

## SERVICES DE TRANSPORT À LA DEMANDE

### Préconisations pour la mise en place de tels services en Île-de-France



Institut d'Aménagement et d'Urbanisme de la Région Île-de-France  
15 rue Falguière – 75740 Paris cedex 15  
tél. : 01.53.85.77.40 – Télécopie : 01.53.85.76.02  
[http : www.iaurif.org](http://www.iaurif.org)

Directeur Général : François DUGÉNY  
Directeur du Département Transports et Infrastructures : Alain MEYERE  
Chargé d'études : Jean-Claude GALLAND  
Attaché d'études : Robert ALLIO  
Photo de couverture : KÉOLIS  
© IAURIF – mars 2006



# SERVICES DE TRANSPORT À LA DEMANDE

Préconisations pour la mise en place de tels services en Île-de-France

<b>SOMMAIRE</b>	page
<b>1- Rappel sur l'organisation des transports et sur le contexte</b>	<b>5</b>
Le STIF, les AOP, la Région, les Départements	5
Le STIF, et les bus à la demande	5
Définition	6
<b>2- Considérations techniques et économiques pour les services à la demande en Île-de-France</b>	<b>7</b>
Les cas recensés et en projet	7
Un cas très particulier de services à la demande	7
Pourquoi mettre en place des services à la demande ?	7
Conditions pour qu'un service à la demande soit préféré à la ligne régulière	8
La clientèle	10
Les recettes	11
Le déficit	11
Le choix de l'exploitant	11
Les conditions d'intervention du STIF	11
Autorisation du STIF	12
La tarification	12
Les compensations tarifaires du STIF	12
Les aides éventuelles du STIF	13
<b>3- Préconisations quant à l'action du STIF et des collectivités locales en faveur du transport à la demande</b>	<b>14</b>
Pour de nouvelles modalités d'action du STIF	14
Préconisations pour les collectivités locales	15
Propositions du rapport du STIF pour l'adaptation et le développement de l'offre de transport	15
Action future du STIF en faveur du transport à la demande	15
<b>SYNTHÈSE des préconisations pour la mise en place de services de bus à la demande</b>	<b>17</b>
Le contexte	17
Définition et typologie	17

Préconisations		18
Aspects juridiques et financiers		18
<b>ANNEXES</b>		<b>21</b>
Annexe 1	Préconisations a l'attention des collectivités souhaitant mettre en place des services à la demande	23
Annexe 2	Les caractéristiques des services recensés en 2005	25
Annexe 3	L'émergence des transports à la demande pour la desserte des zones rurales. Les cas du Provinois et de St Fargeau-Ponthierry (77)	27
Annexe 4	Le service de transport à la demande de St Cyr l'École	29
Annexe 5	L'opération Allobus Roissy	31
Annexe 6	Expériences particulières	37
Annexe 7	Les Tacos à Montreuil-sous-Bois	39
Annexe 8	Remplacement de lignes régulières par un transport à la demande à Montereau (77)	43
Annexe 9	Remplacement de deux lignes régulières par un service de transport à la demande	47

# SERVICES DE TRANSPORT À LA DEMANDE

## Préconisations pour la mise en place de tels services en Île-de-France

### 1- Rappel sur l'organisation des transports et sur le contexte

#### **LE STIF, LES AOP, LA RÉGION, LES DÉPARTEMENTS**

Des structures intercommunales (quelquefois de simples communes) gèrent en 2005 des réseaux locaux intercommunaux de bus, essentiellement en grande couronne. Dans le cadre du nouveau STIF présidé par le président du Conseil Régional, il est probable que des conventions seront signées, en 2006 et dans les années à venir, entre le STIF et des collectivités locales, pour préciser le contenu des délégations de compétences au profit d'autorités organisatrices de proximité (AOP). Sans attendre, certaines structures intercommunales ont souhaité étudier la faisabilité de services de transport à la demande, afin de développer l'offre de transport à un coût raisonnable.

Il est rappelé que les réseaux locaux de bus au nombre d'une soixantaine, localisés essentiellement en grande couronne, bénéficient d'aides régionales à l'investissement, d'aides départementales à l'exploitation ou à l'investissement (variant d'un département à l'autre). Certains services à la demande ont également bénéficié d'aides régionales et d'aides départementales (en particulier en Seine et Marne).

