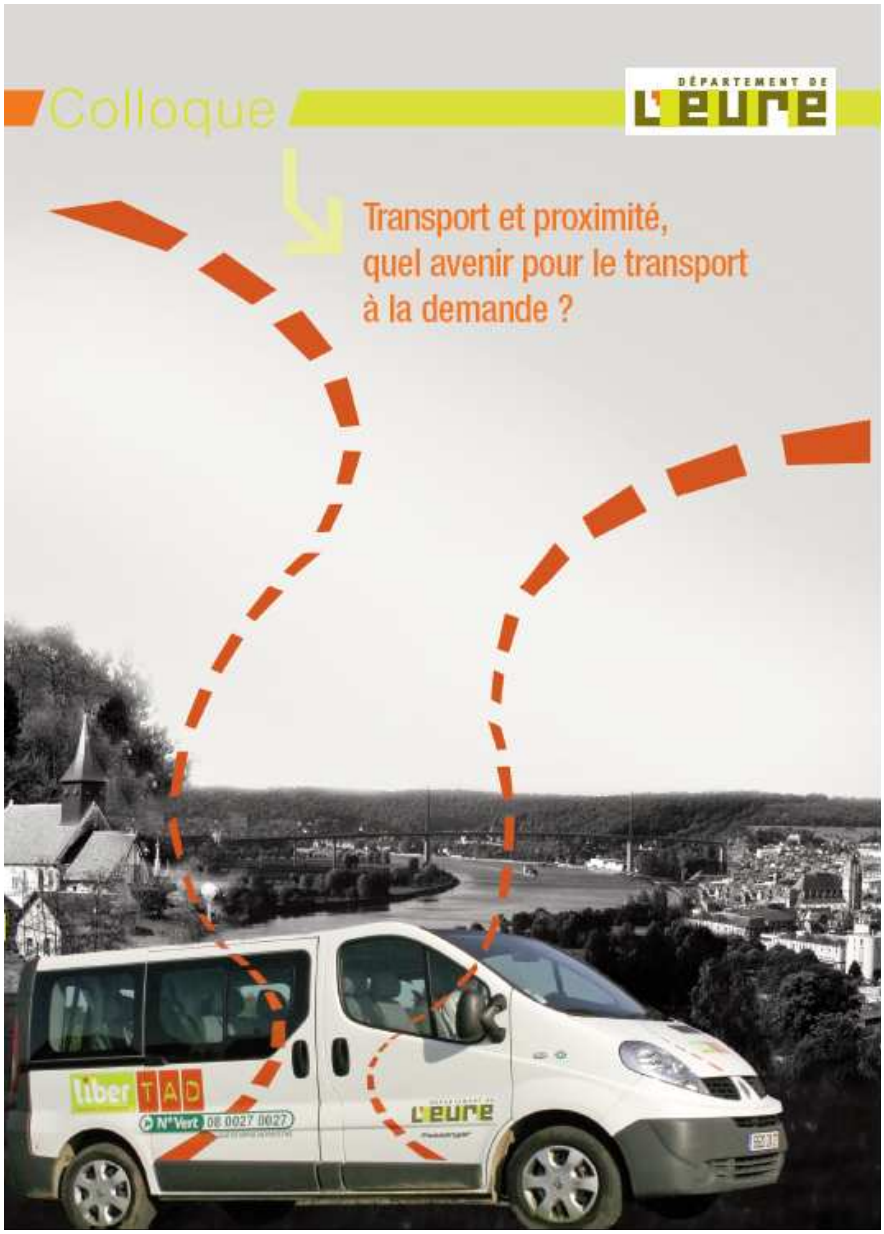
Actes du colloque

"Transport et proximité, quel avenir pour le transport à la demande ?"



- 16 septembre 2009
- Conseil général de l'Eure
  27000 EVREUX

► Séance d'ouverture 4

La politique des transports de l'Eure
► Jean Louis Destans, Président du Conseil général de l'Eure

Les réflexions du C3D dans le cadre du développement des transports publics dans l'Eure
► Bertrand Hervieux, Président du Comité Départemental de Développement Durable (C3D)

Evolutions sociétales et flexibilisation des transports publics
► Elodie Castex, Maître de conférences au Laboratoire Territoires, Villes, Environnement et Société (TVES) à l'Université des Sciences et Technologies de Lille

► L'expérimentation *LiberTAD* : évolutions et perspectives 10

Les principes d'organisation de *LiberTAD*
► Pierre Lascabettes, responsable du pôle transports au Conseil général de l'Eure

***LiberTAD* après deux ans d'expérimentation, l'expertise des territoires**
► Lionel Prévost, Vice-président du Conseil général et Maire de Serquigny
► Jean-Pierre Flambard, Conseiller général et Maire de Beuzeville
► Lydia Pernet, utilisatrice régulière de *LiberTAD*

► *LiberTAD* : ses enjeux d'avenir 17

Les conditions d'exploitation de *LiberTAD*
► Patrick Leclancher, Directeur de *Keolis Eure*, exploitant de *LiberTAD*

Le coût de ce service pour la collectivité au regard de son utilisation. Perspectives
► Claude Auffret, Vice-président de la 5ème Commission au Conseil général de l'Eure, en charge des transports

Avis d'un expert sur les axes d'amélioration de *LiberTAD*
► Didier Josselin, Chargé de recherche, CNRS / Université d'Avignon

► Vers une meilleure prise en compte de l'accessibilité dans les TAD 27

Les besoins des personnes à mobilité réduite et des personnes âgées
► Eric Heyrman, chargé de mission à la Délégation Ministérielle à l'Accessibilité
► Jean-Michel Julien et Jérémy Barcq, association "Coordination Handicap Normandie"

Quelles problématiques dans le déploiement concret de ces dessertes ? Quelles solutions envisagées ?

- Michel Jeannenot, Directeur du cabinet *Mobhilis*

La mise en œuvre opérationnelle d'un TAD de substitution : apports et limites de l'expérience

- Marc Rovigo, Directeur général du Syndicat Mixte des Transports en Commun du Territoire de Belfort

► TAD, des demandes de transport fortement disséminées qui posent la question du maillage territorial du service 36

Cadre réglementaire et contractuel des modes d'exploitation entre artisans taxi et transporteurs

- Jérôme Blandin, Directeur adjoint du cabinet *Transorco*

Quels avantages et inconvénients à recourir aux artisans taxi ? Facteurs de réussite et points de vigilance

- Hervé Mangnan, Directeur général adjoint aménagement et déplacements, Conseil général du Calvados
- Maryline Lemonnier, Directrice marketing des *Bus Verts*, réseau interurbain du Calvados

Présentation d'une expérience concluante de TAD en Europe

- Pit Winandy et Claude Bertemes, organisateurs du service *Bummelbus*, Luxembourg.
- Didier Josselin, Chargé de recherche, CNRS / Université d'Avignon.

► Un exemple de conception territorialisée et partenariale du TAD 45

La mise en œuvre d'un système partenarial de TAD avec les EPCI et Pays

- Philippe Morel, Adjoint au chef du service des transports au Conseil général de Loire-Atlantique.
- Michel Jeannenot, Directeur du cabinet *Mobhilis*

► Synthèse et conclusion 50

- Patrice Dupray, Vice-président de la Région Haute-Normandie, en charge des transports,
- Claude Auffret, Vice-président de la 5ème Commission au Conseil général de l'Eure en charge des transports

Séance d'ouverture :
Transport et proximité, quel avenir pour le transport à la demande ?

Intervenants :

Jean-Louis DESTANS
Président du Conseil général de l'Eure
▶ La politique des transports de l'Eure

Bertrand HERVIEU
Président du Comité Départemental de Développement Durable (C3D)
▶ Les réflexions du C3D dans le cadre du développement des transports publics dans l'Eure

Elodie CASTEX
Maître de conférences au Laboratoire Territoires, Villes, Environnement et Société à l'Université des Sciences et Technologies de Lille
▶ Evolutions sociétales et flexibilisation des transports publics

Bertrand TIERCE
Journaliste et animateur du colloque

"Mesdames, Mesdemoiselles, Messieurs, soyez les bienvenus.

Comme vous le savez, la politique « transports » du Conseil général de l'Eure s'articule autour de 3 grandes priorités :

- l'égalité de tous devant le service public,
- la lutte contre les exclusions,
- et la réduction des émissions de gaz à effet de serre

Mais aujourd'hui, nous allons zoomer sur le transport à la demande (TAD) dont l'importance est grande pour la vie des habitants, notamment dans les milieux ruraux.

Nous allons procéder aujourd'hui à un 1er retour d'expérience sur *LiberTAD* et nous allons aussi évoquer les pistes d'amélioration et les conditions d'optimisation de ce service.

Nous ouvrons notre rencontre avec Monsieur Jean-Louis DESTANS, Président du Département."

Jean-Louis DESTANS
Président du Conseil général de l'Eure

"Mesdames, Messieurs, je voudrais d'abord vous souhaiter la bienvenue.

Derrière le TAD et son expérimentation dans l'Eure, je voudrais dire qu'il y a avant tout un projet politique, une ambition pour les Eurois et leur qualité de vie et la volonté de garantir la cohésion et la solidarité territoriale.
C'est donc sous cet angle que j'envisage nos échanges d'aujourd'hui : le bilan que nous pourrons dresser de notre expérimentation.

Mesdames, Messieurs, le transport était il y a encore quelques années une

question très spécifique à partir de laquelle nous élaborions une politique sectorielle. C'est aujourd'hui devenu une question de société et une politique transversale parce qu'elle touche à des valeurs essentielles comme l'égalité d'accès au service public, la lutte contre l'exclusion sociale et la préservation de notre environnement.

Au regard des statistiques nationales, le défi que nous, responsables politiques, devons relever avec nos partenaires transporteurs est considérable, en particulier dans l'Eure. Dans un territoire à dominante rurale, le besoin de mobilités est plus fréquent, les distances plus longues, le sentiment d'isolement plus prégnant et la voiture encore plus nécessaire que dans les territoires urbanisés.

Ces constats traduisent, au-delà du cas particulier de l'Eure, des tendances lourdes qui interrogent l'avenir de notre planète, les perspectives de développement du monde rural ou encore les conditions d'organisation des aides de proximité pour les personnes en situation précaire ou simplement éloignées de l'accès aux services.

Pour y faire face dans l'Eure, nous avons initié une politique « transport » ambitieuse qui est aujourd'hui complétée par un renforcement du maillage territorial afin d'éviter l'enclavement du monde rural. Plus généralement, nous développons l'offre de service public de proximité grâce à une territorialisation de nos services.

La politique « transport » du Conseil général, c'est :

- 35 M d'€ par an,
- une tarification unique à 2 € instaurée en 09/2006 qui a permis d'accroître de 80% en 2 ans le nombre d'usagers sur les lignes régulières euroises, tarification exceptionnelle aujourd'hui à 1 € à l'occasion de la Journée du Transport Public,
- un temps de trajets inférieur à 1 heure pour les 36 000 élèves transportés dans les cars du département malgré des statistiques nationales bien supérieures,
- 30 lignes régulières et 120 véhicules,
- 370 000 voyages commerciaux cette année (70 000 de plus que l'année passée),

- une coordination efficace entre les réseaux de transport pour faciliter les acheminements complexes qui nécessitent parfois l'utilisation de 2 voire 3 réseaux successivement,
- enfin, la création d'un site internet dédié au covoiturage (www.covoiturage27.net) qui facilite la mise en relation des conducteurs avec leurs futurs passagers puis, à terme, l'aménagement d'aires de covoiturage le long des axes structurants du département.

La politique « transport » du Conseil général, c'est aussi un lieu d'expérimentation, celui du 276 qui rassemble le Conseil régional de Haute-Normandie et les 2 Conseils généraux de Seine-Maritime et de l'Eure.

Dans ce cadre, nous travaillons également au déploiement d'une billettique unique, *Atoumod*, et d'une centrale d'information commune à tous les réseaux de transports collectifs régionaux pour simplifier l'accès des usagers.

Chers amis, vous l'avez compris, notre objectif est de rendre l'accès aux transports collectifs plus lisible et plus facile, c'est dans ce cadre que s'inscrit l'expérimentation du TAD à laquelle les élus du département me savent très attaché.

Il a fallu expliquer, communiquer, associer les Maires des communes concernées et je tiens ici à les remercier et on voit bien lorsqu'on regarde dans le détail les statistiques du TAD que lorsque les

Maires se sont engagés, en particulier auprès des personnes âgées de leur commune, les chiffres sont là.

Le fonctionnement du TAD peut surprendre, c'est pourquoi le temps d'expérimentation doit être suffisamment long pour que le dispositif monte progressivement en charge, pour que les ajustements s'opèrent et, qu'au final, le service proposé corresponde bien aux attentes des usagers et tienne compte des besoins particuliers des personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite.

Pour être efficace, toute politique de transport doit naturellement s'inscrire dans une démarche de développement durable mais elle doit aussi être juste socialement pour recueillir l'adhésion du plus grand nombre.

Mesdames, Messieurs, je place dans cette journée beaucoup d'espoirs, tout comme les 1 000 adhérents de *LiberTAD*. Je suis persuadé que de nos expériences respectives, nous parviendrons à imaginer des pistes d'avenir pour le TAD, pour que le droit au transport dépasse la simple inscription dans une loi d'orientation sur les transports intérieurs, la LOTI de 1982, et devienne aujourd'hui et demain une réalité.

Il nous faudra réfléchir aux conditions d'extension de *LiberTAD* à d'autres territoires. Ce qui nécessitera sûrement d'autres partenariats. Il nous faudra encore résoudre une équation complexe, celle du coût de fonctionnement de ce service pour la collectivité.

Nous sommes en pleine réflexion sur l'extension de *LiberTAD. J*'avoue que j'étais très réservé il y a quelques mois mais la courbe de croissance de *LiberTAD* montre que ça continue à augmenter. C'est long, parce que c'est difficile à faire entrer dans la tête de tous les éventuels bénéficiaires. Nous avons expérimenté sur la partie du département la plus rurale, sur l'ensemble de l'arrondissement Bernay / Pont-Audemer, avec des chiffres qui ont eu beaucoup de mal à décoller.

Aujourd'hui, on a 1 000 abonnés, tous les Conseillers généraux du département me demandent l'extension de ce service qui coûtera 580 000 € à la fin de l'année. Nous sommes en période budgétaire difficile, donc c'est une véritable interrogation.

En même temps, lorsqu'on regarde ceux qui prennent ce TAD, on est vraiment dans les publics qu'on visait au début, c'est-à-dire les personnes âgées isolées et les personnes à mobilité réduite (PMR)

Simplement, il y a un arbitrage à faire entre :

- la réponse à la cohésion territoriale, à l'aménagement du territoire, à l'égalité face aux services publics, à la prise en compte des difficultés d'un certain nombre de nos concitoyens sur le territoire,
- et, en même temps, le coût qu'on met en face parce que tout le monde est favorable à l'extension de ce service mais j'ai la responsabilité de faire voter un budget, d'abord équilibré, et dans lequel je ne fasse pas peser aux concitoyens une décharge importante.

D'où la réunion d'aujourd'hui sur laquelle j'attends beaucoup de pistes de travail, de réflexions puisque nous aurons à nous décider sur une éventuelle extension ou des répartitions de responsabilités en particulier entre les Communautés d'Agglomération et le Conseil général.

Voilà l'équation telle qu'elle est posée.

Bertrand HERVIEU
Président du Comité Départemental du Développement Durable (C3D)

"Le Comité Départemental du Développement Durable (C3D) s'est intéressé aux transports, il y a maintenant quelques semaines, et a publié un rapport sur les déplacements et les transports dans l'Eure.

Nous avons rassemblé autour de 7 recommandations nos réflexions sur les transports dans le département de l'Eure. Voilà nos conclusions et recommandations qui ont été présentées devant l'assemblée des Conseillers généraux.

Nous en sommes en face d'une société au sein de laquelle nous avons tous une revendication d'autonomie tout au long de la vie et que cette revendication d'autonomie doit se conjuguer avec une revendication de développement durable qui a une transcription dans les transports.

Nous sommes en face d'une demande sociale qui serait de l'ordre d'un service public à la personne et qui s'exprime très bien à travers cette expérimentation dont il va être question tout au long de la journée.

La 2ème recommandation concerne la question de la billettique unique et de l'intégration tarifaire entre les réseaux. C'est vrai qu'il y a une demande adressée, non pas seulement au Conseil général, mais à l'ensemble des réseaux tant il est clair qu'on ne développera pas les services en terme de transport si on n'arrive pas à une harmonisation et donc à une facilitation pour les usagers du recours à ces transports en commun.

Le corollaire de cette demande est la demande d'un système d'information multimodale. Il en va de la billettique comme de l'information. Il s'agit bien d'une demande forte des usagers et on se rend compte que ça reste quand même un acquis, que l'usager doit tenter de maîtriser de lui-même.

Pour la 3ème recommandation, il s'agit d'œuvrer à la coordination des autorités en charge des transports et ceci en 2 sens, c'est-à-dire bien sûr les opérateurs pour arriver à meilleure pertinence du service mais aussi avec les collectivités et avec les territoires.

Le Département a une politique territoriale qui a une transcription en matière de transport, en termes de sécurité, de commodité d'accès, etc. Là aussi, il y a une cohérence entre l'ensemble de ces politiques à continuer de creuser.

La proposition suivante consiste à la mise en place d'un comité d'usagers qui pourrait tester l'ensemble de ces recommandations, aider à leur mise en œuvre et être une caisse de résonance. Aussi, il pourrait être mis en place une observation de l'utilisation des transports, des remarques faites quant aux horaires, des fréquentations, etc.

Elle va de paire avec la recommandation de mise en place d'un comité d'usagers. Sachant que l'amélioration et notamment des horaires est un problème complexe puisqu'on sait très bien qu'il y a un temps de latence très fort entre ces améliorations et leur pénétration dans le public.

La 6ème recommandation a bien sûr concerné le développement du TAD. Nous avons eu plusieurs séances où nous avons fait plancher d'autres départements qui avaient mis en place un service de TAD pour essayer tout simplement d'avoir des comparaisons.

C'est effectivement très intéressant de voir comment les différentes difficultés, notamment budgétaires, sont réglées ici ou là. Je plaide pour qu'on aille plus loin dans ces comparaisons et qu'on

regarde ce qui se passe dans les pays européens. Je trouve que c'est intéressant de faire l'Europe du transport et pas seulement des très grandes infrastructures.

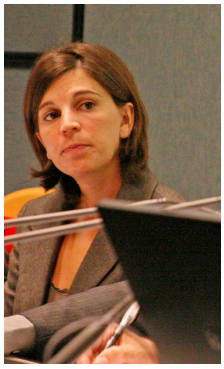
De nos débats riches et nourris autour du TAD, nous tirons une conclusion qui demande à être discutée : *LiberTAD* coûte très cher et, pour autant, cette expérimentation correspond tellement à cette revendication d'autonomie qu'on ne peut pas l'abandonner vite.

