous donner le prix moyen pour un aller-retour à plein tarif en transport à la demande ou en ligne virtuelle (pour les rubriques, voir à la question 14) :  
 vers un bourg-centre : ..... € l'aller-retour  
 vers une ville : ..... € l'aller-retour  
 en rabattement vers une gare SNCF : ..... € l'aller-retour  
 en rabattement vers une ligne régulière de car ou de bus : ..... € l'aller-retour
31. Existe-t-il des tarifs réduits pour le transport à la demande ou la ligne virtuelle ?  oui    non  
 Si oui, pour quels publics (plusieurs réponses possibles) ?  
 chômeurs    personnes à bas revenus    enfants et/ou adolescents    personnes âgées    autres (préciser).
32. Certains publics peuvent-ils être transportés gratuitement ?  oui    non. Si oui, quels publics (plusieurs réponses possibles) ?  chômeurs    personnes à bas revenus    enfants/adolescents    personnes âgées    autres (préciser).
33. Existe-t-il des tarifs de fidélité ?  oui    non  
 Si oui, lesquels :  carnet de 6 ou 10 tickets    abonnement mensuel ou annuel    autre (préciser)
34. Existe-t-il un système de chèques transport ou de bons transport pour certaines catégories de personnes ?  
 oui    non. Si oui, qui a créé ce système ?

## CLIENTELE

### 35. Fréquentation annuelle du service

2001 : ... .. voyages <sup>93</sup>

2002 : ... .. voyages

2003 : ... .. voyages

36. Nombre de personnes différentes utilisatrices du service en 2003 :

37. Nombre de courses en 2003 :

38. Nombre moyen de clients par course en 2003 :

39. Kilométrage total en 2003 : ..... km. Dont en charge : ..... km ; en haut-le-pied : ..... km.

40. Publics transportés (indiquer les %, même approximatifs, pour l'ensemble de l'année 2003)

personnes à mobilité réduite : ... %   personnes âgées : ... %   enfants et/ou adolescents : ... %

personnes à bas revenus : ... %   résidents secondaires : ... %   vacanciers : ... %   autres (préciser) : ... %

## ELEMENTS FINANCIERS (LANCEMENT ET INVESTISSEMENTS)

### 41. Coûts de lancement et d'investissement :

Au démarrage du service : ..... €

Autres investissements réalisés depuis lors : ..... €

### 42. Subventions pour le lancement et les investissements :

Au démarrage du service : ..... €

Pour les autres investissements réalisés depuis lors : ..... €

<sup>92</sup> X personnes dans le véhicule = X tickets (chacun paie sa place).

<sup>93</sup> Un aller-retour = 2 voyages. X personnes dans un même véhicule = X voyages (ex : 5 personnes faisant un aller-retour = 10 voyages).

**ELEMENTS FINANCIERS (FONCTIONNEMENT)**

- 43. Coût du transport proprement dit en 2003 : ..... €
- 44. Coût de gestion en 2003 :  
 Coût non quantifié       ..... € dont édition de documents : ..... €; autres (préciser) : ..... €
- 45. Coût total du service en 2003 (somme des 2 chiffres précédents) : ..... €
- 46. Recettes commerciales en 2003 (ne pas prendre en compte les subventions) : ..... €
- 47. Déficit commercial en 2003 (calculer la différence entre les deux chiffres précédents) : ..... €
- 48. Déficit 2003 par voyage : ..... €
- 49. Taux de couverture 2003 (diviser les recettes commerciales par le coût total) :
- 50. Un organisme public (Conseil général, Autorité organisatrice des transports urbains...) vous verse-t-il des compensations tarifaires pour les tarifs réduits et/ou les gratuités.  
Si oui, qui : ..... et pour quel montant, en 2003 : ..... €
- 51. Montant total des subventions de fonctionnement en 2003 : ..... €  
Répartition de ces subventions (indiquer les organismes subventionneurs et les montants respectifs) :
- 52. Déficit restant à la charge de votre organisme après les éventuelles subventions de fonctionnement :

**EVALUATION**

- 53. Bilan socio-économique du transport à la demande ou de la ligne virtuelle.  
 excellent     bon     moyen     insuffisant  
Merci de préciser votre réponse :
- 54. Perspectives d'évolution du service pour les deux années à venir  
Offre de desserte :             hausse     maintien     baisse     suppression totale du service  
Périmètre géographique :     extension     stabilité     réduction  
Type de transport :             maintien en transport à la demande  
   maintien en ligne virtuelle  
   transformation d'un transport à la demande en ligne(s) virtuelle(s)  
   transformation partielle ou totale en ligne(s) régulière(s)  
  
Autres (préciser)

VOS REMARQUES ET COMPLEMENTS EVENTUELS A CE QUESTIONNAIRE SONT LES BIENVENUS : .....