Le STIF n'apporte pas d'aides à l'exploitation à ces réseaux (sauf pour certaines dessertes des quartiers d'habitat social). Il verse pour chaque ligne d'un réseau des compensations pour les voyages effectués avec la carte orange, ou avec la carte Imagine'R en fonction des résultats de comptages périodiques. Il verse aussi des compensations pour les voyages effectués avec les tickets t. Ce sont les collectivités locales qui supportent les déficits d'exploitation des réseaux locaux de bus et des services à la demande (c'est à dire la différence entre dépenses contractuelles et recettes calculées selon la méthode du STIF).

#### **LE STIF, ET LES BUS À LA DEMANDE**

Parallèlement le STIF a eu une position d'attente concernant les services de bus à la demande. C'est ainsi que le STIF a trouvé inopportun d'inscrire certains services à la demande au plan de transport (par exemple pour celui de St Nom la Bretèche) et ne verse aucune compensations carte orange, et carte Imagine'R sur ces services sauf pour Allobus Roissy . En outre le STIF n'a pas voulu accorder d'aides à l'exploitation pour ces services, à l'exception du service Allobus Roissy. On comprend dans ces conditions que les services à la demande existant en 2005 soient peu nombreux.

Un groupe de travail sur l'offre de transport a été mis en place à l'initiative du Conseil d'Administration (CA) du STIF le 2 avril 2003 et a rendu ses conclusions sous forme de rapport final en juin 2005. Ce rapport, transmis aux administrateurs en juin 2005, sera soumis à décision du CA du STIF vraisemblablement au cours du premier semestre 2006. Parmi les préconisations du rapport figure la mise en place de services à la demande.

La question des services à la demande est donc bien d'actualité, et cette note a pour but de faire une synthèse sur diverses réflexions engagées récemment et relatives à Île-de-France et de proposer des préconisations à l'attention du STIF et des collectivités locales.

En outre l'ARENE (Agence régionale de l'environnement et des nouvelles énergies) a lancé fin 2004 une étude sur le transport à la demande dont l'intitulé est « état des lieux et perspectives de développement du transport à la demande en Île-de-France ». Cette étude qui devrait être terminée en mars 2006 s'attache principalement à faire l'état des lieux et à recenser les projets en cours en liaison avec les collectivités concernées. L'objectif est de voir dans quelles conditions les services à la demande permettent d'accroître l'attractivité des transports collectifs et donc de contribuer aux économies d'énergie et de limitation de l'émission de gaz à effet de serre.

**La présente note a pour objet de faire la synthèse des résultats de ces diverses études et de proposer des préconisations à l'attention du STIF et des collectivités locales dans l'objectif de développer les services à la demande.**

### **DÉFINITION**

On définira un service de bus à la demande comme un service ouvert à tous, éventuellement aux seuls abonnés, et permettant à un usager d'aller d'un point d'arrêt à un autre à l'intérieur d'un périmètre et dans des plages horaires pré-définies. L'itinéraire des services est fixé en fonction de la demande de déplacements des usagers de ce type de service.

Le STIF n'a retenu jusque là comme définition de service à la demande, que les services reliant des points d'arrêt de lignes régulières. Ces services sont alors constitués de « lignes virtuelles ».

Le voyageur réserve généralement son voyage auprès d'un service de réservation, et ce dernier indique les heures précises des voyages pour le trajet demandé. Dans certains cas, seuls des voyageurs qui ont souscrit à un titre d'abonnement peuvent être transportés : il s'agit alors d'un simple moyen d'une part pour connaître la clientèle et d'autre part d'éviter des demandes « farfelues ».

En outre, la demande peut s'exprimer autrement que par l'intermédiaire d'un service de réservation : ainsi quand un service dit à la demande se substitue à certaines heures à des lignes régulières (par exemple en soirée), ce service à la demande permet à des voyageurs de relier la gare ferroviaire au point d'arrêt le plus proche de leur point de destination. À partir des déclarations des voyageurs montant dans le bus à l'arrêt gare, et précisant leur arrêt de destination, le conducteur de bus fixe alors l'itinéraire le plus rapide, permettant de déposer l'ensemble des voyageurs. On a dans ce cas un service dont l'itinéraire est fixé en fonction d'une demande des voyageurs qui montent dans le bus. Dans d'autres cas, si le service aller est réservé auprès du service téléphonique de réservation, le service retour sera fixé entre le conducteur et le voyageur lors du trajet aller.