Le temps compte pour que le service puisse rentrer dans les mœurs. Il y a une question de temps, d'information, de mobilisation des élus, du tissu associatif, de l'ensemble. Cela demande beaucoup d'information et de discussion. Ce temps doit aussi être mis à profit pour le comparer, l'améliorer, le critiquer et le mettre en perspective avec d'autres dispositifs qui existent ailleurs.

Dernière recommandation, elle concerne le développement des alternatives innovantes. Je veux parler du covoiturage, des déplacements non motorisés, des déplacements scolaires, pour motifs de loisirs et l'organisation des transports autour des loisirs."

Elodie CASTEX

Maître de conférences au Laboratoire "Territoires, Villes, Environnement et Société" à l'Université des Sciences et Technologies de Lille



"Tout d'abord je voulais remercier le Conseil général de m'avoir invité car pour nous, les chercheurs, c'est l'occasion de rencontrer des opérationnels, des personnes qui mettent en place du TAD et d'échanger avec eux.

Cela fait un petit moment que je m'intéresse aux transports flexibles et plus particulièrement à la question du TAD, que j'ai pu étudier durant ma thèse de doctorat durant laquelle j'ai réalisé une étude sur l'ensemble des TAD français pour voir comment cela avait évolué, suivre l'évolution du mouvement du transport flexible en France.

Je veux rappeler que les TAD sont nés dans les années 1970. Ils ont été officialisés par la LOTI en 1982 mais si on remonte aux 1ères expériences de transport collectif, on peut même aller jusqu'aux années 1930 où il y avait des transports collectifs qui se sont mis en place durant les périodes de pénurie d'essence.

Donc du TAD, on va en trouver en France, en grand nombre, en Europe mais on oublie aussi qu'on peut en trouver dans les pays où l'automobile est reine, à savoir aux Etats-Unis et au Canada. Dans les pays dits du Sud, on va trouver aussi des formes de TAD mais plutôt des formes non régulées, des formes de taxi brousse.

Alors depuis les 1ères initiatives dans les années 1970, les TAD vont peu à peu se développer, gagner du terrain en France, sortir des espaces ruraux pour aller vers les espaces périurbains et même jusqu'aux espaces urbains. Si bien qu'aujourd'hui, le TAD est présent sur tous les territoires.

Ce mode, qui a longtemps été qualifié de marginal, ne peut plus l'être si on regarde le nombre de communes desservies, qui a été estimé à plus de 8 000 en 2005 ou si on regarde le nombre de services existants (plus de 600).

Le développement du TAD s'est effectué de manière parallèle à des évolutions plus larges de notre société. Ces différentes évolutions de notre société touchent l'individu, avec la montée en puissance du phénomène d'individualisation. Cela se traduit surtout par une individualisation croissante des comportements et donc de la mobilité. Il est intéressant de noter que cette individualisation va de paire avec la montée en puissance de la voiture.

Au niveau de la famille, le développement de la bi-activité va entraîner l'accroissement de la mobilité des femmes. Par ailleurs, la multiplication de nouvelles formes familiales (familles monoparentales, familles recomposées par exemple) engendrent de nouvelles formes de mobilité.

Un autre phénomène, très marqué durant la dernière décennie, concerne l'augmentation des loisirs et donc des déplacements liés à ce motif. Bien sûr, c'est lié aux RTT, aux modifications du temps de travail mais aussi au développement des mi-temps, du travail de nuit qui dégage de nouvelles plages horaires pour les loisirs. Mais c'est aussi lié à l'arrivée de retraités qui possèdent beaucoup de temps libre et qui sont fortement mobiles.

Au sein des territoires, on a observé une réorganisation spatiale des lieux de vie et des lieux d'emploi. Cela s'est traduit par l'étalement urbain qui a eu des conséquences sur l'allongement des distances parcourues, des distances domicile-travail.

Au niveau institutionnel, on a pu assister à la montée en puissance de l'échelon local. Cette émergence va stimuler une offre de transport plus proche du citoyen et, par la-même, favoriser le développement du TAD. En milieu urbain, on va voir également apparaître de nombreux TAD avec l'élargissement des périmètres de transport urbain qui va inciter à mettre en place de nouveaux services, de type à la demande.

Ce que l'on peut constater aussi, c'est que la mobilité devient aussi de plus en plus un facteur d'exclusion. Comme la mobilité est de plus en plus complexe, on va rencontrer des individus qui vont avoir du mal à s'approprier ces différents outils.

Heureusement, on voit se développer des actions pour lutter contre les inégalités créées par la mobilité. Il y a par exemple des associations qui vont faire de l'aide à l'apprentissage à la mobilité mais aussi des associations qui vont se mettre à faire du TAD pour aider certains publics en difficulté à retrouver un emploi ou tout simplement accéder aux services de la vie courante. Comme vous le savez, les transports sont un enjeu pour contribuer à réduire les inégalités et, à ce titre, le TAD y participe pleinement.

On dit généralement que les TAD sont des services souples ou flexibles. La flexibilité, selon les cas, va plutôt s'adresser à l'AOT ou le transporteur. C'est plutôt quelque chose de positif dans la mesure où cela va faire des économies mais l'utilisateur ne va pas forcément être gagnant. Les avantages étant plutôt pour la collectivité parce que les services proposés sont plutôt contraignants pour l'usager comme, par exemple, les lignes virtuelles. Et forcément, s'ils sont contraignants, cela ne permet pas d'attirer de nouveaux utilisateurs.

A contrario, la flexibilité peut être conçue pour les usagers et, dans ce cas de figure, c'est généralement à un coût plus élevé pour la société, avec une gestion des flux beaucoup plus complexes et à ce moment-là, il est important de recourir à des logiciels d'optimisation qui peuvent aider à rationaliser des déplacements mais aussi à essayer de regrouper des demandes afin d'augmenter le nombre de passagers qui font un voyage.

Il existe des leviers pour lutter contre les contraintes liées à la flexibilité. Je viens de parler de l'optimisation, il y a aussi la tarification qui peut inciter au regroupement et donc, pour l'autorité organisatrice de transport, contribuer à réduire ses coûts."

Table ronde :
L'expérimentation *LiberTAD* : évolutions et perspectives

Intervenants :

Pierre LASCABETTES
Responsable du pôle transports au Conseil général de l'Eure
▶ Les principes d'organisation de *LiberTAD*

Lionel PREVOST
Vice-président du Conseil général de l'Eure et Maire de Serquigny
Jean-Pierre FLAMBARD
Conseiller général et Maire de Beuzeville
Lydia PERNET
Utilisatrice de LiberTAD
▶ *LiberTAD* après deux ans d'expérimentation, l'expertise des territoires

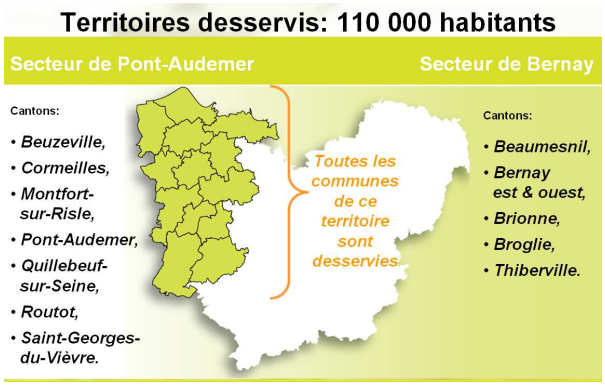
Pierre LASCABETTES
Responsable du pôle transports au Conseil général de l'Eure

"Je vais vous présenter le dispositif *LiberTAD*, son mode de fonctionnement.

En complément du discours de Madame Castex, c'est vrai que le TAD permet parfois à l'AOT d'optimiser son plan de transport, de revoir l'organisation de certaines lignes.

Il faut savoir que dans le cas de l'Eure, *LiberTAD* s'est développé sur un territoire où il n'y avait pas ou très peu d'offre de transport. En ce sens, il s'agissait vraiment d'une politique volontariste de la collectivité de développer le TAD sur cet espace afin de le désenclaver.

Je tiens à insister sur ce rôle de volontarisme de la collectivité que vous allez pouvoir étayer sur les principes de fonctionnement de *LiberTAD* suivants.



Une couverture de 13 cantons pour une population de 110 000 habitants, à l'exclusion des agglomérations de Bernay et de Pont-Audemer.

Il faut savoir que toutes les communes de cet espace sont desservies. Il y a au total 200 communes.

Le principe du TAD est simple. Pour couvrir un espace aussi grand, vous téléphonez au préalable pour réserver votre transport. Là, se déclenche la navette qui vient vous chercher.

LiberTAD remplit 3 missions :

- la desserte des chefs-lieux de canton : depuis n'importe quelle commune, je peux me rendre vers le chef-lieu de canton qui correspond au pôle urbain de référence avec un certain niveau d'équipements assez satisfaisant.
- une mission sociale, c'est-à-dire desservir les principaux centres sociaux et administrations de ce territoire mais aussi de relier les 2 principales villes de ce territoire, en l'occurrence Bernay et Pont-Audemer.
- rabattre vers le réseau de lignes d'autocar, sans réservation, pour aller vers des acheminements plus lointains.

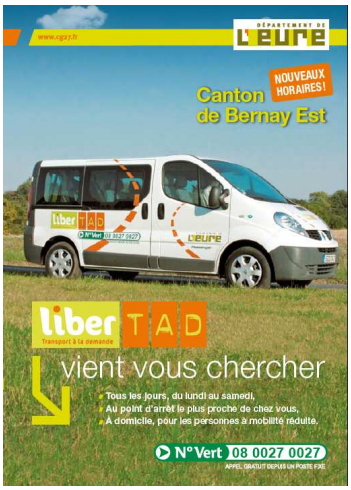
Pour réserver au préalable, il a été ouvert un numéro vert, gratuit depuis un poste fixe. Il faut réserver son transport du lundi au vendredi de 12h à 18h. *LiberTAD* est un service ouvert à tous mais avant d'utiliser ce transport, il est nécessaire d'adhérer gratuitement.

N°Vert 08 0027 0027
APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE

Pourquoi adhérer ? En définitive, si vous n'appelez pas le service, on ne peut pas savoir que vous avez un besoin de transport. C'est la problématique de la montée en puissance de ce dispositif, c'est que pour le faire connaître, il fallait bien communiquer dessus parce que les gens ne voyaient pas passer le minibus à côté de chez eux s'ils n'en faisaient pas la demande. Alors que sur la ligne classique, je sais qu'il y a des points d'arrêt et qu'un autocar passe régulièrement.

Vous pouvez réserver votre transport jusqu'à 17h30 la veille de votre déplacement auprès des opérateurs via ce numéro vert. Il y a 2 véhicules accessibles aux personnes handicapées et à mobilité réduite. Le prix de ce transport est de 2 € l'aller, avec des possibilités encore moins onéreuses à 1,20 € l'aller (soit 2,4 € l'aller-retour) par l'achat d'un carnet 10 voyages.

Vous pouvez vous déplacer toutes les demi-heures entre 8h30 et 10h ou entre 13h30 et 16h. Il s'agit de plages larges et souples au regard des autres dispositifs qui sont mis en place. Les retours se font entre 10h30 et 13h ou entre 16h30 et 19h. Le service fonctionne du lundi au samedi, toute l'année.



Il ne s'agit pas de taxi. *LiberTAD* achemine vers des lieux spécifiques et identifiés au préalable. Il n'y a pas de porte-à-porte mais les plages horaires de fonctionnement sont très larges.

Pour aller plus loin, pour faire en sorte que le service soit mieux utilisé, il faut que le service serve à beaucoup de monde. Un service public n'a pas vocation à répondre aux intérêts privés de certaines personnes. Il faut qu'il touche un maximum de personnes. Au début, l'écueil recensé était un très faible nombre d'adhérents et beaucoup de voyages, c'est-à-dire que le service profitait à peu de personnes.

Le 2ème frein est bien sûr du ressort technico-économique. Que mettons-nous en place au niveau des dessertes ? Quelles sont mes possibilités maximales pour tel budget ? A l'heure actuelle, cette équation n'a pas encore été résolue ou tout du moins, il y a des axes de progrès à résoudre là-dedans.

Au niveau de l'information, le Département a mené une communication institutionnelle où tous les Conseillers généraux ont reçu des documents de communication et ont été invités à faire la promotion de *LiberTAD*. Néanmoins, les axes d'amélioration n'ont pas encore vraiment été appréhendés que sur un plan technique, en interne au service. C'est aussi l'objet de ce temps de rencontre, de le rendre beaucoup plus public et de valoriser également l'action locale."

Lydia PERNET
Utilisatrice de LiberTAD

"J'habite à Freneuse-sur-Risle, dans le canton de Montfort-sur-Risle. J'utilise *LiberTAD* environ 3 fois par semaine.

J'ai connu ce service par une autre utilisatrice. Justement, je voudrais souligner le manque d'information. Je n'étais pas au courant avant. Le bouche à oreille a fonctionné et après je me suis renseigné auprès de mon Maire qui m'a remis un dépliant d'information. Je parle de ce service à tout le monde parce qu'il y a de nombreuses personnes, notamment âgées, qui n'étaient pas du tout au courant de ce service.

J'essaie de faire des adeptes. Je leur explique que c'est très pratique et que le fait d'être transporté à plusieurs est bien pour l'environnement. Egalement, ce transport revient moins cher que d'utiliser sa propre voiture.

J'ai expérimenté *LiberTAD* sur Montfort-sur-Risle et sur Pont-Audemer, essentiellement pour les loisirs. Je suis satisfaite de ce service. Les chauffeurs sont toujours à l'heure et courtois. Mon seul regret est de ne pouvoir aller qu'à Pont-Audemer, et non Bernay.

Pour l'utiliser, je prends une carte 10 voyages car je le prends souvent. Cela me revient à 2,4 € le voyage aller/retour et çà c'est très bien."

Lionel PREVOST
Vice-président du Conseil général de l'Eure et Maire de Serquigny

"Au départ, nous avons eu du mal à monter à puissance puisque comme vous le disiez, il y a eu un manque de communication malgré les opérations menées par le Conseil général.

Je pense que l'un des atouts que l'on pourrait avoir en matière de communication est la mobilisation d'élus locaux et je regrette parfois que les maires des communes rurales n'aient pas répercuté ces dispositifs dans leurs bulletins municipaux, dans leur communication.

Moi, je l'ai fait dans chaque commune. A chaque fois, on publie un bulletin municipal 2 fois par an et nous avions une fiche sur *LiberTAD*. Il y avait une répercussion.

J'appelle les élus effectivement à faire connaître le dispositif. Il s'agirait sera déjà une 1ère chose et on peut le faire notamment à travers nos interventions, nos bulletins communaux.

On voit bien que *LiberTAD* correspondait à un besoin puisqu'au fur et à mesure de la communication, on est monté en puissance et notamment dans les cantons de Bernay où les résultats sont bons. Je ne sais pas si c'est dû à l'influence du Conseil général mais les résultats y sont meilleurs.

Je pense que c'est très important de bien faire connaître le dispositif parce qu'il correspond à des besoins particuliers. Je le crois notamment à travers les demandes des personnes que je connais, des personnes sans emploi, des personnes âgées, les gens qui ont quelques courses à faire.

Effectivement, les limites du dispositif sont celles bien évidemment du coût du dispositif parce que l'élargir serait très bien, mais en même temps, cela aurait un coût.

D’autre part, il s’agit de faire bien attention à ne pas concurrencer l’exercice privé des transporteurs et des taxis qui sont sur le terrain. Il faut faire attention à ne pas déséquilibrer le territoire et à supprimer des services qui sont utiles en matière d’activité. Nous aurions peut-être des problèmes légaux et concurrentiels sur ces dispositifs.

LiberTAD est un peu « un mouton à cinq pattes » car il faut essayer de correspondre au plus près aux besoins des gens, qui sont parfois particuliers, et en même temps faire attention à ne pas nuire à l’activité professionnelle qui existe sur le terrain.

Le 3ème aspect est d’ordre financier. Ce sont des politiques qui sont très lourdes en matière de finances et l’élargir ferait bien évidemment des dépenses encore plus importantes. Vous savez que les Conseils généraux cumulent aujourd’hui beaucoup de problèmes. On veut du mal aux Conseils généraux en supprimant cette instance de proximité, donc effectivement dans ce domaine, nous sommes dans l’expectative.

Je vais vous dire que je n'étais pas franchement enthousiaste au départ parce que dans les communes où il y a eu des expériences de transport par car, çà a toujours conduit à un échec.

Là, je pense qu’on a réussi quand même. C’est aussi grâce au Conseil général d’ailleurs et à ses services, il faut le dire. On a quand même réussi à le faire fonctionner, à le faire monter en puissance.

C’est une des premières fois dans le département que je constate qu’on a réussi sur ce terrain. Bien sûr, comme vous le dîtes, il y a des améliorations à apporter, toutes les difficultés qu’on peut rencontrer mais on a un système qui fonctionne. On a un dispositif qui est monté en puissance et cela est rassurant."

Jean-Pierre FLAMBARD
Conseiller général et Maire de Beuzeville

"Sur le canton de Beuzeville, nous sommes dans une situation géographique quelque peu différente puisque nous sommes complètement excentrés et notre pôle local de référence est Pont-Audemer.

Nous avons tous été sensibilisés sur ce problème d’information même si cela passe dans les journaux locaux, dans les dépliants d’information du Conseil général.

Les gens le voient mais ont toujours cette première réaction de dire « ce ne sera pas pour moi, ce sera pour les autres ». C’est toujours cette démarche de frilosité, des personnes qui n’osent pas car on s’adresse à des publics fragiles, qui n’ont pas cette habitude qu’on leur rende des services.

Nous avons fait une petite démarche de travail de fond sur la commune de Beuzeville. Les services du Département sont venus. On a beaucoup travaillé avec l’ESAT où nous avons ici des personnes qui sont toutes à mobilité réduite.

Il y a eu une présentation qui a été effectuée au niveau de l’ESAT qui a essayé de les toucher, de leur montrer les avantages. On s’est heurté à un autre problème auquel on ne pensait pas. Il s’agissait d’un problème d’identification, c’est-à-dire que les PMR nous ont dit « on va encore avoir cette affiche, on est encore les handicapés, avec le véhicule qui est identifié transport autre ». On ne s’attendait pas à cette réaction parce que c’était un service qu’on leur amenait, qui était peu coûteux et qui leur amenait des avantages. Ce fut la 1ère réaction de départ.

Ensuite, nous avons travaillé avec les associations de personnes âgées et le bouche à oreille a fortement fonctionné. Les 1ères ont dit que c'était formidable, allons-y ! Et donc le message se diffuse de cette manière, via les associations de personnes âgées.