.....

.....

.....

.....

.....

Nous vous remercions de votre précieuse collaboration.

Merci de renvoyer ce questionnaire avant le ..... 2004 à :

ADETEC 113 rue Fontgiève 63000 Clermont-Ferrand

Fax : 04 73 31 08 29 E-mail : [adetec@waika9.com](mailto:adetec@waika9.com)

N'hésitez pas y joindre toute information sur votre transport à la demande ou votre ligne virtuelle :  
plaquettes, affiches, horaires, rapport d'activité, rapport financier...

# GLOSSAIRE

**ADEME** : Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie.

**ADF** : Assemblée des Départements de France.

**ADMR** : Aide à Domicile en Milieu Rural.

**ADSTD** : Association des Directeurs de Services Techniques Départementaux.

**AMF** : Association des Maires de France.

**AO2** : autorité organisatrice de second rang (Communauté de communes, par exemple), qui organise localement un service de transport, par délégation de l'autorité organisatrice de droit (Conseil général).

**AOTU** : Autorité Organisatrice des Transports Urbains.

**APGC** : Assemblée des Présidents des Conseils Généraux de France.

**ATEC** : Association pour le développement des Techniques d'Environnement et de Circulation.

**CCAS** : Centre Communal d'Action Sociale.

**CDC** : Caisse des Dépôts et Consignations.

**Centrale de covoiturage** : service mettant en relation des personnes souhaitant covoiturer pour des déplacements réguliers ou occasionnels et leur fournissant des informations pratiques et réglementaires pour la bonne mise en œuvre du covoiturage.

**Centrale de mobilité** : structure proposant plusieurs services de transport complémentaires (transport à la demande, centrale d'informations, covoiturage...). Les opérateurs et les autorités organisatrices ont parfois tendance à utiliser ce terme de manière abusive. C'est pourquoi, dans la présente étude, nous avons limité cette définition aux structures proposant au moins deux services parmi les suivants :

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

**Centrale d'informations** : service mettant à disposition du public des informations lui permettant d'organiser ses déplacements, notamment par les transports publics.

**CERTU** : Centre d'Etudes sur les Réseaux, les Transports, l'Urbanisme et les constructions publiques (service technique du Ministère de l'Equipement).

**CETE** : Centre d'Etudes Techniques de l'Equipement.

**CLIE** : Comité Local d'Insertion par l'Economique.

**CNFPT** : Centre National de la Fonction Publique Territoriale.

**CNT** : Conseil National des Transports.

**Course** : une course correspond au déplacement d'un véhicule pour assurer le transport d'une ou plusieurs personnes. Attention de ne pas confondre course et voyage (voir plus loin) : une course avec N passagers équivaut à N voyages.

**DATAR** : Délégation à l'Aménagement du Territoire et à l'Action Régionale.

**DRE** : Direction Régionale de l'Equipement.

**DTT** : Direction des Transports Terrestres (Ministère des Transports).

**EPCI** : Etablissement Public de Coopération Intercommunale.

**FNAT** : Fédération Nationale des Artisans Taxis.

**FNTV** : Fédération Nationale des Transports de Voyageurs (syndicat professionnel des entreprises de transport interurbain).

**GART** : Groupement des Autorités Responsables de Transport.

**IAURIF** : Institut d'Aménagement et d'Urbanisme de la Région Ile-de-France.

**Innovant** (transport innovant, système innovant, service innovant...) : ce terme, proposé par le maître d'ouvrage dès le cahier des charges de l'étude, inclut les services de transport suivants : transports à la demande, location à prix attractif ou prêt de véhicules, centrales de covoiturage, services d'autopartage et centrales de mobilité.

**IVM** : Institut pour la Ville en Mouvement.

**Ligne virtuelle** : ligne ayant des horaires et des points d'arrêt prédéfinis, mais pour laquelle les véhicules ne circulent que sur appel préalable d'un ou plusieurs clients : au sens de la LOTI, les lignes virtuelles sont des transports à la demande.

**LOTI** : Loi d'Orientation des Transports Intérieurs (1982).

**ORT** : Observatoire Régional des Transports.

**PDU** : Plan de Déplacements Urbains.

**PREDIT** : Programme national de REcherche et D'Innovation dans les Transports terrestres.

**PTU** : périmètre de transports urbains.

**SARRASIN** : Service Automobile en Région Rurale d'Accompagnement Sur Inscription Nominative (projet conjoint Renault/Keolis sur la région d'Abbeville).