Ce type de service est mis en place quand le trafic est faible, par exemple pour desservir une zone d'habitat peu dense, ou pour fonctionner en période creuse.

Les services spécialisés de transports pour handicapés sont exclus du champ de cette note, même s'ils fonctionnent comme des services de transport à la demande.

## **2- Considérations techniques et économiques pour les services à la demande en Île-de-France**

### ***LES CAS RECENSÉS ET EN PROJET***

En Île-de-France, on dénombre fin 2005 peu de cas de services réguliers de transport à la demande pour la grande couronne : en Seine et Marne, Balade dans le Provinois et dans le Montois, Créabus à St Fargeau-Ponthierry, dans les Yvelines le Mantois (depuis septembre 2005), St Cyr l'Ecole, et St Nom la Bretèche, dans le Val d'Oise, Allobus Roissy, Pays de France, et Vigny. On recense par ailleurs quelques services à la demande en petite couronne : Le Plessis-Robinson et Gennevilliers (bus du port), Aubervilliers et Montreuil sous Bois (93), Gentilly (94).

Les cas en projet sont pratiquement aussi nombreux que les réalisations (Chelles, Crécy-la-Chapelle, Brie-Comte-Robert, Montereau, Rozay en Brie, plateau de Saclay, Limours. Etampois, Val d'Orge, Centre-Essonnes, Le Kremlin-Bicêtre, vallée de Montmorency, ...).

Diverses typologies de ces services ont été établies en fonction des motifs de déplacements, de la complémentarité avec les lignes régulières, de la conception de l'itinéraire en fonction des demandes.

Le lecteur se reportera en annexe 2 complétée par les annexes 3 à 7 pour avoir les caractéristiques des diverses opérations recensées d'une part par l'IAURIF et d'autre part par le bureau ISIS pour le compte de l'ARENE.

### ***UN CAS TRÈS PARTICULIER DE PROJET DE SERVICE À LA DEMANDE***

Le service à la demande permet aussi de répondre à des objectifs allant au delà du seul transport de personnes.

Ainsi la Communauté d'agglomération d'Evry Centre-Essonnes a préparé un dossier de projet de transport à la demande. A l'instar des objectifs du service Allobus, il s'agit à la fois de répondre à des besoins de déplacement pour le motif domicile-travail et en particulier pour des horaires décalés, et de permettre à des entreprises qui souhaitent s'implanter en centre-Essonnes de pouvoir recruter une main d'œuvre peu qualifiée, mais dont les revenus sont insuffisants pour disposer systématiquement d'une voiture particulière. Le service à la demande est conçu pour permettre l'accès aux principales zones d'emploi du centre-Essonnes, et de relier les secteurs d'habitat (et en particulier de ceux d'habitat social) avec les zones d'emploi d'Orly et de Rungis.

**Le service à la demande répond alors à des préoccupations d'aménagement du territoire, et d'outil pour le succès de nouvelles zones d'emploi.**

Le coût d'un tel service devra être apprécié au vu de ces objectifs à caractère social et d'aménagement, car il viendra se surajouter au coût du réseau local de desserte du centre-Essonnes, sans que ce dernier voit son offre diminuée du fait de l'existence d'un service à la demande.

### ***POURQUOI METTRE EN PLACE DES SERVICES À LA DEMANDE ?***

Les objectifs sont multiples : il s'agit d'abord d'assurer le droit au transport inscrit dans la LOTI (loi d'orientation des transports intérieurs). Ensuite il s'agit de participer à l'aménagement, et à l'attractivité des territoires (zones d'emploi, territoires peu denses, et

mal desservis), et aussi de développer l'offre de transport à des conditions acceptables du point de vue économique et environnemental.

L'objectif économique apparaît essentiel quand une collectivité envisage un tel mode de transport plutôt qu'une ligne régulière. Les réponses sont bien évidemment multiples :

Le transport à la demande est préféré à la ligne régulière pour les raisons suivantes :

- il donne une bonne image du transport collectif : il est souple, apparemment économe en énergie (utilisation de petits véhicules moins consommateurs d'énergie que les bus standard, services circulant quand une demande s'exprime).
- il est en outre a priori moins dispendieux que la ligne régulière.
- il peut contribuer dans certains cas à la réinsertion sociale (cas de minibus de moins de huit places où le conducteur n'est pas obligé de passer le permis transport en commun).