Une autre piste intéressante : le TAD peut être un complément sur les placements en maison de retraite parce que celle de Beuzeville est petite et celle de Pont-Audemer plus importante. L'un de nos arguments lorsqu'on ne peut pas placer les gens à Beuzeville mais à Pont-Audemer, c'est de dire qu'il y a le TAD, utilisez-le. Il devient un argument pour nous aider dans notre mission aujourd'hui."

Echanges avec la salle

Pierre LASCABETTES
Responsable du pôle transports au Conseil général de l'Eure

"Un des axes de progrès pour inciter au regroupement, c'est de réserver dans une tranche horaire fluctuante d'une demi-heure. Après, je peux également élargir mon temps de trajet de manière à pouvoir aller chercher un autre usager éventuellement. *Keolis*, l'exploitant, pourra le détailler également."

Bertrand TIERCE
Journaliste et animateur du colloque

"Messieurs Prévost et Flambard, dans vos communes et cantons respectifs, avec l'aide des Maires, avez-vous une idée du nombre de personnes qui pourraient être intéressées par le service ? Y-a-t-il eu un travail d'identification des personnes ?"

Lionel PREVOST
Vice-président du Conseil général de l'Eure et Maire de Serquigny

"Sur cette question, nous n'avons pas fait ce travail. Nous avons globalement un retard de communication sur le sujet même si nous avons essayé de faire des choses. Nous ne sommes pas encore à ce niveau d'organisation.

Je pense que vous avez raison sur ce sujet. Si on veut aller plus loin, il faut effectivement faire mieux connaître car potentiellement, nous avons des besoins énormes. Il faut avouer que nous sommes dans une région où la population vieillit, donc avec des besoins particuliers dans le domaine de la mobilité réduite.

Je pense que nous aurions intérêt à regarder dans nos communes à travers des enquêtes, les CCAS, les organisations et au niveau des personnes à domicile. On aurait certainement à regarder de plus près. Je pense qu'il s'agit d'une vraie piste de travail pour faire évoluer le dispositif."

Jean-Pierre FLAMBARD
Conseiller général et Maire de Beuzeville

"Je ne peux que confirmer ce que dit Lionel Prévost. A juste titre, on a effectivement un certain nombre d'outils (CCAS, Maisons du Département), on a référencé un certain nombre de champs et je crois que l'on peut également ouvrir vers les écoles parce qu'il y a un certain nombre de femmes seules dans le cadre de séparations ou de familles recomposées.

Je crois que c'est aussi un public sur lequel on peut s'appuyer pour le TAD. Même dans une commune urbaine, il y a encore beaucoup de femmes qui n'ont pas de voiture."

Bertrand TIERCE
Journaliste et animateur du colloque

"Madame Castex, je voudrais vous faire réagir sur plusieurs propos qui ont été tenus. Par exemple, sur l'art et la manière de porter le service en direction de ceux qui peuvent l'utiliser, au-delà des personnes qui ont déjà fait la démarche et qui sont à l'origine du bouche à oreille.

A travers les études et recherches que vous menez, sur la question de l'information, avez-vous repéré des initiatives intéressantes qui pourraient éclairer les élus de ce département ?"

Elodie CASTEX
Maître de conférences au Laboratoire "Territoires, Villes, Environnement et Société" à l'Université des Sciences et Technologies de Lille

"Une chose est sûre, c'est que le problème de communication que vous avez soulevé est commun à beaucoup de services de TAD et il est souvent cité dans la littérature.

Après, effectivement, je ne suis pas sûre qu'il y ait des recettes miracles en terme de communication. Vous avez fait de la promotion dans la presse, ce qui signifie qu'elle n'est pas suffisamment lue. Vous avez mis des dépliants et ils n'ont peut-être pas été retirés en mairie comme il aurait fallu.

Comme vous le souligniez tout à l'heure, à juste titre, c'est que les personnes qui voient la publicité ne se sentent pas concernées et donc finalement, elles passent à autre chose, à l'article qui les intéresse.

La question est de savoir comment faire pour que les personnes se sentent concernées."

Bertrand TIERCE
Journaliste et animateur du colloque

"Didier Josselin, vous êtes également un chercheur qui travaille sur le TAD. Par rapport aux remarques qui viennent d'être faites, quel est votre sentiment ?"

Didier JOSSELIN
Chargé de recherche au CNRS / Université d'Avignon

"En général, il y a 2 manières pour lancer les TAD :

1. la manière empirique : le besoin peut venir des élus, des transporteurs, des collectivités. On lance l'offre, il y a quelque chose qui se fait, puis on la fait progresser.

2. l'autre possibilité consiste à faire des enquêtes, de type :
- préférence déclarée, c'est-à-dire une enquête auprès des utilisateurs potentiels. Ce travail est délicat car les gens disent que çà les intéresse mais que ce service serait plutôt réservé à la grand-mère d'à-côté et là vous pouvez le rayer de la liste car il ne l'utilisera pas,
- préférence révélée, c'est-à-dire qu'on analyse les flux, les bassins de chalandise et on peut obtenir des découpages optimums.

Nous avons fait plusieurs enquêtes de ce type mais nous nous sommes aperçus qu'il y avait de réelles difficultés pour ce type de transport, qui est peu compréhensible et peu facile à imaginer pour l'utilisateur. Du coup, l'offre est peut-être la meilleure méthode pour lancer ce type de service.

Par exemple, dans le Doubs Central, lorsque le TAD a été mis en place, une pré-enquête avait été faîte par un bureau d'études, une petite enquête-ménages, et qui avait l'air de dire que les utilisateurs allaient être des utilisateurs de proximité, autour des bourgs.

Donc, nous avions imaginé une portée moyenne de tournée de 10 kilomètres et ce qui s'est produit, c'est 18 km au bout de 3 ans. Dans la mesure où le prestataire est payé au kilomètre, sous-traité aux taxis, dans ce cas-là, cette sous-estimation a grevé le budget.

Dans la communication, il y a 2 aspects :

- communiquer sur ce que va être le TAD, son fonctionnement, son tarif, etc.
- et aussi l'image et celle-ci est fondamentale. Elle est le fait que les gens vont vouloir voyager ensemble.

Si, par exemple, les gens imaginent que le service est fait pour les PMR ou pour les zones enclavées, ils vont dire que ce n'est pas pour eux et ils prendront la voiture. Du coup, on arrive la plupart du temps à des taux de pénétration faibles, à une confiscation du service à un nombre limité d'usagers.

Des taux de pénétration de 1%, comme on le voit ici, c'est hyper-fréquent dans les TAD ruraux. C'est même la plupart du temps que cela fonctionne comme çà."

Table ronde :
LiberTAD : ses enjeux d'avenir

Intervenants :

Patrick LECLANCHER
Directeur de Keolis Eure, exploitant de LiberTAD
▶ Les conditions d'exploitation de *LiberTAD*

Claude AUFFRET
Vice-président de la 5ème Commission au Conseil général de l'Eure en charge des transports
▶ Le coût de ce service pour la collectivité au regard de son utilisation. Perspectives

Didier JOSSELIN
Chargé de recherche au CNRS / Université d'Avignon
▶ Avis d'un expert sur les axes d'amélioration de *LiberTAD*

Patrick LECLANCHER
Directeur de Keolis Eure, exploitant de LiberTAD

" Le TAD est avant tout une relation humaine et, à ce titre, la meilleure définition est apportée par les utilisateurs.

Le TAD permet de bouger plus, de ne pas se sentir seul, d'être en contact avec des gens, en relation au téléphone, dans le véhicule et puis surtout d'éviter de dépendre de quelqu'un, du voisin pour assurer ses besoins.

Au final, *LiberTAD* ne serait-il pas l'un des maillons manquants des organisations de transport. C'est sans doute vrai. Si aujourd'hui, il en existe 600 en France, ce n'est pas non plus le fruit du hasard.

LiberTAD est récent. On a démarré en douceur. Aujourd'hui, c'est environ 70 appels par jour, pour l'équipe qui prend en charge, pour renseigner, pour proposer des services mais aussi bien sûr pour assurer des réservations. Il faut penser que derrière ces demandes, il faut également de l'organisation. Il faut mettre en place des véhicules et des conducteurs pour assurer ces services dans le respect des règles sociales françaises.

Aujourd'hui, 2 véhicules sont totalement dédiés au service dont certains sont équipés pour le transport de personnes handicapées et d'autres véhicules sont également régulièrement mis en place sur le service.

Au total, aujourd'hui, une équipe d'une dizaine de personnes est affectée au TAD. Il y a 5 personnes permanentes et on monte jusqu'à 10 personnes mobilisables pour assurer l'ensemble des services.

Actuellement, nous sommes dans un profil de 15 000 à 18 000 usagers par an. Nous parcourons environ 400 000 km pour assurer l'ensemble des services. Il faut savoir que l'essentiel de ces kilomètres ne sont pas des kilomètres utiles. C'est aussi là peut-être un des enjeux pour l'avenir puisqu'il faut aller chercher la personne. On parcourt souvent à vide effectivement. Nous avons entre 40 et 45 % de ces kilomètres qui sont vraiment utiles.

Le 1er enjeu est d'offrir un service de qualité. La relation est une relation de contact. Il est important d'assurer cette qualité de réponse aux demandes et puis durant le transport, notre utilisatrice le soulignait, la relation courtoise avec le conducteur est aussi un gage et un facteur d'adhésion au service.

Cela passe aussi par la qualité des agents, cela va sans dire, qui doivent prendre en compte une dimension humaine forte. Nos agents sont formés sur la relation commerciale en particulier. Ce sont souvent des personnes âgées qui utilisent le service, parfois même des personnes handicapées. Il est donc important aussi de pouvoir accompagner, de pouvoir assister. On aide parfois à descendre les courses de la personne, bien entendu. On le fait quotidiennement parce que le service ne se limite pas à un simple déplacement.

Et puis, l'un des défis était aussi de pouvoir offrir un service étendu sur les 13 cantons. C'est un territoire large, avec 200 communes desservies. C'est un vrai pari, un vrai défi que de réussir à offrir un service d'une façon équitable, c'est-à-dire être capable de répondre sur le canton de Beuzeville comme sur le canton de Bernay ou d'autres.

La question qui se pose aujourd'hui tend à la recherche de pistes d'amélioration. Pour ma part, j'en vois deux. Je pense que le développement de l'activité va entraîner plus d'appels, donc plus d'organisation et je pense qu'il faut encore plus professionnaliser la démarche d'accueil, notamment au niveau du téléphone puisque l'essentiel du contact se fait par téléphone. Alors, on parle de centrale de mobilité.

Et puis il y a un enjeu économique qui me semble important pour la collectivité. Une des clés de réussite est de développer le nombre de passagers par service, favoriser le groupage. Pour cela, dès qu'on identifie un besoin identique sur un secteur donné, c'est arriver à rassembler ces demandes. Pour cela, il faut arriver à les suggérer, c'est-à-dire que toutes les personnes identifient bien le service *LiberTAD* comme quelque chose qu'ils peuvent utiliser librement.

La réalité économique doit se partager entre la collectivité et son partenaire. Les équilibres sont difficiles à trouver pour tout le monde. Aujourd'hui, c'est un mode de transport qui coûte parce qu'il faut du matériel, il faut du gazole, du personnel et puis des organisations à mettre à disposition pour répondre au téléphone.

A mon sens, il n'y a pas de solution miracle, si ce n'est de réfléchir au service que l'on souhaite proposer à la population.

Faut-il élargir ou restreindre *LiberTAD* ? C'est un choix politique, qui ne nous regarde pas dans le fond mais c'est aussi à nous de chercher à améliorer la productivité de nos organisations, c'est-à-dire une réussite dans une économie mieux encadrée. Cela veut dire également plus de passagers avec les mêmes moyens.

En clair, développons le service. Je ne suis pas persuadé qu'on ait besoin de beaucoup développer les navettes. Nous avons besoin de mettre plus de monde dans les véhicules.

Il faut resituer la mise en place du TAD comme une alternative à un transport collectif souvent absent dans les zones rurales. La priorité consiste effectivement à assurer les déplacements de la vie quotidienne, donc à se rapprocher de son bourg principal.

Ensuite, comme le TAD est également une alternative au transport collectif qui n'existe pas ou peu, il répond également à des exigences voisines. Le TAD et les lignes régulières ne permettent pas non plus de répondre de façon libre à toute heure de la journée à ses propres déplacements. Il y a aussi une phase de contraintes. Je pense que cela fait partie du mode de fonctionnement."

Claude AUFFRET
Vice-président de la 5ème Commission au Conseil général de l'Eure en charge des transports

"Après des débuts un peu difficiles, ce service rencontre désormais un vif succès. Ce succès est dû, à mon avis, au tarif pratiqué et à une meilleure information des usagers.

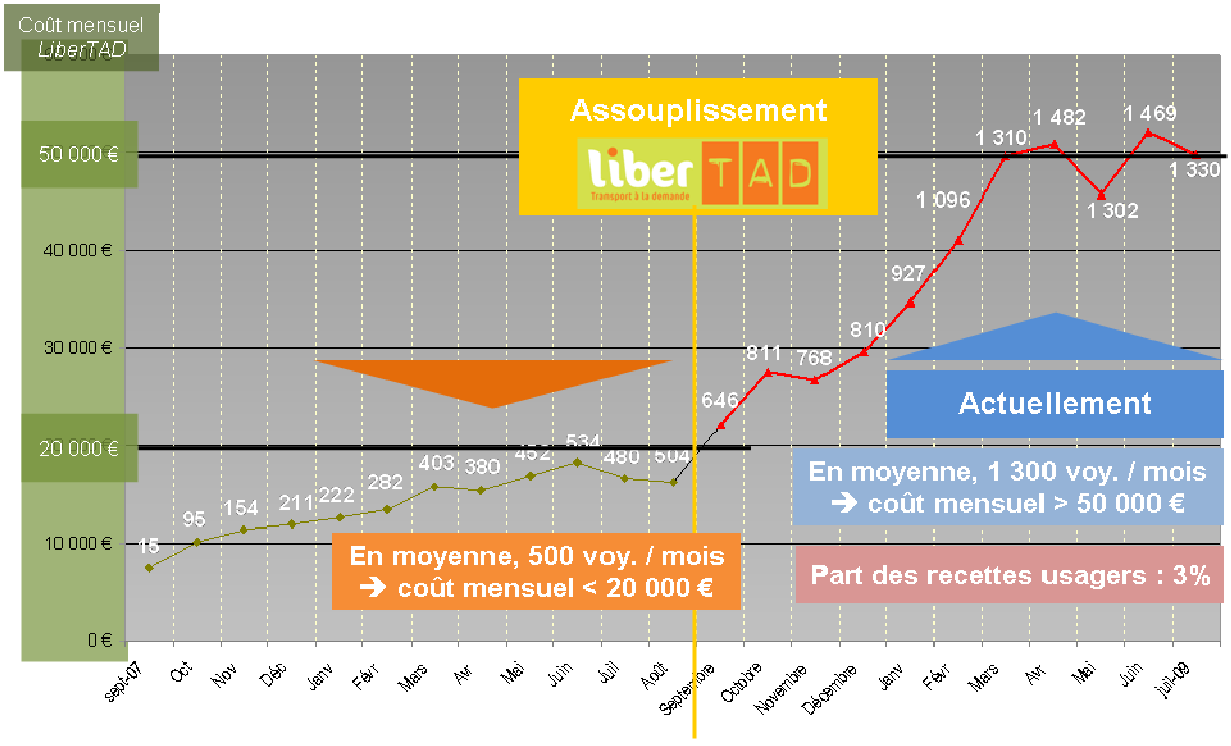
L'augmentation importante de la fréquentation de ce service a été amorcée en septembre 2008 parce que l'information a été développée à ce moment-là mais également nous avons mis en place un assouplissement du fonctionnement du TAD.

L'offre de transport a été accrue. La possibilité de se rendre vers le pôle local durant tous les jours de la semaine, du lundi au samedi, avec des plages horaires plus larges qu'au début.

Au début de son fonctionnement, *LiberTAD* comptait environ 500 voyages par mois, soit un coût ne dépassant pas 20 000 € par mois.

L'assouplissement de l'offre de transport a engendré une forte augmentation de la fréquentation. Nous atteignons aujourd'hui, en moyenne, 1 350 voyages par mois, soit un coût de 50 000 € par mois.

Evolution des voyages et des coûts de *LiberTAD*



Fin 2009, nous atteindrons les 15 000 voyages annuels alors que notre objectif initial cette année était de 11 500, ce qui prouve bien qu'il y a eu un développement important. Mais cette progression de l'utilisation du TAD n'a pas permis de diminuer les charges réelles puisque le coût modique réclamé à l'usager, 2 €, est très éloigné du coût moyen réel du voyage, à savoir 35 €. La part des recettes ne couvrant que 3 % des charges.

LiberTAD a coûté un peu plus de 230 000 € pendant l'année 2008 à notre collectivité. La dépense sera de 580 000 € en 2009.

Une généralisation de ce service, à tout le département et dans les mêmes conditions, optimums, nécessiterait une enveloppe budgétaire annuelle de 1,8 à 2 millions d'€.

Alors, force est donc de constater que si *LiberTAD* fonctionne bien et qu'il satisfait grandement les usagers, il est difficile d'envisager sa généralisation dans les mêmes conditions de fonctionnement.

Plusieurs causes du coût excessif de ce service sont à mettre en avant :

- des distances importantes parcourues à vide par les véhicules du TAD (jusqu'à 40 km depuis le dépôt de Brionne),
- des voyages éclatés sur tout le territoire à partir d'un centre de dépôt excentré (longueur moyenne d'une course égale à 10 km),
- et un taux de groupage par véhicule très faible (1,26 par voyage).

Alors, évidemment, des modes de fonctionnement de services analogues développés dans d'autres départements ont déjà fait l'objet de réflexions et de débats notamment lors de nos réunions du C3D.

Dans le prolongement du travail déjà engagé par nos services, je souhaite que les personnalités compétences qui participent à cette journée nous fassent des propositions qui permettent une généralisation à moindre coût de ce service de proximité.

En effet, outre l'intérêt qu'il présente pour les personnes isolées ou sans moyen de locomotion, *LiberTAD* est un outil indispensable qui doit s'inscrire dans le schéma départemental des transports pour permettre d'accéder à nos lignes régulières de transport, à échéance 2015, dans le cadre de la mise en accessibilité de nos points d'arrêt.

La mise en accessibilité concerne près de 150 points d'arrêt, répartis dans le département, situés sur le réseau de lignes régulières. Cette orientation a été votée lors de la Session plénière de juin dernier. A terme, le TAD devra permettre de rabattre le public concerné vers ces points d'arrêt accessibles. Ce service est donc un maillon indispensable de la continuité de la chaîne de déplacement dans l'Eure.