**TAD** : transport à la demande.

**Taxi TER** : transport à la demande vers une gare organisé pour les clients SNCF (la création de tels TAD est souvent consécutive à la fermeture d'une gare). On parle aussi de TAD TER ou encore de transport de rabattement à la demande TER.

**TCNU** : transport collectif non urbain.

**TER** : Transport Express Régional, organisé par la SNCF pour le compte des Régions, qui en sont les autorités organisatrices.

**Transport à la demande (TAD)** : service de transport ne fonctionnant que sur appel préalable d'un ou plusieurs clients ; le transport à la demande peut prendre des formes différentes, les plus courantes étant le service en porte-à-porte et la ligne virtuelle (voir ce terme).

**UTP** : Union des Transports Publics (syndicat professionnel des entreprises de transport urbain).

**Voyage** : 1 aller-retour = 2 voyages.

N personnes dans un même véhicule = N voyages.

1 déplacement avec correspondance = 2 voyages.

# BIBLIOGRAPHIE

ADEME, avril 2001, « *L'informatique au service du transport à la demande* » (actes du séminaire de Sophia Antipolis), 57 p.

ADETEC, octobre 2003, « *Adaptation des transports collectifs aux besoins spécifiques des zones rurales, application à l'Auvergne* », DRE Auvergne, 81 p.

ADETEC, octobre 2003, « *Adaptation des transports collectifs aux besoins des zones périurbaines, application à l'Auvergne* », DRE Auvergne, 103 p.

ADSTD, novembre 2003, « *Projet de loi sur le développement des territoires ruraux, groupe de travail transports en milieu rural* », 44 p.

AMBROSINO (G.), NELSON (J.D.), ROMANAZZO (M.), 2004, « *Demand Responsive Transport Services : towards the flexible mobility agency* », 320 p.

APGC, CDC, TRANSDEV, novembre 1998, « *Le livre blanc des transports départementaux, bilan et perspectives d'avenir* », 278 p.

ARENSONAS (N.), février 2004, « *Transport à la demande, du sur-mesure* », Transport public, pp 18 –23.

ATEC, 1998, « *Rapport technique du sous-comité 1-2 La télématique dans les nouveaux systèmes de transport public, les taxis collectifs* », 36 p.

BAILLET (J.F.), CETE NORD-PICARDIE, octobre 1999, « *Les services de transport à la demande en Picardie* », ORT Picardie, 73 p.

CDC, TRANSDEV, janvier 1998, « *Transports publics et avenir des zones rurales* », 152 p.

CERTU, CETE de Lyon, octobre 2003, « *Transports collectifs et personnes âgées, étude de 3 cas de services à la demande : Créabus, Taco', Age d'Or Service* », 112 p.

CERTU, novembre 2002, « *Systèmes de transports à la demande, enquête sur les caractéristiques et les modes d'exploitation* », 112 p.

CERTU, 2000, « *Extraction de la base de données TCNU pour le TAD* », 3 pages.

CETUR, décembre 1993, « *Bilan des transports à la demande en 1992* », 226 p.

- CLEMENT (L.) JEANNIN (O.), mai-juin 1992, « *Taxi à la demande : l'autre transport public* », TEC n°112, pp 10-14.
- COINET-PINELL (O.), juillet 2003, « *Le transport à la demande : situation existante, tendances d'évolution et actions qui pourraient être celles de l'Etat* », DATAR, 22 p.
- CONSEIL GENERAL DE LA DROME, mai 2002, « *Guide des aides à la mobilité* », 44 p.
- DTT, CERTU, 2000, « *Extraction de la base TCNU pour le TAD* », 3 p.
- DESMET (G.), février 2004, « *En voiture comme tout le monde* », La Vie n°3058.
- FAMILLES RURALES, avril 2003, « *Contribution de Familles Rurales en vue de la loi "Développement Rural"* », 36 p.
- FNAT, juin 2004, « *Dossier de presse* », 7 p.
- FNAT, février-mars 2003, « *Transport à la demande, les ingrédients d'une bonne convention* », in L'Artisan du Taxi, pp 23-29.
- FNAT, septembre 2002, « *Transport public – taxis : groupons-nous et demain* », in L'Artisan du Taxi, pp 22-26.
- FNAT/GART/UTP, 1998, « *Coopération taxi – transport public : mode d'emploi* », 60 p.
- FONLUPT (D.), avril 2004, « *Le ménage d'accord mais les amis d'abord* », La Vie n°3051.
- FORS Recherche Sociale, CODRA, octobre 1997, « *Le transport à la demande et les dessertes souples* », PREDIT 1996 – 2000, 84 p.
- FORS Recherche Sociale, IDF Conseil, novembre 2001, « *Le transport à la demande, état de l'art et perspectives* », GART, PREDIT 1996 – 2000, 104 p.
- GART, 2002, « *Organisation du transport à la demande dans les départements et les AOTU* », 8 p.
- GART, 1997, « *Organisation du transport à la demande dans les départements et les agglomérations de moins de 20 000 habitants* ».
- GART, novembre 1997, « *Transport public : d'autres regards* » (actes des 16<sup>es</sup> rencontres nationales du transport public), pp 71-86.
- GART, juillet 1993, « *Taxis collectifs, service compris* », La Lettre du GART n°87.
- ISIS, février 2004, « *Elaboration de fiches descriptives sur les déplacements urbains : transport à la demande pour flux faibles* », 2004, ADEME, 6 fiches.
- JOURNAL DES MAIRES, novembre 2003, « *Monde rural : à la croisée des chemins* », pp 50-57.