### **CONDITIONS POUR QU'UN SERVICE À LA DEMANDE SOIT PRÉFÉRÉ À LA LIGNE RÉGULIÈRE**

Il est rappelé que les formules donnant les coûts annuels d'exploitation  $C$  d'une ligne régulière ou d'un service à la demande sont généralement du type :  $C = n_1V_1 + n_2V_2 + p_1K_1 + p_2K_2 + rC + F$

Avec  $n_1$  et  $n_2$  nombre respectif de véhicules du type1 et du type2,  $V_1$  et  $V_2$  coûts unitaires par véhicule du type1 et du type2 (incluant l'amortissement, les frais financiers, les frais fixes). Avec  $p_1$  et  $p_2$  nombre respectif de kilomètres effectués respectivement sur les véhicules du type1 et du type2,  $K_1$  et  $K_2$  coûts unitaires kilométriques par véhicule du type1 et du type2 (incluant les frais de consommation de carburant, et les autres frais liés au roulement). Avec  $r$  nombre de conducteurs et  $C$  le coût moyen annuel par conducteur, incluant le salaire et les diverses charges salariales, et les frais liés aux conducteurs de réserve. Les frais de structure  $F$  sont soit bien individualisés soit répartis sur les divers postes (cas le plus fréquent). Cette formule est bien sûr à adapter si le nombre de type de véhicules est supérieur à deux.

Dans l'hypothèse théorique de la transformation d'une ligne régulière en service à la demande (on se situe alors dans le cas d'une ligne dite virtuelle), sans modification des points d'arrêt, ni des fréquences, la comparaison des valeurs des coûts unitaires et des unités d'œuvre entre service sur ligne régulière et service à la demande est la suivante :

Caractéristique	Service à la demande par rapport à la ligne régulière	Observations
Nombre de véhicules	En général identique	Si les fréquences sont identiques. Mais si on garde la ligne régulière en pointe et on remplace la ligne régulière en période de faible trafic par des services à la demande, <u>on augmente alors globalement le nombre de véhicules</u>
Coût unitaires des véhicules	En général plus faibles, car les véhicules sont plus petits	Les véhicules de transport à la demande sont plus petits, car le trafic est faible

Caractéristique	Service à la demande par rapport à la ligne régulière	Observations
Nombre de km	En général plus faibles, car les véhicules ne fonctionnent qu'en fonction des appels	Toutefois si le service à la demande dessert des points d'arrêt nouveaux à l'écart de la ligne régulière, le nombre de km peut être plus important
Coût unitaire kilométrique	En général plus faibles, car les véhicules consomment moins dans la mesure où leur capacité est plus faible	
Nombre de conducteurs	En général pas de différence	Quand le service à la demande n'est pas activé, le conducteur est néanmoins payé, car il reste à disposition. Il peut éventuellement effectuer d'autres tâches, quand il est en position d'attente d'exécution d'un service de transport
Coût unitaire des conducteurs	En général pas de différence	
Frais de structure	Les frais de structure sont plus importants pour les services à la demande à cause du personnel du standard téléphonique devant enregistrer les appels et des frais liés aux éventuels logiciels pour établir les enchaînements des services à la demande	Il en résulte que si les frais de structure ne sont pas individualisés mais inclus dans les divers postes de coûts, les coûts unitaires pourront être renchérissés pour les services à la demande

**En fonction de ce qui précède, on peut en conclure que la mise en place de services à la demande en substitution de services réguliers sans modification de l'offre ni de la localisation des points d'arrêt ne fait qu'engendrer des coûts supplémentaires sans influencer sur le trafic.**

Un service à la demande peut être créé dans divers cas de figure, et être préféré à la ligne régulière, pour par exemple :

1. soit desservir un même territoire à des heures où la ligne régulière ne fonctionne pas.
2. soit desservir un même territoire avec des fréquences meilleures que celles de la ligne régulière.
3. soit desservir un territoire plus vaste que pour la seule ligne régulière.

Mais parmi les critères de choix, doit figurer l'avantage économique du service à la demande en comparaison de la ligne régulière. Le cas 3 ci-dessus permet a priori d'apporter une amélioration (couverture de desserte plus large) sans obérer les coûts.