Alors, évidemment, pour une diminution des coûts de revient, des pistes existent :

- sur la nature de l'offre : créneau horaire, rotation, amplitude du service et regroupement des usagers bien sûr. Et peut-être qu'il faudrait recourir à un logiciel d'optimisation du service, ce que nous n'avons pas actuellement. Peut-être aussi la limitation du porte-à-porte.
- sur le mode de gestion : centralisation départementale ou cogestion avec les territoires.
- sur le mode d'exploitation, marché de service public confié à un transporteur, gestion d'une flotte en régie, appui des artisans taxi qui maillent finement le territoire.

Une 1ère mesure vient d'être prise récemment pour améliorer le regroupement des usagers en leur demandant de faire la réservation non plus la veille avant 17h mais l'avant-veille.

Alors, évidemment, j'attends maintenant avec beaucoup d'intérêt les remarques et les éclairages qui ne manqueront pas de nous être soumis durant ce colloque."

Didier JOSSELIN
Chargé de recherche au CNRS / Université d'Avignon

"En fait, c'est vrai qu'à chaque fois qu'on arrive sur un projet de TAD, on est en fonction de son vécu et de ses fonctions, on a des objectifs particuliers. Par exemple, moi chercheur, quand je vais sur des projets TAD, je viens avec un système innovant et, à la fin, en discutant, je fais un compromis et on avance un peu. Le plus souvent, une partie de l'innovation a disparu mais c'est comme cela.

Quand on est transporteur, on a des obligations. On a aussi une société à faire vivre et des actionnaires à rémunérer, ce qui fait que nous avons une vision des transports orientée vers l'efficacité économique.

Et quand on est autorité organisatrice, on a plus une vision orientée vers le service. On a vu les problèmes sociaux, locaux, les cibles d'utilisateurs.

A mon sens, il n'y a pas d'optimalité globale par rapport à ces objectifs. Si on prend le cas des taxis, s'ils pouvaient maximiser la distance parcourue, leur modèle économique fait qu'ils rentreraient plus d'argent et remplir des personnes pour un taxi n'est pas forcément la panacée. Donc, en fait, tout n'est que compromis.

La 1ère réflexion par rapport à cela, c'est qu'on a un certain nombre de curseurs et qu'il faut le faire ensemble, c'est-à-dire qu'il faut effectivement voir avec qui on peut travailler sur le terrain, que ce soit les chercheurs, les opérateurs, les autorités organisatrices et d'autres sous-traitants comme les taxis par exemple.

Le problème a été clairement posé, c'est "on a un budget limité et on a une demande qui s'accroît. Qu'est-ce qu'on fait ?" L'idéal serait d'avoir un budget constant. Vous avez beau tirer dans tous les sens, quand vous regardez le ratio recettes/dépenses des TAD en France, quand vous augmentez la montée en charge, vous allez forcément augmenter les budgets.

Il s'agit d'un vrai enjeu pour les chercheurs, les collectivités et les transporteurs. Donc, voilà le problème tel qu'il est posé. Il faut voir que le TAD souffre d'un élément important, c'est l'obligation de réservation. Un transport public régulier, même s'il n'est pas flexible, il est disponible.

Le TAD, on l'a vu d'ailleurs, sans visibilité, il contribue à l'idée qu'il est moins accessible et donc moins disponible. Et aussi l'idée d'image car les gens disent souvent « ce n'est pas pour moi ».

Une autre difficulté importante, c'est qu'on le pense souvent en terme de cible, de substitution. Par exemple, on a une ligne qui marche plus ou moins bien dans certains cas et on va la remplacer par du TAD. On va chercher des niches particulières de clients qui sont des PMR ou des personnes défavorisées. On va chercher des périodes d'utilisation qui ne sont pas en concurrence avec les périodes des TAD, ce qui fait qu'on grève le système d'entrée de jeu en terme de regroupement ou de groupage.

Alors, finalement, pour lutter contre cela, il y a plusieurs leviers à mon sens.

Le 1er est la tarification. C'est un élément délicat à prendre en compte parce que si vous augmentez le tarif, vous risquez d'un côté d'augmenter l'image du service, parce que qui dit service un peu cher, dit service de confort, de qualité. Vous allez rentrer davantage d'argent.

Par contre, vous allez perdre des clients qui n'ont pas de moyens. Il faut peut-être faire une différenciation entre les types d'utilisateurs et une différenciation de tarifs. Par exemple, là, on est à 2€ pour un service qui coûte 35€ par voyage. Je sais que ce sont des chiffres à peu près classiques dans les TAD.

Dans le Doubs Central, je vais vous raconter un peu l'histoire. Des élus voulaient une tarification au kilomètre. Cela coûtait très cher sur un territoire rural de 40 km de côté. Et vous aviez d'autres élus qui voulaient une tarification unique. Et on a fini avec une tarification qui s'amortissait sur la distance.

On était arrivé à une tarification variable, en fonction de la distance. Elle impliquait d'abord une communication particulière. Il a fallu faire une courbe qui faisait que plus vous augmentez le prix, plus vous payez. Chaque commune avait une tarification unique en fonction de la destination.

Et c'était bien puisque cette démarche impliquait les communes dans la communication. Mais c'était difficile auprès des usagers qui avaient besoin d'avoir la fiche de tarification à chaque fois qu'ils se déplaçaient.

Autre intérêt de ce type de méthode, c'est que vous pouvez réduire les distances. Parce que paradoxalement, un des enjeux du TAD, c'est de maîtriser leur utilisation, c'est que çà n'explose pas et qu'ensuite, le budget explosant, on n'ait pas les moyens de payer le service.

Donc maîtriser, cela signifie de réduire les distances puisque les distances, çà coûte cher. Il faut voir que par rapport à la tarification, si vous augmentez le prix par 2, vous allez avoir une augmentation de 10% du R/D, mais c'est un levier très faible par rapport à l'économie que vous allez faire si vous réduisez les distances à parcourir et si vous optimisez le service en remplissant les véhicules. C'est sans commune mesure. C'est un facteur de 1 à 5 si vous voulez.

Alors pour réduire les distances, une des bonnes idées qui avait été proposée dans *LiberTAD*, c'était cette idée de bassin. Quelque part, on a vu les limites par rapport au fait que des gens voulaient aller dans le bassin d'à côté pour prendre la gare.

Il y a des leviers et pour chaque expérimentation, à mon avis, pour chaque travail de terrain, il faut fixer le levier, le curseur au bon endroit.

Faciliter le regroupement est à mon avis le cœur du problème. C'est vraiment le talon d'achille du TAD. Pourquoi ? Parce qu'on a des territoires larges, on a des populations cibles en faible quantité donc on a de faibles taux de pénétration. Ce sont souvent les mêmes qui les utilisent.

J'en viens au point suivant, c'est que les gens fassent l'effort. Parce qu'on ne peut plus maintenant, à mon avis, défendre une idée de TAD où les gens ne font pas un minimum d'effort.

Et l'effort porterait sur quoi ? Par exemple, il pourrait porter sur les temps. On l'a évoqué tout à l'heure. Nous, on appelle çà des fenêtres de temps. Cela veut dire que le client doit donner des fenêtres parce que, si par exemple, un client part du point A, un autre va au point B, un autre va au point C, vous n'avez aucune marge de manœuvre, vous ne pouvez jamais les regrouper puisque le temps ne le permet pas.

Donc la fenêtre de temps permet, en assouplissant les horaires de chacun, de faire le fameux détour, s'il est acceptable par le client. Donc, vous voyez qu'il y a quand même des leviers à ce niveau-là.

Il y a, à mon avis, un effet de club. Pour les services que j'ai étudiés, il me semble que les gens commencent à se connaître puisqu'il y a des régularités de pratique. Du coup, effectivement, cela crée des liens sociaux.

C’est pour cela qu’il faut changer l’image parce que c’est comme si vous alliez prendre un tramway en ville, tout le monde se mélange dans le tramway. C’est ce qu’il faudrait se produire pour le TAD. Il faudrait qu’on ait des PMR, un certain nombre de personnes de façon à massifier les flux et que finalement, les détours soient utiles."

Echanges avec la salle

Elodie CASTEX
Maître de conférences au Laboratoire "Territoires, Villes, Environnement et Société" à l'Université des Sciences et Technologies de Lille

"Je voudrais illustrer le problème d’image avec l’exemple des Etats-Unis. Les Etats-Unis, au début, avaient appelé les premiers TAD, *Dial-a-Ride* ou *Paratransit.* Ils se sont rendus compte que ces services étaient très connotés « PMR » et ont décidé, peu à peu pour se débarrasser de cette image, de changer de nom.

Désormais, ils appellent ces services "*Demand Responsive Transport"*. Pour se débarrasser de cette image, ils ont décidé de faire table rase pour proposer de nouveaux services.

C’est un exemple. Peut-il être appliqué en France ? Ce n’est pas évident. L’image du TAD est bien figée. Le terme est accepté maintenant par tout le monde mais çà peut être une idée."

Michel JACOMME
Directeur des transports au Conseil général de l'Orne

"2 questions :
- Est-ce que le TAD, un peu trop bon marché, ne favoriserait-il pas le mitage un peu excessif des campagnes ?

Parce qu’on s’aperçoit souvent, quand les gens s’installent à la campagne, qu’ils font attention à ce qu’il y ait l’eau et l’électricité. Par contre, ils ne font pas toujours attention au transport.

- J’ai vu qu’il y avait une gratuité pour certaines catégories de population. Quel est le montant du coût de cette gratuité et faîtes-vous une restriction sur le motif du déplacement par rapport à cette population qui ne paie pas ?"

Didier JOSSELIN
Chargé de recherche au CNRS / Université d'Avignon

"Les effets pervers, c’est effectivement qu’on risque de perdre certaines populations à cause du coût mais on peut aussi utiliser le tarif pour faire comprendre aux gens que c’est un service de haute qualité et que, finalement, il n’est pas cher par rapport à la prestation de service qui est derrière."

Claude AUFFRET
Vice-président de la 5ème Commission au Conseil général de l'Eure en charge des transports

"Je voudrais rappeler que le Département de l'Eure a déjà pris une décision pour le coût du transport sur les lignes régulières en le mettant à 2€ pour développer cette utilisation, ce qui a d'ailleurs été un large succès puisque la fréquentation de nos lignes régulières s'est accrue. Donc il nous est difficile au niveau du TAD de pratiquer des tarifs très supérieurs à ce que nous pratiquons sur nos lignes régulières.

Alors, vous posiez une question tout à l'heure. Nous allons mettre en place également une tarification dite sociale et qui va encore être moins chère que ces 2 €, pour certaines catégories bien définies, des personnes en recherche d'emploi, les bénéficiaires du RSA, etc."

Lionel PREVOST
Vice-président du Conseil général de l'Eure et Maire de Serquigny

"Une réponse au Département de l'Orne. Effectivement, le problème de l'aménagement du territoire et notamment des bourgs-centres est un vrai problème qui est posé non seulement ici mais aussi en France.

Nous prenons beaucoup trop de terres agricoles et il y a une vraie réflexion qui est engagée sur l'aménagement du territoire. Dans l'Eure, on y travaille avec la Chambre d'agriculture, les organisations professionnelles mais aussi avec les collectivités."

Michel JEANNENOT
Directeur du cabinet Mobhilis

"Je voulais juste intervenir sur la question du coût et sur la question de l'aménagement du territoire.

Au niveau du coût, ce que j'aime toujours beaucoup quand on parle du TAD ou du transport en général, c'est qu'aujourd'hui la mesure du coût, c'est : « voilà ça coûte 500 000 € ».

Qu'est-ce qu'on a réellement mesuré ? La problématique, c'est qu'on a mesuré un coût, qui est une dépense brute sur le transport.

Tout ce qui a des effets induits sur le transport, je pense notamment à 2 éléments par rapport au TAD de votre département par exemple, qui sont : avez-vous déduits de ce coût l'apport de clientèle supplémentaire sur vos lignes puisque le TAD étant construit en rabattement sur les lignes, il induit inévitablement une amélioration logique de l'utilisation de ces lignes.

Deuxièmement, et là on va encore parler aménagement du territoire. Il a permis le maintien d'une certaine population, d'un certain dynamisme local, économique ou autre. On a induit également de l'emploi. Ces éléments là ne sont pas forcément mesurés.

Après, il y a la question du développement durable. Si on a un taux de groupage qui est important, on a une amélioration en terme d'occupation d'espace par le véhicule. Je prends le TAD, je n'ai peut-être pas de voiture, j'ai fait le choix de ne pas avoir de voiture. Je réduis donc l'usage de l'espace.

Deuxièmement, je n'utilise pas ma voiture donc je fais aussi un gain en terme de CO2. Quand vous déduisez ces éléments là, qui ne sont malheureusement pas aujourd'hui mesurés, on va se rendre compte que le coût est différent.

En terme d'aménagement du territoire, pour répondre également aux remarques, il y a des gens aujourd'hui qui vont s'installer à la campagne et qui vont avoir une exigence en terme de déplacements.

Mais je rappelle aussi qu'on a un autre problème, c'est la fermeture des services de proximité. Aujourd'hui, la distance s'allonge considérablement pour utiliser un certain nombre de services. Dans le bourg, l'épicerie, si elle n'est pas soutenue par la collectivité, elle va disparaître. Le service postal est menacé. Il y a plein de choses qui posent problème.

Enfin, sur le partage des coûts, bien sûr que des collectivités seules ne peuvent pas mettre en place des TAD. Il faut chercher des mutualisations et des partages. Des Départements l'ont très bien compris. Il y en a beaucoup qui disent : « vous pouvez créer localement du TAD, nous soutiendrons ces expériences-là et nous partagerons les coûts ». Alors, on finance à hauteur de x % du budget, à hauteur de x € par habitant parce que le TAD a une vocation locale, une vocation départementale."

Didier JOSSELIN
Chargé de recherche au CNRS / Université d'Avignon

"Moi, je peux parler de ce qu'on a fait dans le Doubs Central, *Tadou*. Il y a 5 Communautés de Communes. C'est un Pays qui gère et les Communautés de Communes participent à hauteur du nombre de voyageurs qui ont utilisé le service dans leur Communauté de Communes.

Mais il faut dire qu'il y avait des financements européens assez importants, de l'ordre de 50%. Peut-être qu'il y a aussi des moyens à solliciter de ce côté-là. Et puis ensuite, il y avait le Département qui complétait à hauteur de 25%. De mémoire, c'est 25% de l'ensemble du coût qui était porté par les Communautés de Communes. Donc là, il y avait effectivement une répartition des moyens."

Claude AUFFRET
Vice-président de la 5ème Commission au Conseil général de l'Eure en charge des transports

"Je voudrais rajouter une précision. Il se trouve qu'effectivement, quand nous avons eu ce débat lors de la dernière Assemblée Plénière, il y a des Conseillers Généraux qui ont émis le souhait d'aller au devant du Département et de faire des propositions pour que le service soit étendu, en étant prêt à participer. C'est une piste importante pour généraliser ce service."

Guy AUZOUX
Conseiller général de l'Eure

"Je pense qu'il y a des économies à faire avec les doubles rotations des transports scolaires. On sait qu'il y a de la place disponible dans le car. Alors, on pourrait envisager d'emmener les personnes âgées ou toutes les personnes qui ont besoin."

Didier JOSSELIN
Chargé de recherche au CNRS / Université d'Avignon

"Je pense que le regroupement se fait par la mixité des populations et votre idée est excellente d'essayer de regrouper du scolaire avec d'autres publics.

Alors, ensuite, j'en viens à optimiser. L'optimisation, c'est vraiment un élément important selon moi. C'est là-dessus qu'on travaille depuis nous pas mal d'années. Pourquoi ?

Parce qu'en général, on a un nombre de véhicules illimités, les horaires sont concordants et rien que çà, pour calculer la tournée optimale, il faut se poser la question : « pour quels objectifs ? ».

On peut minimiser la somme du temps, le nombre de véhicules, le temps parcouru total. Il y a déjà une idée de ce qu'on veut mettre derrière comme objectifs d'optimisation.

On a fait des études qui ont tendance à montrer, qu'au fur et à mesure où la montée en charge arrive, le logiciel d'optimisation va trouver de plus en plus de bonnes solutions. C'est-à-dire que dans une 1ère phase, il va arriver à faire des détours autorisés, de façon à récupérer de nouveaux clients.

Ensuite, dans une autre phase, il y aura tellement de clients que des choses vont se dessiner régulièrement avec des récurrences et là, on va massifier, c'est-à-dire que cela va générer de nouveaux clients pour les détours qui ont déjà été générés.

Vous voyez, on atteint encore une autre phase d'optimisation. L'enjeu, c'est vraiment le regroupement. Il faut vraiment essayer de travailler dans ces sens."

Thierry JIMONET
Président de la Fédération Nationale des Artisans Taxi

"Il faut savoir que le département de l'Eure est fort bien maillé par les artisans taxi et donc, pour revenir aux kilomètres à vide, je pense qu'il est beaucoup plus judicieux de recourir à des entreprises locales, à proximité des points de prise en charge par exemple, pour éviter ce genre de problème.

D'autre part, le coût d'un taxi est moindre par rapport à ce que j'ai pu remarquer au niveau des chiffres et ce type de coopération « transport public - taxi » existe sur le territoire national."

Didier JOSSELIN
Chargé de recherche au CNRS / Université d'Avignon

"Je voudrais juste finir sur la souplesse que le client doit donner par rapport à sa volonté de mobilité. Par exemple, dans le Doubs Central, on a demandé au client une marge de temps de départ, d'arrivée, de temps de parcours et, après, on optimise.

Initialement, les clients ont joué le jeu et quand ils ont vu qu'ils ne payaient pas plus cher en raccourcissant leurs marges de manœuvre temporelles, ils n'en n'ont plus donné aucune.

Résultat, on n'a pas pu optimiser. On n'a pas pu s'autoriser des détours et il y a eu une chute. J'ai reçu un coup de téléphone du Président du Pays qui m'a dit « il y a un problème, les gens ne jouent pas le jeu ». Et donc j'ai proposé de pénaliser les gens qui ne donnaient pas de marge de manœuvre parce que finalement le temps, c'est de l'argent. Mais politiquement, cela n'est pas passé et donc le travail se fait en amont.

La personne en charge des réservations fait un effort de regroupement en disant voilà : « il y a un tel qui va chez le médecin tel jour, il y a un tel qui va au marché ». Donc vous voyez que c'est du travail en plus, des coups de téléphone, c'est du temps, c'est de l'argent.

Donc vous voyez, il y a quand même des leviers qui jouent à la fois sur la tarification et la manière dont la mobilité va se produire."