L'ARTISAN DU TAXI, février-mars 2003, « *Transport à la demande, les ingrédients d'une bonne convention* », pp 23-29.

LE BRETON (E.), CALLAC (E.), novembre 2003, « *Panorama des aides à la mobilité pour l'insertion* », Institut pour la Ville en Mouvement, 58 p.

LE BRETON (E.), janvier-mars 2002, « *Le transport à la demande comme innovation institutionnelle* », Flux n°43, pp 58-69.

MICHEL JEANNENOT CONSULTANTS, octobre 2003, « *Les fondamentaux pour un service de TAD, notamment pour les personnes à mobilité réduite* », CNT, 50 p.

Renault/Keolis, février 2004, « *SARRASIN : étude de faisabilité et spécifications techniques et fonctionnelles (rapport final)* », 108 p.

RENAULT/KEOLIS, septembre 2004, « *SARRASIN : présentation du projet* », 26 p.

SOPRAS, 1998, « *Coopération Taxi Transport Public, mode d'emploi* », FNAT, GART, UTP, 59 p.

UTP, mars 2003, « *Les partenariats taxi – transport public* », 97 p.

VIA GTI – CARIANE, THEMA – CNRS, octobre 1999, « *Les services de transport à la demande dans leur marché et leur cadre institutionnel, rapport d'étape 1* », PREDIT 1996 – 2000, 58 p.

VIA GTI – CARIANE, THEMA – CNRS, octobre 2000, « *Les services de transport à la demande dans leur marché et leur cadre institutionnel, rapport d'étape 2* », PREDIT 1996 – 2000, 95 p.

VIENNET (R.), DE MONTSABERT (N.), HOANG-VAN (P.), CASTRO (M.), janvier 2003, « *Dossier consacré au transport à la demande* », Transport public, pp 29-35.

VIE PUBLIQUE, septembre-octobre 1996, « *Taxi à la demande : l'autre transport public* », Vie Publique n°268, pp 51-54.

## **Sites internet**

Plusieurs sites traitent de la problématique du transport à la demande, selon une approche généraliste (qu'est-ce le transport à la demande ? où des services ont-ils été mis en place ?...), en relation avec un logiciel de gestion du transport à la demande, à destination des usagers sur un territoire donné... Dans tous les cas, l'information reste très fragmentaire. Pour mémoire, on notera les adresses de quelques sites :

- [www.trans-com.net](http://www.trans-com.net)
- [www.transbus.org](http://www.transbus.org)
- [www.transport-on-demand.com](http://www.transport-on-demand.com)
- [www.iternet.org](http://www.iternet.org)
- [www.innovations-services-publics.gouv.fr](http://www.innovations-services-publics.gouv.fr)
- [www.crdr.org](http://www.crdr.org)

- [www.flexibletransport.com](http://www.flexibletransport.com)
- [www.regione.lombardia.it](http://www.regione.lombardia.it)
- [www.bealtaine.ie/virgil/](http://www.bealtaine.ie/virgil/)
- [www.eltis.org/en/about.htm](http://www.eltis.org/en/about.htm)
- [www.trentel.org/index.htm](http://www.trentel.org/index.htm)

Par ailleurs, on peut trouver des informations sur le fonctionnement des services de TAD existants (secteurs desservis, numéros de téléphone à composer...) sur les sites de certaines autorités organisatrices : par exemple [www.cg26.fr](http://www.cg26.fr) (Transdrôme), [www.cg69.fr](http://www.cg69.fr) ( TAD du Rhône), etc.