Un cas très favorable consiste à remplacer deux lignes régulières desservant des territoires contigus par un unique service à la demande desservant l'ensemble des deux territoires. Un tel couplage est particulièrement recommandé lorsque les deux lignes régulières ont un

itinéraire commun ou le même point terminus qui est un point d'attraction important (gare ferroviaire ou centre ville). On trouvera en annexe 9 des schémas de ces diverses possibilités de couplage.

Un autre cas où le service à la demande permet de faire des économies par rapport au système de ligne régulière, est celui de rabattement sur ligne régulière. Ce type de solution est particulièrement intéressant pour la desserte de secteurs périphériques ruraux d'agglomérations secondaires. Il est mis en place à partir d'octobre 2005, pour la desserte des communes périphériques de l'agglomération de Montereau (77) (voir annexe 8).

Plutôt que d'avoir une ligne régulière prolongée à certaines heures par des antennes desservant alternativement des communes rurales contiguës à l'agglomération secondaire, il est préférable de mettre en place un service de bus à la demande desservant toutes ces communes rurales avec une correspondance en certains points de la ligne régulière. La fréquence des services à la demande résultera des moyens qu'on souhaite mettre en place : ainsi si les intervalles de la ligne régulière sont cadencées aux 15 minutes et que la rotation des services à la demande pour un secteur rural est de l'ordre de 25 minutes, on peut envisager que le service à la demande avec un minibus assure la correspondance avec un service sur deux de la ligne régulière.

Dans le cas de Montereau, ce n'est pas encore l'option retenue, dans la mesure où le bus à la demande desservira successivement chacun des secteurs ruraux pour une ou deux correspondances par sens avec la ligne régulière. On remarquera que les minibus sont en réalité des taxis dans le cadre d'un accord entre l'exploitant et les artisans taxis.

En fonction des résultats de cette première étape, le système pourra évoluer en multipliant le nombre de services, ce qui obligera à avoir en circulation deux taxis au lieu d'un seul. Mais même si la clientèle augmente, le déficit s'accroîtra en même temps que l'augmentation de l'offre.

On remarquera qu'un tel système implique l'aménagement d'un point de correspondance (avec abri et bancs, et une information sur le temps d'attente). Pour un fonctionnement optimal de ce système, il faudra privilégier selon les heures le sens où devront être assurées les meilleures conditions de correspondance : ainsi en début de matinée on pourra supposer que la majorité des voyageurs se déplacent de la périphérie vers le centre-ville et la gare. Ce sera l'inverse pour la fin de matinée.

## **LA CLIENTÈLE**

L'importance de la clientèle est liée à divers facteurs :

- La tarification : une tarification de type ligne régulière sera particulièrement appréciée, et bien admise. Une tarification spécifique sera également acceptée, à condition que le service à la demande apporte une nette amélioration par rapport à la situation préexistante. Ainsi un tarif équivalent à un billet à l'unité sur la ligne de bus est accepté sur un service à la demande. Une tarification à la distance sera mal perçue, compte tenu de la réforme tarifaire intervenue avec le ticket t
- Les conditions de commande du service influenceront sur le niveau de clientèle intéressée : si par exemple le standard téléphonique est ouvert seulement le matin, s'il faut commander son service au moins 48 heures à l'avance, seules les personnes captives des transports collectifs seront intéressées. Par contre, si on peut réserver le service une heure à l'avance, si le standard est facilement accessible, si le coût des communications téléphoniques n'est pas surtaxé (par exemple tarification locale) , la clientèle intéressée sera automatiquement plus importante.

- Les conditions de transport influent sur la satisfaction de la clientèle : ainsi si la conception du service est telle que le véhicule doit faire de nombreux détours pour aller chercher d'autres voyageurs ce qui rallonge ainsi de manière importante le parcours des premiers voyageurs, la perception de la qualité de service sera médiocre.
- Le service à la demande sera apprécié, si les conditions de correspondance avec d'autres modes sont bonnes (temps d'attente réduit et avec un confort correct, cheminement simple et correctement balisé, information sur le temps probable d'attente).
- L'importance de la population de la zone desservie influera directement sur le trafic
- La mise en place de technologies nouvelles telles que les SMS en complément du système de réservation par téléphone.

### **LES RECETTES**

Les recettes sont liées à l'importance de la clientèle, et sont donc en rapport avec les considérations énoncées précédemment.

### **LE DÉFICIT**

**Les diverses expériences de services à la demande montrent que les services à la demande sont inévitablement déficitaires.** Il faut concevoir le service comme un compromis entre les objectifs de minimisation du déficit par voyage, et de qualité de service.