Table ronde :
Vers une meilleure prise en compte de l'accessibilité dans les TAD

Intervenants :

Eric HEYRMAN
Chargé de mission à la Délégation Ministérielle à l'Accessibilité
Jérémy BARCQ
Jean-Michel JULIEN
Coordination Handicap Normandie
▶ Les besoins des personnes à mobilité réduite et des personnes âgées

Michel JEANNENOT
Directeur du cabinet Mobhilis
▶ Quelles problématiques dans le déploiement concret de ces dessertes ? Quelles solutions envisagées ?

Marc ROVIGO
Directeur Général du Syndicat Mixte des Transports en Commun du Territoire de Belfort
▶ La mise en œuvre opérationnelle d'un TAD de substitution : apports et limites de l'expérience

Bertrand TIERCE
Journaliste et animateur du colloque

"Nous allons poursuivre nos travaux en zoomant d'abord sur la question du TAD et du besoin des personnes dites à mobilité réduite et des personnes âgées.

Ce matin, il y a eu des réactions du type « est-ce qu'on se sent bien tous concerné dès lors qu'on caractérise fortement le public du TAD ? A partir de quel âge, je suis une personne âgée ? A partir de quel moment, je suis une PMR ? ».

Nous allons voir les enjeux concrets à relever pour organiser ces dessertes. Faut-il, par exemple, des dessertes spécifiques, notamment pour les personnes handicapées ?"

Eric HEYRMAN
Chargé de mission à la Délégation Ministérielle à l'Accessibilité

"Je vais rappeler le cadre juridique dans lequel s'articulent ces TAD.

Alors, vous connaissez évidement la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances pour la participation à la citoyenneté des personnes handicapées.

Mais je souhaiterais d'abord évoquer la loi de 1975 dite d'orientation des personnes handicapées, celle qui a été réformée en 2005, qui prévoyait

déjà la mise en place de ce qu'on appelle des transports spécifiques, si je reprends les termes utilisés dans la réglementation.

La loi prévoyait de mettre à la disposition des personnes handicapées un système de transport répondant à leurs besoins, notamment quand le type de service et les contraintes d'exploitation du transport conventionnel, du transport régulier, ne sont pas manifestement incompatibles avec la nature du handicap.

Vous voyez bien qu'à ce moment-là, on souhaitait mettre en place des transports spécifiques et les transports qui ont été mis en place, ce sont des transports dits TPMR, transports pour PMR, qui fonctionnaient généralement en porte-à-porte. Donc on allait chercher les personnes à leur domicile et on les déposait exactement là où elles le souhaitaient.

Concrètement, ces TAD pour les PMR ont été très largement crées dès la fin des années 1970/1980 en milieu urbain et ces types de transport se sont multipliés ensuite dans les années 2000, en zone périurbaine, suburbaine, à la limite des grandes agglomérations et en milieu interurbain.

La loi du 11 février 2005 a changé la philosophie. Maintenant, on veut que toutes les personnes handicapées et à mobilité réduite puissent utiliser les transports en commun, tous les services publics de transport.

J'ai utilisé 2 termes, personnes handicapées et personnes à mobilité réduite, puisque ce sont les 2 publics cibles de la politique française d'accessibilité.

Alors les personnes handicapées d'abord. C'est tout type de handicap. Pas seulement les personnes handicapées physiques, moteurs, les personnes en fauteuil roulant qui ont bénéficié des tous 1ers TAD. Ce sont également les handicaps auditif, visuel, cognitif, psychique, ce qu'on appelle aussi les maladies invalidantes, les maladies chroniques qui ont des conséquences sur les capacités fonctionnelles des personnes et ce qu'on appelle aussi le poly-handicap et qui fait qu'on cumule 2 types de handicap, notamment le handicap physique et le handicap intellectuel.

Les personnes à mobilité réduite, c'est une population encore plus large puisqu'elle regroupe non seulement les personnes handicapées, mais aussi toutes les personnes qui éprouvent des difficultés ou des gênes dans leurs déplacements. Donc les personnes âgées, les femmes enceintes, les personnes accompagnées d'enfants, avec poussettes, les personnes qui ont des difficultés à communiquer ou à maîtriser la langue locale, notamment les étrangers, les personnes gênées par leur taille, petite ou grande taille, gênées par leur poids. Vous voyez ici les problématiques de santé publique et de l'obésité.

La loi de février 2005 fixe une obligation de résultats et une obligation de moyens. Elle introduit une notion intéressante et innovante, c'est la notion de chaîne de déplacement.

La chaîne de déplacement comprend le cadre bâti, la voirie, les espaces publics et les systèmes de transport et tout cela interfacé, ce qui fait que l'objectif consiste à ce qu'une personne handicapée puisse quitter son domicile et aller à une autre destination avec cette continuité du déplacement.

2ème outil utilisé, c'est une obligation juridique, c'est la mise en accessibilité des services de transport collectif d'ici le 11 février 2015. Pour aider les AOT à mettre en accessibilité leurs services de transport collectif, la loi a prévu une étape intermédiaire, c'est l'élaboration d'un schéma directeur des

services de transport collectif qui fixe la programmation de la mise en accessibilité des services de transport dans ce délai de 10 ans.

La loi reconnaît l'existence de certaines impossibilités techniques et dans ce cas-là, lorsqu'il y a impossibilité technique avérée de mise en accessibilité, des moyens de transport adaptés aux besoins des personnes handicapées et à mobilité réduite doivent être mis à disposition de ce public.

Ces services doivent être organisés et financés par l'AOT. Pour savoir si c'est un service social ou un service de transport, la réponse est claire, il s'agit d'un service de transport.

Le coût de ce transport, dit de substitution, pour les usagers handicapés, ne doit pas être supérieur au coût du transport public existant."

Jean-Michel JULIEN
Coordination Handicap Normandie

"Les chiffres sont suffisamment forts pour que l'on prenne attention aux besoins spécifiques des personnes handicapées, une population qui va conjuguer les différents handicaps, physiques, moteurs, visuels et autres.

Par rapport à *LiberTAD*, nous avons de bons retours. Dans ce département, on a une prise en compte de la personne handicapée qui vit dans un foyer.

Lorsqu'on sera arrivé à ce que *LiberTAD* soit utilisé par l'ensemble des PMR, on obtiendra de la mixité, de l'usage encore plus performant du *LiberTAD*.

Concernant les enjeux de la formation, de l'accueil, la question est de savoir comment on va organiser un socle commun de formation et d'information, de manière à ce que l'on puisse à la fois se former et s'informer avec les usagers, les associations, les gens qui sont eux-mêmes dans la formation.

Lors de la démarche menée avec le C3D de l'Eure, on a relevé qu'il fallait travailler sur l'autonomie de la personne. Les limites de l'autonomie sont fixées par les limites de la personne. C'est clair que l'axe majeur à travailler est sur l'autonomie. Rendre autonome au maximum la personne, dans la limite de sa sécurité, donc à travers l'accompagnement, la formation."

Jérémy BARCQ
Coordination Handicap Normandie

"La Coordination Handicap rassemble près de 65 associations, tous types de handicap, sur tout le territoire haut-normand et de toutes tailles d'association. Nous avons des associations qui sont gestionnaires d'établissement mais aussi des associations de familles, de parents, donc on est là pour représenter et aussi porter leurs voix.

La loi de 2005 a imposé une concertation des associations représentatives des différents types de handicap lors de l'élaboration de son schéma directeur.

Donc on est présent, que ce soit la Coordination ou ses associations adhérentes dans l'élaboration des schémas ou les Comités de Pilotage, selon l'avancement du schéma directeur. C'est vrai qu'on aimerait que cela aille un peu plus vite parce que, pour nous, le transport est très structurant et permet une vie sociale agrandie.

Il nous semblait logique aussi que le législateur ait donné une obligation première aux transports de se mettre en accessibilité notamment par l'élaboration de ce schéma.

Mais c'est vrai que tous ces décideurs différents, ce n'est pas toujours facile. Dans le cadre du transport en Haute-Normandie, nous avions justement apprécié la mise en place d'un Comité de l'Intermodalité où les AOT de Haute-Normandie discutent ensemble, avec les associations, pour qu'il y ait une réflexion commune, ce qui est vraiment intéressant. Parce qu'il faut aussi une cohérence dans la continuité de la chaîne de déplacement mais aussi en terme d'information.

Je pense qu'il est important de prendre en compte que ce que l'on va faire pour la personne handicapée va bénéficier à tout le monde. Et on se rend compte que cela n'est pas toujours bien compris."

Michel JEANNENOT
Directeur du cabinet Mobhilis

"Juste un rappel par rapport à ce qui a été dit sur la législation parce que je crois que c'est quand même un élément très important.

Les lois antérieures et notamment la LOTI de 1982, disait que rendre les transports accessibles, c'était un objectif mais que de toute façon, on pouvait créer des services spécialisés.

Ce que la loi de 2005 change fondamentalement, c'est qu'aujourd'hui l'offre de transport public doit être totalement accessible et que si on ne peut pas techniquement, on doit avoir recours à une solution de substitution qui permet de rendre ce réseau accessible.

Deuxièmement, on ne dit pas qu'il faut créer des services spécialisés. On raisonne beaucoup chez nous en terme d'offre de transport. On va dire "notre réseau n'est pas accessible, on va créer une offre de transport". Transport, véhicule, conducteur, c'est la solution.

C'est une vue un peu restreinte parce qu'il y a pour un certain nombre de populations identifiées dans la loi, je pense notamment aux déficients intellectuels, aux déficients mentaux, aux déficients visuels, pour lesquels vous pourrez toujours mettre en œuvre toute solution technique avec du matériel quel qu'il soit, l'aide humaine sera dans un certain nombre de cas la seule.

Je voulais aussi revenir sur la capitalisation des expériences. On oublie souvent quand même que c'est Nancy qui a été pionnière dans le transport des PMR. Ce sont des personnes handicapées qui à une époque se sont dits "tiens, on n'arrive pas à aller à la fac, il faut qu'on fasse quelque chose, on va demander une subvention à la CRAM pour qu'il nous paie un véhicule et qu'on puisse se transporter ensemble ».

On a démarré comme cela et puis aujourd'hui, ce transport là, ce sont des grosses entreprises de transport spécialisé qui ont mis des moyens derrière, qui ont capitalisé une expérience. Autre exemple que je prendrais, il y a un logiciel que vous connaissez peut-être, on a parlé d'optimisation des transports, un logiciel qui est très connu dans le TAD qui s'appelle *Titus*. Mais *Titus* au départ, c'était des associations qui travaillaient pour des PMR, qui ont développé un système d'exploitation spécifique pour optimiser des transports de PMR. Aujourd'hui, c'est devenu du TAD.

Tout çà, je vous le dis pour vous montrer que parler de synergie entre le TAD, le TPMR et la substitution, ce n'est pas de l'innovation. Ce n'est pas de la révolution, c'est naturel, c'est logique.

Alors, juste quand même revenir par rapport aux besoins concernant la création de ce mode de substitution. Je reviens quand même sur un point essentiel. C'est que la substitution doit se concevoir

sur une amélioration du réseau. L'amélioration de l'attractivité, de la desserte, elle peut aussi être une réponse en terme de développement durable.

La mise en place de la substitution est également un élément important par rapport à des opportunités de partenariat. C'est vraiment un point très intéressant dans le cadre de la loi de 2005. Si je lui trouve des difficultés et des problèmes importants, elle a un mérite majeure, c'est qu'elle conduit un certain nombre d'AOT à réfléchir différemment sur leur déploiement du réseau.

C'est que l'accessibilité aujourd'hui, elle est souvent vue comme un truc rajouté derrière. C'est-à-dire, je fais mon truc et puis derrière je vérifie que cela rentre dans les clous et que c'est accessible. La question qu'il faut se poser, c'est que je crée un réseau de transport qui doit répondre aux besoins du plus grand nombre de la population dans les meilleures conditions possibles.

Je rappelle également une chose parce qu'il ne faut pas être dupe. Le transport public pour tous, partout, cela n'existera jamais. Il n'y a aucune obligation légale sur la desserte totale d'un territoire.

Je reviens sur des éléments de transfert financier et notre cloisonnement institutionnel pose d'énormes problèmes. Aujourd'hui, sur le transport, si on raisonne TPMR ou substitution, on va se retrouver face à un contexte. Vous avez des associations sportives, de loisirs, qui ont des besoins de déplacement.

Elles font des démarches et on va encore raisonner en terme de subventions et d'offres matérielles. J'ai besoin de me déplacer et la réponse : il me faut un véhicule. Qu'est-ce que je fais ? Je me tourne vers des partenaires pour obtenir des subventions. Alors si c'est pour des personnes âgées de mon club du 3ème âge, je vais questionner la MSA, une caisse de retraite quelconque qui va me faire un beau chèque en me disant "voilà j'achète le véhicule".

Il tourne combien de kilomètres par an votre véhicule ? Il sert à quoi ? Il sert à qui ? Il fait quoi ? Est-ce qu'il n'y a pas une mutualisation possible là aussi ? Est-ce qu'il n'y a pas un problème de partage de coûts qui pose question ?

Alors, sur la loi, vous pouvez l'appliquer stricto sensu, telle qu'elle est écrite. Cà veut dire quoi ? J'ai des points d'arrêt, j'ai du matériel qui roule, j'ai de l'information et des services dans mon réseau, je rends tout accessible. Tout accessible, à tous les handicaps. Ne nous focalisons pas sur la personne en fauteuil roulant. Accessible aux sourds, malentendants, aveugles, malvoyants, déficients intellectuels, déficients mentaux, tout ce qui est inscrit dans la loi.

Clairement, aujourd'hui, tous les schémas directeurs d'accessibilité qui sont sortis ont quand même identifié que c'était un objectif vraiment très ambitieux. Quand vous avez 6 000 points d'arrêt sur un département, imaginez que vous allez rendre accessible ces arrêts à tous les handicaps, vous faîtes une petite multiplication par rapport au coût unitaire du point d'arrêt, c'est le budget de 15 ans à venir en terme de développement des transports.

Cette démarche pose également question sur la finalité réelle du service. C'est bien de rendre un arrêt de transport public accessible au bord d'une route nationale limitée à 90 km/h ou de route départementale et sur lequel de toute façon, il n'y a rien de prévu dans la loi pour aménager les abords et les accès. Il n'y aura pas de cheminement sur cette route parce que çà n'a pas de pertinence. On ne va pas mettre des trottoirs sur toutes les routes de France.

Il faut arrêter aussi d'avoir une vision complètement utopique. Donc rendre une infrastructure accessible à cet endroit là n'atteindra pas son objectif qui est de faire en sorte que les PMR utilisent ce réseau.

Il y a également la réaction inverse qui est de dire "OK, j'ai 6 000 points d'arrêt, je ne peux rien faire, je ne fais rien, je mets en place un service de substitution". Là, c'est aller un peu vite en besogne et du

coup, on n'est plus du tout conforme à l'esprit de la loi puisque vous l'avez dit tout à l'heure, il faut de la mixité. Et la mixité, c'est mélanger les gens.

Et mélanger les gens, c'est le scénario que vous avez au milieu. C'est qu'il va falloir trouver une solution pour faire en sorte qu'effectivement on ait une démarche cohérente. Votre question de ce matin était de dire "on a notre SDA qui a été voté et qui précise qu'il faudra mettre de la substitution. Derrière, on a crée *LiberTAD*, est-ce qu'on peut envisager de mutualiser et comment on peut trouver des solutions de mutualisation ?"

Bien évidemment qu'il faut mutualiser ces services. Les économies d'échelle que vous pourrez réaliser sont de fait importantes. La question fondamentale qu'il faut vous poser, c'est est-ce que vous voulez faire en sorte que *LiberTAD* soit l'armature de votre service de substitution, c'est-à-dire que vous allez réutiliser le matériel et les conducteurs.

Je rappelle tout de même que la caractéristique fondamentale de la substitution, c'est qu'elle a les mêmes horaires que le réseau de transport collectif. Il faut être logique puisque c'est la même offre dans l'absolu et que deuxièmement, elle est au même tarif que le réseau de transport."

Marc ROVIGO
Directeur Général du Syndicat Mixte des Transports en Commun du Territoire de Belfort

"Je vais vous retranscrire l'expérience qu'on a menée à Belfort. Il faut savoir que depuis 2003, on a crée un Syndicat Mixte des Transports en Commun du Territoire de Belfort auquel ont adhéré les Communautés de Communes, la Communauté d'Agglomération et le Département.

Tout le monde a transféré sa compétence "transport", ce qui fait qu'il n'y a plus qu'un seul acteur compétent en matière de transport, c'est le Syndicat Mixte.

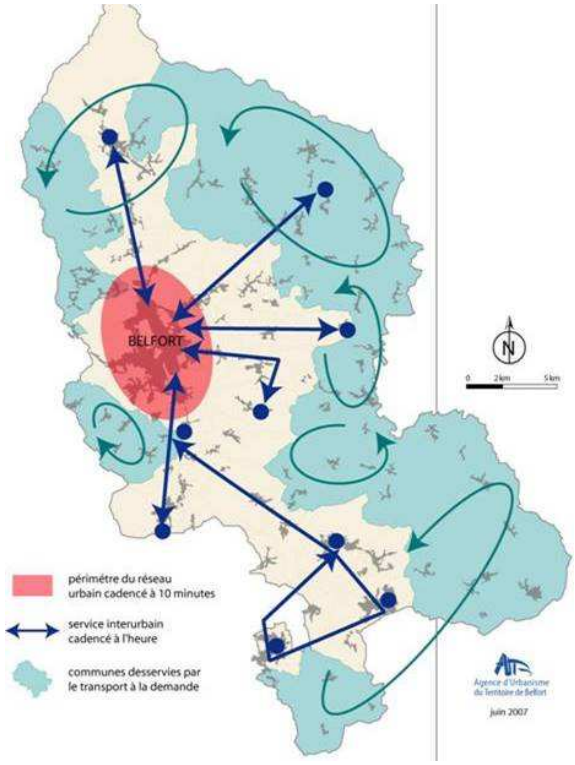
Alors, bien entendu, il y a des règles de fonctionnement qui nécessitent de trouver un terrain d'entente entre les différentes collectivités et partenaires.

C'est un modèle qui nous a permis de décliner une offre de transport hiérarchisée et complètement imbriquée. Derrière, le Syndicat Mixte des Transports a crée une régie. Les élus ont souhaité maîtriser la totalité de leur chaîne de déplacement en créant leurs propres outils. Ils ont crée une régie à qui ils ont confié l'exploitation du réseau urbain.

Parallèlement à cela, ils ont passé des marchés de transport pour un réseau suburbain, un réseau scolaire, un réseau de TAD et un réseau PMR. Et c'est la totalité de l'offre.

On a crée un label. Ce réseau s'appelle "*Optymo*".

On communique sur l'offre globale et sur la chaîne de déplacement.



Sur le réseau urbain, en rouge, nous avons mis une offre cadencée à 10 minutes, avec une flotte de véhicules totalement accessible. On a changé tous nos bus de façon à ce qu'ils permettent aux PMR un accès et un confort total.

Les flèches bleues représentent les lignes régulières suburbaines qui desservent avec une cadence à l'heure toutes les communes de plus de 1 000 habitants du département.

Et puis les flèches qui sont un peu autour, c'est le TAD et le PMR qui permettent un rabattement soit sur le réseau suburbain, soit sur le réseau urbain.

En parallèle, nous avons crée un réseau spécifique scolaire. Ce réseau tourne uniquement pendant les périodes scolaires.

Le leitmotiv général, c'est la simplicité. Il faut que ce soit simple pour le client de prendre le transport. Quand il est en zone urbaine, 47 semaines par an, le bus est aux 10 minutes. Il suffit qu'il retienne la minute de passage de sa ligne chez lui et pendant 47 semaines, si le bus passe à la minute 1, il passera toujours à la minute 1.

Si le client est sur le réseau suburbain, le bus passera à l'heure pendant 47 semaines. C'est dégradé pendant les 5 semaines de vacances. Sur le réseau scolaire, on assure 1 départ le matin depuis toutes les communes du département, via les collèges ruraux ou via les lycées belfortains et 2 retours le soir de 17h et de 18h. Ce réseau est gratuit pour tous les scolaires et ce réseau est ouvert à toutes les autres personnes. Un salarié peut utiliser le transport scolaire.

Ils sont tous équipés de badges. Si vous suivez un petit peu le monde du transport, on a quelques spécificités en plus à Belfort, c'est qu'on a supprimé la vente à bord et on a généralisé le post-paiement. Donc, en fait, c'est comme le télépéage. On a offert un pass à tous nos clients et il suffit de badger quand vous prenez le bus. Vous n'avez rien à faire. La carte est gratuite et envoyée à votre domicile.

En fin de mois, on fait le détail de vos déplacements et on vous facture. C'est-à-dire qu'on vous prélève directement sur votre compte si vous l'avez souhaité et donc on vous facture en fonction du déplacement que vous avez fait, au réel, et dans la limite d'un abonnement. C'est 0,80 € le trajet. Vous avez fait 10 trajets, vous serez facturé 8 €. Vous avez fait 100 trajets, vous serez théoriquement facturé 80 €, plafonné à 31 €.

Et çà, c'est applicable sur tous les services. Qu'on soit sur du TAD ou sur du PMR. La clé d'entrée sur le réseau, c'est cette carte. On ne parle plus ni d'infrastructure, ni de bus, ni de passage, ni de fréquence, on parle de notre carte. *Optymo*, c'est "et si le transport de demain, c'était une carte. C'est simple, c'est facile, c'est ouvert à tout le monde".

Voilà le découpage du département.

Vous retrouvez en blanc, au centre, Belfort et les 7 communes périphériques qui composent le pôle urbain.

Et puis 2 Communautés des Communes qu'on a réunis parce que cela répondait à des bassins de vie, dans le nord (en vert).

Donc, on a :
- 1 TAD nord,
- 1 TAD est,
- 1 TAD sud agglo,
- 1 TAD sud territoire.

Tout cela correspond au périmètre des Communautés de Communes. On a mis 2 véhicules pour faire du TAD dans toutes ces zones. Donc fini les kilomètres haut-le-pied.

Le dépôt de bus se trouve aujourd'hui dans la zone blanche. Donc, effectivement, quand il va chercher un usager au nord du département, il aurait déjà 25 km à parcourir en haut-le-pied pour aller le chercher. Tandis que là, le Groupement pour l'Insertion des Personnes Handicapées Physiques (GIHP), avec qui on a conclu le marché, gare ses véhicules dans les bourgs des Communautés de Communes. Donc, fini les kilomètres haut-le-pied et chaque fois qu'on déclenche une course, on la déclenche depuis le bourg.

Pour prendre un exemple, dans la zone verte, vous pouvez aller de n'importe quelle commune à n'importe quelle commune. S'ils veulent se rendre sur la ville centre, alors, à ce moment-là, ils sont en rabattement sur la ligne régulière la plus proche de chez eux.

Le TAD, on le voit au quotidien, c'est quand même compliqué parce qu'il faut que les gens réservent la veille. Il faut qu'ils donnent leur point de départ, leur point de retour mais surtout qu'ils donnent l'heure.

Quand vous êtes rabattu sur une ligne qui est cadencée à l'heure et que vous êtes dans Belfort, il ne faut pas vous louper. C'est-à-dire qu'à 10 minutes, notamment si vous êtes resté un peu plus à discuter en ville ou votre médecin avait un peu de retard, votre retour va être compliqué.

Ce qu'on a fait finalement, c'est qu'on a abaissé le retour sur une tête de ligne aux 10 minutes, ce qui permet de dire aux gens "j'ai loupé un bus mais de toute façon, dans 10 minutes après, j'en ai encore un". Et chacun prend ses sécurités.

Dans notre métier, la communication est primordiale. On l'a tous oublié. Moi, çà fait 25 ans que je fais du transport, on s'est tous focalisé sur le moyen de transport, sur les infrastructures, sur le personnel de

conduite. Quand on est dans le secteur privé, puisque j'en viens, je dirais qu'il fallait qu'on fasse plaisir à la collectivité. Mais maintenant c'est le client. C'est-à-dire la chaîne de mobilité, la chaîne de déplacement.

Le client, il veut un transport, il veut se déplacer d'un lieu à un autre. C'est aussi mettre en place une centrale de mobilité. C'est développer tous ces outils-là. La 1ère chose, c'est çà.

La 2ème chose, c'est qu'il faut avoir une vraie volonté politique derrière. Cette restructuration a été menée parce qu'il y avait des élus qui se sont engagés. Et je peux vous dire que la bataille a été rude.

Vous qui êtes principalement des élus dans la salle, on a lancé *Optymo* 7 mois avant les élections municipales. *Optymo* a été au centre du débat. Et les élus ont fait campagne pour ou contre *Optymo*. Et cela a été difficile mais à un moment donné, il faut croire que le changement est en route et qu'on peut devenir acteur de ce changement.

Concernant la question des territoires voisins, la prise en compte des besoins de déplacement plus lointains, cela faisait 15 ans qu'on discutait de la mise en place d'un titre de transport multimodal en région Franche-Comté.

On a discuté pendant 15 ans pour savoir comment on allait répartir environ 25 000 €. Voilà. Et à un moment donné, il faut qu'il y ait des élus qui disent "mais bon, arrêtons de discuter pour 25 000 € alors qu'on a tous des budgets d'une dizaine de millions consacrés aux transports, allons-y, faisons-le et voyons ce que cela donne."

Derrière, il y a l'interopérabilité, la billettique, le SAE. Si à un moment donné, on se met tous d'accord autour d'une table pour dire "on choisit la même billettique, on choisit le même SAE, on choisit le même mode d'exploitation", et bien on vit dans un monde de bisounours. Ce n'est pas faisable.

Donc nous, on a fait des choix. On les a expliqués à la SNCF, à la Région, aux élus des départements voisins en disant "on n'attend pas, on veut y aller. On n'est peut-être pas interopérable mais en même temps cela fait 10 ans qu'on nous dit qu'il faut être interopérable". On avait un système billettique interopérable et personne n'y a été.

L'interopérabilité pendant 10 ans, consistait à dire « je colle une vignette sur mes cartes à puce pour aller sur le réseau voisin ». Je schématise mais c'est comme çà que çà se passe. Mais à un moment donné, il faut arrêter "on va réfléchir, on va penser". Oui, on a tous quelque part de bonnes idées. Il faut y aller, les tester, il faut les expérimenter. On se trompe. Il n'y a pas de politiques sans risque."

Table ronde :
TAD, des demandes de transport fortement disséminées qui posent la question du maillage territorial du service

Intervenants :

Jérôme BLANDIN
Directeur adjoint du cabinet Transorco
▶ Cadre réglementaire et contractuel des modes d'exploitation entre artisans taxi et transporteurs

Hervé MANGNAN
Directeur général adjoint aménagement et déplacements au Conseil général du Calvados
Maryline LEMONNIER
Directrice marketing des Bus Verts, réseau interurbain du Calvados
▶ Quels avantages et inconvénients de recourir aux artisans taxi ? Facteurs de réussite et points de vigilance.

Pit WINANDY
Claude BERTEMES
Organisateurs du service Bummelbus
▶ Présentation du service de TAD *Bummelbus, Luxembourg*

Jérôme BLANDIN
Directeur adjoint du cabinet Transorco

"Tout d'abord, je voudrais recadrer les volumes de voyages pris en compte puisqu'on a parlé d'environ 15 000 voyages par an avec *LiberTAD*. Il faut savoir qu'une ligne régulière moyenne, sur un département, supporte une fréquentation d'environ 100 000 voyages annuels. Et on peut arriver à 500 000 voyages sur des lignes particulièrement performantes.

Donc déjà, on a une échelle de valeur très disproportionnée. On voit bien que le transport interurbain est un transport de masse qui est organisé à cet effet. Maintenant, on a le rapprochement de 2 modes d'exploitation :

- le taxi, qui prend des petits volumes et qui a un service de qualité en porte-à-porte,
- et les exploitants qui ont l'expérience des transports de masse.

On peut dire que la limite se situe dans un calibrage du nombre de places par véhicule à 9 personnes. En dessous les taxis et au-dessus les transports collectifs.

On a beaucoup parlé du coût du transport ce matin. On a également parlé du transport à vide, c'est-à-dire le trajet pour aller chercher le client. On est donc toujours sur cette équation difficile à résoudre de la proximité de prise en charge des clients.

Et évidemment les taxis, par l'implantation locale dans les communes rurales, ont un avantage concurrentiel très important pour obtenir des coûts d'exploitation raisonnables ou très raisonnables pour la collectivité.

On voit bien qu'il y a 2 versants à ce problème. Je dirais tout d'abord le problème strictement de l'exploitation, du coût et le problème de sa promotion.

Alors, on a également parlé d'un problème qui est important, c'est la réservation. On a vu que la réservation conditionnait l'organisation du transport. On peut se poser la question de savoir si cette réservation doit effectivement être déléguée à l'exploitant final ou à un opérateur différent ou même la garder au sein même de l'autorité organisatrice.

Je pense que c'est un élément assez important de ce débat puisque c'est la possibilité, pour l'autorité organisatrice, de maîtriser les choix qui ont été faits par l'exploitant, de maîtriser les publics qui ont été acceptées sur le service et aussi de maîtriser les critères d'optimisation qui ont été pris en compte.

La problématique de la gestion des contrats est très importante puisque si on se retrouve face à 40 taxis avec 40 contrats différents, il y a quand même une certaine difficulté dans le suivi. Donc on préfère avoir un groupement de taxis et finalement une personne morale qui fait office de cette coordination. Cela peut être un exploitant de transport collectif public. C'est vrai que c'est une question très importante.

Les collectivités ont plusieurs cordes à leur arc avec la possibilité de passer soit des marchés publics, soit des délégations de service public. Il y a aussi la possibilité de faire des allotissements différents sur des territoires plus ou moins grands. Je pense que c'est aussi une des méthodes de résolution de ces problèmes.

Il n'y a pas non plus de solutions qui valent mieux l'une que l'autre. On a surtout des problèmes à résoudre sur chaque territoire. On peut avoir des territoires où il y a une absence totale de taxis ou ceux-ci ne sont pas opérants. Donc là aussi, on a d'autres problèmes d'organisation à résoudre.

Généralement, quand on fait appel à des taxis, tous les coûts ne sont pas comptés dans l'exploitation. On a des relais qui sont opérés dans les Communautés de Communes pour la réservation. On a un certain nombre de choses qui sont sous-traitées à d'autres partenaires. La comparaison, je dirais, entre le coût de l'exploitation lié aux taxis et le coût d'exploitation des transporteurs, elle est toujours à l'avantage des taxis.

Il ne faut pas non plus oublier les coûts de coordination et les coûts masqués. Mais généralement, au bout du compte quand même, le coût avec des associations de taxi bien encadrées, est inférieur au coût des transporteurs. Mais je vous dis que tout n'est pas pris en compte."

Hervé MANGNAN
Directeur général adjoint aménagement et déplacements au Conseil général du Calvados

"Dans le Calvados, notre principe a été d'avoir un complément par rapport à un réseau de bus très important et de faire en sorte d'être en direction des communes rurales, hors PTU et hors desserte digne de ce nom. Nous avons donc mis en place le service de TAD *Taxibus*.

L'idée était d'avoir un rabattement au sein d'un bassin de vie ou d'un pôle d'attractivité. Sachant que cette notion de bassin de vie ou d'attractivité peut évoluer. Les idées du début ont dû être amendées, améliorées, pour qu'on réponde bien à ce que les usagers souhaitaient.

Autre élément aussi important, nous avons souhaité que le transport *Taxibus* soit une 1ère nécessité, c'est-à-dire aller au marché, sur une entité sociale, avoir 1, 2, 3 prestations dans la semaine. Il est hors de question pour nous de mettre en place un système qui soit pour toute la semaine, avec un domicile - travail par exemple. C'est donc bel et bien faire une opération ponctuelle mais surtout pas sur toute la semaine.

Nous avons des artisans taxi qui font le travail, mais en intermédiaire. Le contrat d'exploitation étant géré par un transporteur, le délégataire du réseau interurbain, *Keolis Calvados*. C'est une interface qui va permettre de mieux gérer ces artisans taxi.

Ce dispositif prend les gens devant chez eux, sur leur pas de porte, et les dépose sur un arrêt de bus de leur choix. C'est bien un complément bus pour leur permettre de récupérer le bus, pour redescendre sur Caen ou sur Lisieux, ou quelques-unes des grosses agglomérations. On va le reconnaître, cela marche presque. Mais en tout cas, c'est faisable. La 1ère préoccupation des usagers reste quand même le centre de ville, le bassin de vie et pas forcément de retourner sur Caen.

Nous avons lancé le TAD en 2000, sur 2 cantons + 1 commune. Au bout d'un an, le bilan a été très encourageant, ce qui nous a permis de dire "bien, on va pouvoir le généraliser à l'ensemble du département" et *Keolis* a travaillé sur une façon de nous faire cette proposition.

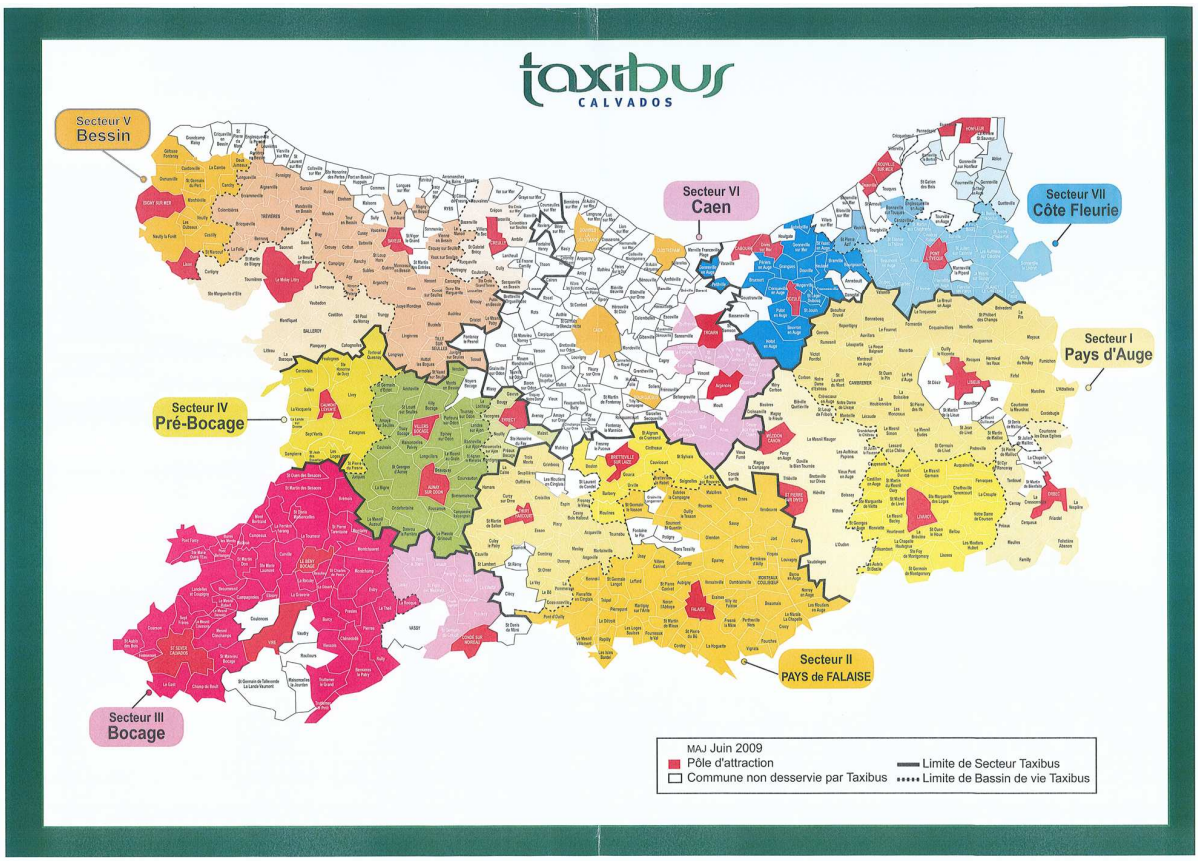
En 2002, nous avons passé pas mal de temps à négocier avec le syndicat départemental des artisans taxi, justement pour optimiser le coût. Alors, le coût :

1. il n'y a pas de prise en charge du client,
2. en contrepartie, nous avons une légère augmentation du coût kilométrique qui est réévalué tous les ans en fonction d'une grille.

Ce déploiement a mis plus d'une année à se mettre en place puisqu'il a fallu trouver les bons intervenants. On a 1 référent par bassin de vie. Et nous avons fait le bilan au bout de l'année 2004 et c'était tout à fait satisfaisant.

Alors, sur cette carte, les parties blanches représentent les territoires qui ne sont pas desservis par le TAD. Par contre, les différentes couleurs mettent en avant les bassins de vie, avec en rouge, les différents pôles attractifs.

Et donc, vous avez une vingtaine de bassins de vie qui ont été mis en avant.



Maryline LEMONNIER
Directrice marketing des Bus Verts, réseau interurbain du Calvados

"Le réseau des *Bus Verts*, c'est une délégation de service public unique, à la fois pour les lignes régulières, les lignes scolaires. Nous avons des services sur réservation sur le périurbain caennais et une expérimentation sur le service PMR, plus le service *Taxisbus*.

Donc *Taxibus*, comment çà fonctionne ? C'est un service sur réservation également. On le réserve la veille jusqu'à 17h auprès d'une centrale de réservation. Il y a dans le département du Calvados une centrale de mobilité, une centrale de réservation et d'information départementale qui est également gérée par *Keolis*. On a 6 personnes en charge de cette centrale. Elle est ouverte du lundi au samedi de 7h à 20h. Donc l'amplitude horaire permet une certaine souplesse également.

De mémoire, nous avons 20 artisans taxi pour une cinquantaine de véhicules.

Sur la mise en place, heureusement qu'il y avait un syndicat départemental des artisans taxi. Il nous a bien facilité la tâche puisqu'il y avait 90% des artisans taxi qui adhéraient à ce syndicat. Donc cela a facilité les discussions, cela a permis de mettre en place un certain nombre de fonctionnements.

Néanmoins, chaque contrat est individuel. Effectivement, c'est plus simple lorsqu'on a affaire, par exemple sur Lisieux ou sur Bayeux, à un GIE. C'est un peu plus compliqué quand on a affaire à des personnes qui travaillent individuellement.

Concernant le mode d'exploitation, nous avons eu une discussion avec le Conseil général pour savoir quel était exactement l'objectif de ce service et quels moyens il fallait mettre en face. Il y avait déjà un service sur réservation, service à la demande sur le réseau des *Bus Verts*, qui est un service en ligne virtuelle sur réservation.

On a des conducteurs qui font leur service scolaire le matin et le soir et en milieu de journée, qui prennent des minibus de 9 ou de 13 places et qui font un service de TAD en complément.

Le service qui nous avait été demandé par le Conseil général, c'était de satisfaire des besoins de 1ère nécessité. Je vais à la Poste, à la banque. L'idée était d'essayer de trouver un moyen pour satisfaire ces micro-flux dans une enveloppe budgétaire donnée."

Hervé MANGNAN
Directeur général adjoint aménagement et déplacements au Conseil général du Calvados

"*Taxibus* coûte globalement 300 000 € par an pour environ 13 000 personnes transportées. C'est un peu moins de 30 € par voyage, sachant que les tarifs couvrent environ 17 à 18% de la facture. Donc, on est un peu plus élevé que les 2% qui ont été vus ce matin.

Au niveau tarification, la grille tarifaire est variable en fonction de la distance parcourue."

Maryline LEMONNIER
Directrice marketing des Bus Verts, réseau interurbain du Calvados

"C'est intéressant de noter que nous avons réalisé un certain nombre d'enquêtes de satisfaction auprès de nos clients et qu'à aucun moment, le tarif n'a été remis en question. C'est-à-dire qu'on ne nous a jamais dit que la tarification était trop élevée sur le service *Taxibus*.

De notre point de vue, les gens sont prêts à payer un petit peu plus cher dans la mesure où on vient les chercher chez eux pour les déposer effectivement à un point d'arrêt. C'est un service."

Hervé MANGNAN
Directeur général adjoint aménagement et déplacements au Conseil général du Calvados

"Nous avons une augmentation régulière de nos tarifs. Nous avons fait une augmentation de 4% cette année. Nous avons une volonté de faire en sorte que le transport ne soit pas gratuit ou pseudo-gratuit.

Jusqu'à présent, on a le sentiment de ne pas être à côté de la plaque. Franchement, et c'est une conviction tout à fait personnelle, tout ce qui est gratuit n'a plus de valeur. Et on peut avoir un problème de dimensionnement de réseau, bref, c'est un gros souci."

Maryline LEMONNIER
Directrice marketing des Bus Verts, réseau interurbain du Calvados

"Aujourd'hui, en ce qui concerne *Taxibus*, on a aussi ce sujet du groupage. On a un groupage d'1,5 client par taxi. Cela pourrait être mieux. On sait qu'on a du travail à faire sur ce sujet là.

Keolis réalise les ordres de route et définit la tournée du taxi. Il assure lui-même l'optimisation par l'enregistrement des réservations et la rationalisation des tournées.

Le taxi est payé en fonction de la tournée définie par *Keolis*. Donc, si le taxi a envie de faire autrement, tant pis pour lui puisque les kilomètres sont calculés de cette manière. D'autre part, on lui déduit la recette qu'il est censé avoir perçu. Donc il n'a aucun intérêt à avoir triché."

Hervé MANGNAN
Directeur général adjoint aménagement et déplacements au Conseil général du Calvados

"Le taxi a intérêt à favoriser le groupage parce que le *Taxibus* n'est pas un service en concurrence avec la fonction de taxi. Il y a suivant les zones 1, 2 ou 3 journées prises. Si quelques clients étaient intéressés pour aller au centre de vie un jour où il n'y a pas le TAD, ils prennent naturellement le taxi. Cela peut lui amener une activité supplémentaire.

Pour l'instant, je pense qu'on a fait pas mal d'innovation. On va essayer de capitaliser pour essayer de rebondir plus tard. Mais déjà capitalisons aujourd'hui. On a bien vu qu'il y a une progression sur le TAD mais je pense que l'on peut encore faire mieux.

En matière d'accessibilité, nous avons fait des investissements relativement importants sur plusieurs de nos lignes. Pour le *Taxibus*, nous avons différents types de matériels sur ces zones. On peut avoir des berlines qui vont avoir des problèmes pour être adaptables. Cela veut dire qu'il faudrait changer les matériels mais là, il va y avoir point d'achoppement."

Maryline LEMONNIER
Directrice marketing des Bus Verts, réseau interurbain du Calvados

"Il faut dire aussi qu'on n'est pas forcément équipé pour accueillir les fauteuils roulants. En revanche, nous transportons déjà des personnes à mobilité réduite. 80% de nos clients sont des personnes âgées. 75% de femmes, donc notre client type est une cliente et c'est en général une mamie qui n'a pas le permis. Ces personnes sont déjà pour la plupart des personnes à mobilité réduite. Après, reste encore le sujet des personnes en fauteuil roulant qu'on n'a pas encore traité.

Il faut noter que la plupart de nos sous-traitants, artisans taxi, ont souvent des véhicules dans leur flotte puisqu'ils font souvent du transport de scolaires handicapés le matin et que nous avons réalisé les horaires de *Taxibus* en concertation avec les artisans taxi.

C'est pour cette raison que la plage horaire fonctionne sur du 9h30 - 16h puisqu'en fait, en général, ils ont du transport d'enfants handicapés ou de malades le matin et le soir. Et donc la réutilisation de ces véhicules sera vraisemblablement possible sur *Taxibus* lorsqu'on décidera de le passer en service accessible."

Pit WINANDY et Claude BERTEMES
Organisateurs du service Bummelbus, Luxembourg

"Le service de transport *Bummelbus* est organisé par le Forum pour l'Emploi qui est une initiative de réinsertion de demandeurs d'emploi ayant pour but de trouver des projets pour favoriser l'encadrement de demandeurs d'emploi.

Le Forum pour l'Emploi a été crée en 1998 au nord du Luxembourg. Nous encadrons pour l'instant 290 demandeurs d'emploi avec 90 personnes qui assurent l'encadrement.

Nos objectifs sont l'encadrement de demandeurs d'emploi, de leur donner une employabilité pour d'autres entreprises, de les intégrer dans le marché du travail et de retrouver une dignité pour toute personne, à tout âge et à toute problématique de demandeur d'emploi. Les demandeurs d'emploi sont tous inscrits et ils restent disponibles pour le marché du travail.

C'était notre objectif, de trouver quelque chose qui leur donne une plus-value, soit pour la personne, ce qui est très important, mais aussi pour les personnes qui utilisent nos services.

Nos services sont très divers. Je vais vous parler aujourd'hui du *Bummelbus* qui est un transport à la demande mais qui est né d'une autre vision. C'était un projet pilote. Le 1er objectif était la réintégration de personnes, de demandeurs d'emploi âgés. Donc des personnes qui ont perdu leur emploi au-delà de la cinquantaine, la possibilité de les aider à faire quelque chose de bien pour la citoyenneté.

Le nombre de clients pour le *Bummelbus*, sur l'année 2008, à été de 2 200 personnes, donc un pourcentage de clients *Bummelbus* par habitant de 5% dans la région que nous desservons.

Les communes qui sont en couleur représentent les parties où nous fonctionnons. C'est un milieu rural, un peu comparable à l'Eure. Tous les villages sont très petits. Une commune fait rarement plus de 1 000 habitants.

Le *Bummelbus* a été constitué au Luxembourg comme un complément au transport public, dans la région nord du pays. Il s'adressait au début aux personnes à mobilité réduite et aux jeunes. Avec le but de réinsérer les demandeurs d'emploi.

La question de la création du TAD s'est posée en 2001. Des mères ou des parents d'enfants sont venus nous dire "on conduit 3 enfants, à 13h je dois conduire mon fils au foot, à 14h ma fille à la piscine et à 15h mon autre fils à l'école de musique, est-ce qu'il n'y a pas moyen de regrouper les enfants et de les

transporter au pôle d'intérêt ?" Donc, chez nous, le transport a commencé par les enfants et les personnes âgées sont venues ensuite.

C'est pour cela que nous avons 70% des utilisateurs qui sont des enfants. Les clubs sportifs ont vite compris la nécessité d'avoir un bus qui leur amène les joueurs. Et donc ils se sont mis ensemble pour organiser en complément les entrainements l'un derrière l'autre. Ceci est une petite évolution.

En 2003, nous avions 14 demandeurs d'emploi encadrés. En 2008, nous étions à 78. On est à 24 bus pour l'instant. L'année passée, on a conduit 77 000 personnes et on a 24 communes partenaires. Les autocaristes viennent chez nous recruter leurs chauffeurs de minibus.

Pour la répartition des utilisateurs, on est à 72% de jeunes, avec 28% d'adultes. Ceci est pour toutes les communes sauf pour 1 commune qui est un peu plus urbaine.

Les jeunes utilisent le service à 70% pour des activités sportives et à 30% des activités culturelles. Les adultes l'utilisent surtout pour les visites médicales le matin et pour les loisirs, les achats.

Comment fonctionne *Bummelbus* ? Comme tous les TAD, il y a un enregistrement, un numéro unique pour téléphoner, qui arrive dans une centrale téléphonique. Les opérateurs font des fiches de route pour le chauffeur qui va exécuter la demande.

Pour l'instant, nous fonctionnons encore sur le mode Excel. Les téléphonistes gèrent toutes les demandes.

On a des journées où il y a plus de 500 transports à faire sur un après-midi. C'est pourquoi nous avons choisi un logiciel pour nous aider parce qu'on est complètement dépassé pour l'instant.

Pour le fonctionnement, l'horaire des trajets est de 6h30 jusqu'à 21h30. L'horaire du secrétariat est de 8h à 18h. Il y a une permanence GSM pour les enfants, les mères, les pères qui attendent leurs enfants. Ils peuvent toujours téléphoner. On peut leur dire "ils sont à 25 km et donc ils arriveront dans 15 minutes". Les parents sont rassurés sur ce point.

Les trajets sont faits à partir de leur domicile jusqu'à la destination, assurée en dehors de la commune conventionnée. Et les communes fixent les localités où elles veulent que le bus s'arrête. Ils disent "nous on a 1 supermarché dans la zone, vous pouvez aller jusque-là mais pas plus loin".

Nous avons des prix adaptés à la distance. Moins de 10 km, c'est 1,5 € pour les enfants, 2 € pour les adultes et c'est gradué. Si les gens téléphonent mais ne prennent pas le bus, on leur facture quand même.

C'est une problématique que j'ai entendu ce matin, il faut éduquer les gens. Ce n'est pas un taxi privé pour tout le monde. C'est un taxi qui rassemble, donc il met un peu plus de temps.

Pour l'organisation, on a 5 téléphonistes qui prennent les appels et 3 coordinateurs de zone. Ils rassemblent les dernières fiches.

Pourquoi un projet avec des demandeurs d'emploi ? C'est une question de financement. Il y a 75% des ressources qui proviennent du Ministère du Travail qui a un projet pour la mise en réinsertion et 25% des frais sont couverts par la publicité sur les bus, la vente de tickets, d'autres transports et l'apport des communes. Le budget pour l'année passée, en 2008, était de 1,2 M d'€. Et cette année-ci, on est à 1,6 M d'€.

Les communes qui utilisent le bus paient 50 € par jour par bus. Elles peuvent choisir eux-mêmes le nombre de bus souhaité. Le reste vient du Ministère du Travail qui paie tous les frais de salaire du personnel.

Ce fonctionnement a un avantage pour nous qui n'est pas à négliger, c'est l'intérêt pour les demandeurs d'emploi et pour les personnes âgées de finir leur carrière dans un métier qui est très accepté et qui est fortement utilisé. Nous sommes très reconnus dans la région.

Concernant les difficultés que nous avons eu à surmonter, il y a toujours le problème de la publicité. C'est très difficile de joindre les gens. On a des régions qui étaient fortement utilisées il y a 1 an, qui tombent, qui reviennent, on ne sait pas vraiment pourquoi.

On fait de la présence, on va sur les fêtes scolaires où les enfants dessinent les bus qu'ils utilisent après et çà passe dans les journaux locaux. Mais c'est très difficile. La problématique est exactement la même, de toujours faire connaître le bus, de dire aux gens "prenez le bus".

Je trouve que le transport peut sûrement s'améliorer si on communique mieux. Nous passons par des photos. Depuis les 2 dernières années, nous écrivons moins et essayons de passer à la presse avec des photos, avec un bus dessus, avec des enfants qui montent, le chauffeur, l'image de marque avec les chauffeurs qui ont tous le même uniforme.

Je trouve que ce matin, on discutait beaucoup personnes à mobilité réduite mais je pense que si on commence à éduquer les enfants, à prendre ces possibilités de transport dans le temps, on pourrait plus éduquer les personnes âgées aussi.

Concernant la fréquentation, l'avantage des jeunes, c'est que les bus sont pleins. Si on va aux entraînements, il y a 8 enfants dedans, donc le taux d'occupation pour les jeunes est très bon.

Il faut encore augmenter le taux d'occupation pour le matin où on a dit aux personnes âgées "prenez le bus le matin, allez faire vos courses le matin, vous ne serez qu'1 dans le bus, vous aurez d'autres possibilités".

Mais chez nous, la problématique est qu'il y a de plus en plus de communes qui veulent avoir le service et on n'arrive pas à suivre. Car chaque région est quand même différente. Il y a les périodes d'élection et tout le monde veut avoir le service. On est parfois dans une situation qu'on n'arrive pas à suivre."

Didier JOSSELIN
Chargé de recherche au CNRS / Université d'Avignon

"En fait, ce qui est intéressant dans cette expérience, c'est d'une part l'objectif d'insertion et l'objectif de service qui sont ensemble. Egalement, au niveau de l'économie, on a vu qu'il y avait également un apport du Ministère mais aussi un apport substantiel des partenaires. Il y a de l'argent qui rentre parce qu'il y a un bon regroupement.

Ce qui fait la force de ce service à mon sens, c'est l'excellent remplissage. C'est lié à cette sorte d'auto-organisation qui fait que, parce qu'on va à la même destination, parce qu'on a des intérêts communs, on va créer des lignes qui vont certes évoluer mais qui vont quand même être assez fixes dans le temps et stables.

Egalement, ce que l'on peut dire, c'est qu'il y a des efforts qui sont consentis par les personnes qui sont transportées, notamment sur le respect des horaires, etc. Donc on va dans le sens d'une adaptation des pratiques de mobilité par rapport à ce transport.

Et puis, il y a également la possibilité de faire des transports un peu plus improvisés. Il y a une partie des transports qui peuvent être un petit peu réservés à l'avance et qui peuvent générer des détours.

Je sais que le *Bummelbus* arrive à gérer cela. Ce qui fait qu'on bénéficie d'un transport un peu massif, généré par la demande et qu'on peut arriver à exercer des détours et donc à regrouper encore plus dans les véhicules. La force, c'est le remplissage."

Pit WINANDY et Claude BERTEMES
Organisateurs du service Bummelbus, Luxembourg

"En fait, il ne faut jamais oublier qu'on a 2 missions à exercer. D'abord, c'est garantir à nos demandeurs une possibilité de réinsertion à l'emploi. C'est pour cela qu'il y a le Ministère du Travail qui nous finance 75%. On a aussi une réussite. On le voit en Europe. C'est de plus en plus dur de réintégrer des personnes au chômage pour les remettre au travail.

Et de l'autre côté, on voit la réussite, on n'arrive pas à la stopper en fait. Ce n'est pas nous qui devons aller chez les communes pour avoir le service *Bummelbus* mais les communes viennent vers nous en disant "quand pouvez-vous commencer avec le service *Bummelbus* ?" C'est-à-dire qu'il y a vraiment un besoin. On a crée la demande."

Table ronde :
Un exemple de conception territorialisée et partenariale du TAD

Intervenants :

Philippe MOREL
Adjoint au chef de service des transports au Conseil général de Loire-Atlantique
Michel JEANNENOT
Directeur du cabinet Mobhilis
▶ La mise en œuvre d'un système partenarial de TAD avec les EPCI et Pays

Philippe MOREL
Adjoint au chef de service des transports au Conseil général de Loire-Atlantique

"Je rappelle que l'action initiale du Conseil général de la Loire-Atlantique concerne la recherche de solutions en transport public. Concrètement, cela se traduit par la recherche d'une adéquation entre une demande et les moyens, notamment financiers, de la collectivité.

Le schéma directeur des transports de la Loire-Atlantique a retenu un principe de spécialité sur chaque territoire, à savoir qu'il n'y avait pas seulement une solution de transport adaptable à l'ensemble du département mais qu'il fallait juger selon la sociologie et la géographie du territoire. Et une résultante, c'était le développement de solutions partenariales ou innovantes avec l'ensemble de ces collectivités, en application du principe de spécialité.

Historiquement, cela s'est passé en 2 temps. Avant 2000, il y a eu des prototypes de TAD qui ont été menés avec 1 puis 2 intercommunalités. Le système a fonctionné, a fait en quelque sorte des envieux, et à partir de 2005, il y a eu basculement de majorité.

Cette majorité a fait du transport un élément fort et primordial. Elle a repris à son compte l'ensemble des demandes qui avaient été exprimées par ces intercommunalités, y a souscrit et dans un second temps a été voir les intercommunalités qui ne nous avaient pas sollicité.

Et cette fois-ci avec un peu plus d'incitation pour la mise en œuvre. Il n'y a pas eu de problème politique, à la fois entre les intercommunalités qui étaient pourtant parfois de bord opposé. La chose s'est passée en douceur de 2002 à 2007/2008.

Notre département, c'est un peu plus de 1,2 M de personnes. L'Agglomération nantaise a un peu moins de 600 000 habitants et une Communauté d'Agglomération à l'ouest de Saint-Nazaire avec 125 000 habitants.

Le Conseil général de la Loire-Atlantique a tiré la conclusion que là où il y avait des demandes fortes, importantes, régulières, on structurerait et on bétonnerait les lignes régulières.

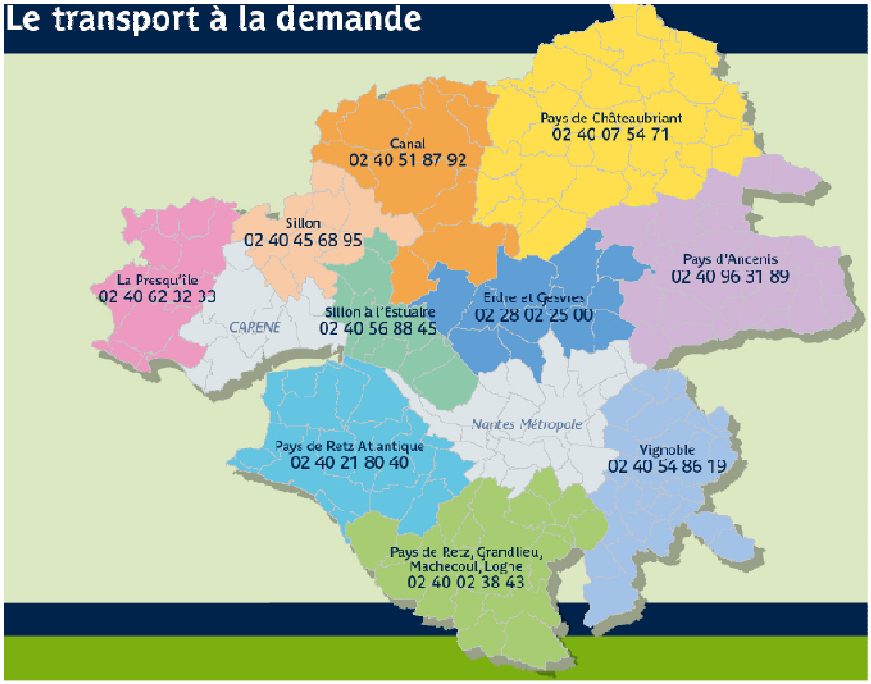
Quid des autres territoires ? C'est la solution du TAD. Alors, rapide descriptif. On se place du point de vue de l'usager. Alors, pour lui, qu'est ce que le TAD en Loire-Atlantique ?

C'est tout d'abord des formalités limitées, délivrance d'une carte gratuite en mairie. Un numéro unique d'appel à composer la veille du déplacement.

Lila à la Demande a une offre limitée dans le temps : 4 demi-journées. Nous ne nous plaçons pas dans une substitution totale d'une offre de ligne régulière. Nous ne jouons pas non plus le rôle de taxi. Une tarification attractive. On a essayé de toucher les jeunes, notamment le mercredi, par une tarification adaptée, dégressive y compris pendant les vacances scolaires mais cela ne prend pas.

Le point fort, c'est qu'il s'agit d'un service personnalisé. On propose une prise en charge en porte-à-porte, en origine et en destination. La destination est choisie en fonction du périmètre.

Nous avons mis en œuvre des véhicules spécialisés, ce qui fait que le service est totalement accessible. Et en ce qui concerne nos origines/destinations, c'est un périmètre élargi. C'est-à-dire un déplacement vers toutes les communes du Pays ou la Communauté de Communes qui est partenaire. Et vers les communes limitrophes.



Lila à la Demande est fondé sur un partenariat. Le Département a besoin d'un interlocuteur, d'un EPCI. Le service se veut adapté au territoire, c'est-à-dire qu'il y a un cadre et une politique définis par le Conseil général. C'est la consistance du service, un tarif arrêté par l'Assemblée départementale et une charte graphique et des dénominations uniques. Et des jours de fonctionnement en commun.

On a cité tout à l'heure que c'était sur 4 demi-journées. Néanmoins, nos partenaires ont toute latitude pour définir les jours. Essentiellement, le jour de marché est retenu. Chacun, sur son territoire, a la possibilité de définir un service sur-mesure en fonction de l'analyse qu'il a fait des besoins de ses habitants. Le CG définit le cadre, par exemple, les jours de fonctionnement, la tarification.

Dès le départ, il y a eu un partage financier à 50/50 entre l'intercommunalité et le Conseil général. Ce partage porte sur le déficit d'exploitation. C'est le coût de la course moins son prix qui est réglé par l'usager et les coûts de communication.

Concernant la participation financière des intercommunalités, les choses se sont naturellement faîtes du fait du processus engagé. Je vous le disais, cela ne s'est pas fait en un jour. On a commencé en 2002. Le système avait été adopté par 1 collectivité, puis une 2ème a pris le même, puis 3,4. Les 5 et 6èmes, qui sont arrivées, n'ont pas remis en cause. Elles se sont insérées dans le dispositif. Il ne faut pas oublier que pour elles, il y avait aussi une pression, une demande de la population pour avoir une solution de transport public.

Quand vous allez d'une zone A vers une zone B, de toute façon, ce sera l'intercommunalité de la zone A qui paiera sa quote-part. La zone B n'a strictement rien à voir. Pour elle, ce sera transparent.
Il nous semble que l'échelle intercommunale soit la meilleure pour gérer ce genre de chose. On n'aurait pas la meilleure qualité, quand bien même on rapatrierait des intercommunalités vers le Conseil général et l'ensemble des personnes affectées.

Le Département passe les marchés publics. Il assure la gestion comptable et financière. Il édite des cartes d'ayants-droit et il met à disposition des EPCI un logiciel de gestion, sur lequel il y a enregistrement des réservations et également la possibilité de faire des pré-facturations.

En contrepartie, les EPCI s'engagent à mettre à disposition 1 ou plusieurs agents qui vont s'assurer les réservations. Ces personnes établiront également la pré-facturation, l'information. On demande aux collectivités de s'investir sur la communication locale, c'est-à-dire essentiellement à travers leurs journaux.

Les agents qui sont chargés de travailler sur le TAD sont plus ou moins impliqués, c'est-à-dire que ce sont souvent des postes qui sont mutualisés. Donc, on a des EPCI qui sont vraiment moteurs, qui sont vraiment investis dans le transport. Et puis on en a d'autres, cela se voit en terme de fréquentation, où il y a moins d'implication, moins de présence.

La gestion des réservations se fait à l'échelle de chaque EPCI, principe de proximité. Nous avons 10 partenaires qui fonctionnent avec un système de réservation autonome. Il n'y a pas de difficulté de gestion.

Le point fort que nous voyons dans notre système, c'est que nous faisons plusieurs marchés publics. Donc, 1 par collectivité. Et chacun est alloti. *Lila à la demande,* c'est environ 3 à 4 lots par territoires.

A notre sens, cela permet de faire jouer la concurrence. D'autre part, on limite les kilomètres haut-le-pied puisque, par définition, ce sont des entreprises proches qui vont satisfaire les territoires. Et on essaie de favoriser l'accès des PME et des artisans à la commande publique, avec plus de bonheur, il faut le constater, pour les PME que pour les artisans.

Donc, je voulais rassurer ceux qui voudraient s'orienter vers cette solution. Vous voyez que c'est un schéma de fonctionnement très simple. L'usager paie le prix à l'exploitant. L'exploitant adresse à la Communauté de Communes un relevé d'exploitation et le double des factures. Il adresse au Conseil général la pré-facturation et ensuite le CG fait la facturation et le titre de recettes. Vous voyez que cela nécessite peu de monde et que cela n'est pas une charge lourde.

On a parlé des évolutions. Vraisemblablement, *Lila à la Demande* va avoir 2 demi-journées supplémentaires parce qu'il y a une demande croissante sur les territoires. On va également aller au-delà des communes de proximité pour desservir les établissements de service public spécifiques.

Concernant la tarification, elle va être alignée sur notre réseau de transport interurbain *Lila*. Auparavant, il y avait un tarif dégressif selon le nombre de personnes. C'est-à-dire que si vous êtes à 2, vous payez 3,80 € et jusqu'à 3 personnes, cela baisse. Et les jeunes, c'est 1,50 €.

Des éléments de tableau de bord très rapides :
- 450 000 usagers potentiels,
- 9 000 inscrits.
En 2008, c'est 40 000 voyages, 460 en véhicule spécialisé.

Quelques éléments financiers :
- Charges : 500 000 €.
- Recettes : 70 000 €.

- Déficit d'exploitation : 430 000 €, divisé par 2 pour chacun des partenaires. *Lila à la demande* coûte actuellement 12,53 € par voyage.

Part de la population utilisatrice : 4,41%. On est légèrement au-dessus de la moyenne.

On parlait de la communication. Tout est logoté et surtout les partenaires voient apparaître leur logo.

Et pour terminer, notre réseau de TAD s'intègre dans une compréhension globale du transport : transport scolaire, ligne régulière, covoiturage."

Michel JEANNENOT
Directeur du cabinet Mobhilis

"C'est clair que le partage des coûts sur la mise en œuvre des solutions de transport, c'est l'avenir du transport public. Rien n'empêche aujourd'hui de créer des structures qui couvrent pour une logique "déplacement" des bassins de vie qui ont une réelle pertinence, qui font fi des EPCI actuels qui n'ont pas forcément des découpages administratifs satisfaisants.

On a beaucoup de départements qui partent dans cette voie là. Parce qu'en trouvant un bon découpage administratif, on trouve de bons partenariats institutionnels. Mais je reviens quand même sur une clé entendue tout au long de la journée, c'est que tant qu'on n'a pas un portage politique d'un projet "transport et déplacement" sur un territoire, il ne se passera rien ou il se passera des choses ponctuellement.

Il faut qu'à un moment donné quelqu'un tape du point sur la table, en disant qu'on essaie d'avancer ensemble sur un projet de territoire par rapport à une logique de déplacement pour répondre à un besoin fondamental qui est le suivant : "j'ai des gens qui habitent sur mon territoire, je veux faire en sorte qu'ils puissent se déplacer dans les meilleures conditions possibles avec mes contraintes budgétaires". Et bien mettons nous ensemble sur ce projet là.

Et pour le Département de l'Eure, peut-être qu'une des solutions pour une pérennisation de *LiberTAD*, c'est de dire, "nous Conseil général on apporte une expérience. On a essuyé les plâtres de l'expérimentation. Maintenant, nous, EPCI, on peut travailler avec vous sur une définition de bassin de vie pertinent, sur lequel on a conscience que le rabattement sur les lignes du Conseil général est intéressant. Si on construit un TAD en synergie avec nos lignes, nous finançons ce TAD pour cette quote-part là.

Maintenant, pour les habitants de votre territoire qui vont au marché, qui vont chez le dentiste, qui vont voir des amis, c'est aussi à vous de participer pour la vitalité de votre territoire, le maintien de vos habitants sur ce territoire, le dynamisme et l'avenir de l'aménagement du territoire."

Alors, partageons parce qu'il y a aussi un acteur dont on a très peu parlé aujourd'hui, c'est la Région. Dans le cadre du schéma directeur d'accessibilité, la Région a aussi un rôle à jouer. Il va être de dire : "les haltes ferroviaires, on ne va pas les rendre accessibles non plus. On ne va pas dépenser 3 M d'€ pour rendre 1 halte accessible, dans laquelle il y a 6 personnes par jour." Il faut aussi trouver le bon niveau de dépense.

Et bien là, on va avoir un service de substitution à mettre en œuvre puisque la loi l'impose. La Région va créer sa substitution ? Le Département va créer sa substitution ? Le réseau urbain d'Evreux va créer sa substitution ?

Il va y avoir 3 fois les charges de structure qui vont être mises en œuvre. On peut peut-être mutualiser en essayant de faire en sorte d'apporter un service qui sera meilleur pour tout le monde et pas seulement pour les personnes handicapées.

C'est çà qui est intéressant dans cette loi de 2005, c'est aussi qu'elle va réellement imposer un travail de concertation qui a été aujourd'hui amorcé par certaines collectivités qui étaient très volontaristes dans le domaine du transport. Et pour d'autres qui ne l'étaient pas du tout."

Synthèse et conclusion :
Transport et proximité, quel avenir pour le transport à la demande ?

Intervenants :

Patrice DUPRAY
Vice-président de la Région Haute-Normandie, en charge des transports

Claude AUFFRET
Vice-président de la 5ème Commission au Conseil général de l'Eure en charge des transports

Patrice DUPRAY
Vice-président de la Région Haute-Normandie, en charge des transports

"Je crois qu'il y a 2 manières pour la Région de voir les choses en terme de TAD. Je crois que cela a été évoqué, il y a le TAD pur, je dirais, pour faire des petits trajets qui relève plus souvent des intercommunalités, voire à de la coordination avec les transports départementaux.

Et puis il y a la massification des grands transports, la nécessité d'attirer un maximum de personnes vers les transports publics et pour ce qui concerne la Région, vers les Transports Express Régionaux.

Ce qui est intéressant, c'est de noter qu'en Haute-Normandie, la totalité des 15 autorités organisatrices de transport travaille quasiment main dans la main, avec des objectifs communs, pour que les choses fonctionnent bien.

Jean-Louis Destans a eu tout à fait raison ce matin de souligner que c'était d'abord à l'initiative du 276, que cela devrait nous permettre d'obtenir de très bons résultats dans ce domaine.

La Région a plusieurs capacités d'action sur cette chaîne de transport et le TAD en particulier. Le domaine principal, c'est celui de la billettique. Vraiment l'idée, c'est celle du titre unique de transport.

Le titre unique de transport, moi je suis persuadé qu'on va y arriver dans cette Région. Il y a vraiment maintenant, et au-delà des sensibilités de chacun, une volonté politique qu'on y arrive. Aujourd'hui, on a d'ailleurs mis en place un certain nombre de groupements d'achats pour faire en sorte que la ou les collectivités renouvellent leur matériel en matière de billettique.

Et quelque soient les modes de transport utilisés dans la chaîne qui peuvent nécessiter 1, 2, ou 3 modes de transport ou autorités organisatrices de transport différentes, on n'a qu'1 seul titre dans sa poche qu'on doit valider.

Et puis il y a le monde du handicap. Et en ce qui concerne le handicap, je souscris tout à fait à ce qui a été dit tout à l'heure, à savoir que le TAD est un outil indispensable et extrêmement fort qui permet de faire respecter les évolutions législatives, y compris peut-être d'aller plus loin, sans avoir à réaliser des investissements. Je pense à la hauteur des quais par exemple. Dans un certain nombre d'endroits, il serait assez irréaliste de penser qu'on puisse le réaliser dans les années qui viennent.

Et la volonté du schéma directeur d'accessibilité voté par la Région, c'est d'abord une clause de revoyure tous les ans et puis la nécessité d'avancer dans le temps sans se fixer des objectifs à 3 ans, à 5 ans, à 8 ans, très ambitieux mais qui ne sont pas à la portée de la main. Mais plutôt de vérifier chaque année l'avancée dans ces différents domaines de manière pragmatique.

Le 276 a mis en place des politiques territoriales extrêmement fortes pour aider les intercommunalités, les Communautés de Communes à structurer leur développement.

Il faut que les autorités organisatrices de transport, et notamment la Région, avec les 2 Départements, les grandes Agglomérations mais aussi l'ensemble des autres autorités, puissent décliner ensemble ces politiques, y compris à travers des accords multilatéraux.

Des accords multilatéraux, vous direz la part de A, c'est celle-là, la part de B, c'est celle-là, voilà les objectifs qu'on se fixe, voilà pourquoi le TAD est un outil pour pouvoir y arriver. Voilà comment on peut lutter efficacement contre le handicap. Et qu'on décline une sorte de charte régionale partagée.

Et je ne le dis pas pour que la Région devienne demain le chef de file ni le chef des autres pour organiser cela. Il faut que nous soyons tous à égalité de droit et de devoir. Mais il faut vraiment que nous puissions décliner cela de manière offensive."

Claude AUFFRET
Vice-président de la 5ème Commission au Conseil général de l'Eure en charge des transports

"Cette journée a permis de poser certaines balises pour guider l'action du Département.

Beaucoup de sujets ont été abordés et je voudrais répondre à quelques sujets soulevés.

D'abord, on a dit ce matin que la mobilité physique et virtuelle devenait un facteur d'exclusion. Et j'avoue que j'ai été sensible à cet argument. Et je dois dire que c'est un facteur que nous tenons à prendre en compte au niveau de ce Département.

J'ai bien entendu aussi les remarques qui ont été faîtes par nos interlocuteurs de la Coordination Handicap Normandie concernant les personnes handicapées. Et le fait que le service offert aux personnes handicapées devait être un service identique pour tout le monde.

Je pense que nous répondons à cela par l'organisation du TAD puisque *LiberTAD* est considéré comme un service de rabattement vers nos lignes régulières. Il est clair que ce service n'est pas à l'usage exclusif des personnes handicapées mais de toutes les personnes qui en ont besoin.

Alors, il a été fait différentes remarques pour une optimisation de notre service. Il est bien évident qu'on a un problème avec les distances parcourues par les véhicules. Notamment lorsque ces véhicules parcourent des distances haut-le-pied, c'est-à-dire sans personnes dans le véhicule. C'est un gros problème. J'avais déjà dit ce matin qu'il fallait aussi penser à développer un partenariat peut-être avec les taxis puisque eux, maillent le territoire d'une manière intéressante.

Je ne vais pas indiquer des décisions puisque nous ne les avons pas prises collectivement, mais des orientations. Je suis également très favorable à ce qu'il y ait une contractualisation avec les Communautés de Communes. Et je suis persuadé qu'il y a d'autres Présidents de Communautés de Communes qui souhaitent ce partenariat.

Alors, il est évident que ce qui a été dit tout à l'heure par le représentant de la Loire-Atlantique, Monsieur Morel, est intéressant pour nous parce que je pense que c'est une orientation qui permettrait de mutualiser les coûts.

Et puis, il nous restera à arrêter maintenant définitivement la position du Département concernant le TAD. Il est bien évident que si on doit optimiser les coûts et les trajets, il ne faut pas non plus que le TAD devienne un transport individualisé, que le Département ne pourrait assurer budgétairement.

Il nous faut aussi travailler avec les usagers et les diverses structures locales. Je pense, en écoutant nos partenaires venus du Luxembourg, qu'il y a peut-être des pistes intéressantes à suivre concernant la fréquentation du TAD par des jeunes.

Il nous faut évidemment travailler avec d'autres associations. Il pourrait y avoir un fléchage, je pense notamment aux mercredis et aux samedis vers des activités de type culturel. Je crois aussi, puisque nous sommes sur un service optimum actuellement, à savoir tous les jours de la semaine, matin et après-midi, qu'il faudrait peut-être adapter cette fréquence.

Donc, je pense que ce service sera peut-être sensiblement différent que ce qu'il est actuellement. Mais il nous faut garder à l'esprit les clés du succès de *LiberTAD*.

Et enfin, je ne voudrais pas conclure cette journée sans remercier chaleureusement toutes les personnes qui ont participé à cette journée, tous les intervenants et je vous souhaite maintenant une excellente soirée."