On observe pour les services actuels ayant communiqué des statistiques des déficits d'exploitation rapportés au voyage, allant de 3€ à 35€. Cela est dû aux coûts élevés par voyage (de 6€ à 40€) qui s'expliquent par le trafic faible par course.

### **LE CHOIX DE L'EXPLOITANT**

Le STIF incite désormais les collectivités maître d'ouvrage à lancer une consultation pour choisir l'exploitant d'un service à la demande nouveau. On remarquera que si l'exploitant devait être différent de celui des lignes régulières, ce dernier pourrait s'opposer à l'exploitation d'un service à la demande quand ce service risque de retirer de la clientèle aux lignes régulières. Il faudrait donc en théorie que le service à la demande fonctionne en dehors des périodes d'activité de la ligne régulière, pour que l'appel à candidature se justifie. C'est le cas du Mantois, où la communauté d'agglomération (CAMY) a lancé une consultation pour la desserte en période creuse des nouvelles communes périphériques ayant adhéré à la CAMY. Ces communes ne sont desservies qu'en période de pointe principalement pour les besoins de déplacement des scolaires.

### **LES CONDITIONS D'INTERVENTION DU STIF**

Le STIF peut intervenir à plusieurs titres :

1. pour autoriser le service.
2. pour autoriser la tarification associée à ce type de service.
3. pour compenser l'usage d'abonnements ou de tickets, comme pour les lignes régulières.

4. pour aider à la mise en place du service.

### **AUTORISATION DU STIF**

Pour le premier point, le STIF chargé de l'actualisation du plan de transport est habilité à autoriser le service à la demande dont les principes de fonctionnement font qu'il s'apparente à une ligne régulière ouverte à tous les voyageurs.

Le STIF n'a pas à intervenir pour les services réservés à une clientèle particulière. Ainsi, les services à destination d'hôtels et réservés à la clientèle de ces hôtels ne sont pas considérés comme services réguliers figurant au plan de transport. On pourrait considérer que les services à la demande réservés à des abonnés qui doivent payer une cotisation annuelle n'ont pas à figurer au plan de transport. En effet quand il y a cotisation, le voyageur fait alors partie d'une clientèle particulière. Toutefois on peut admettre que le fait de simplement s'inscrire en précisant ses coordonnées et ses motivations, mais sans cotisation, ne rentre pas dans le cas de figure d'une clientèle particulière. Ce système de recours à l'abonnement permet d'éviter les demandes de déplacement fantaisistes, et de mieux connaître la clientèle potentielle.

### **LA TARIFICATION**

Le STIF qui a compétence en matière tarifaire, doit autoriser les tarifications particulières des services à la demande figurant au plan de transport.

La tarification du type de celle des lignes régulières, a pour conséquence que le service doit être conçu pour relier des points d'arrêt matérialisés.

### **LES COMPENSATIONS TARIFAIRES DU STIF**

Le STIF a toujours considéré jusqu'à présent qu'une ligne régulière pouvait être exploitée de manière virtuelle (c'est à dire à la demande) mais à condition que les points de chargement et de déchargement soient des points d'arrêt de la ligne régulière virtuelle.

Le service Allobus Roissy est ainsi considéré comme une ligne régulière, et est en outre le seul service à la demande agréé carte orange. Il est inscrit au plan de transport, et l'exploitant est celui des lignes régulières à partir desquelles s'appuie le service à la demande.

Cette règle quant à la localisation des points de chargement et de déchargement semble adaptée aux services à la demande quand la tarification appliquée est celle des lignes régulières.

Mais le STIF a toujours refusé de compenser les voyages effectués avec les cartes orange ou les cartes Imagiin' R, à l'exception des services d'Allobus Roissy.

Le refus du STIF se justifie pour les raisons suivantes :

- Impossibilité de calculer une compensation en fonction de comptages. Les comptages seraient d'une part onéreux au regard de la clientèle concernée, et d'autre part contestables au regard de leur validité statistique.
- Pour établir une compensation contractuelle, le STIF a l'unique possibilité de la calculer d'après les déclarations de l'exploitant du nombre de voyages, qui s'appuieraient sur des appels téléphoniques enregistrés informatiquement. Un tel

système a jusque là été refusé par le STIF, en raison des risques de fausses déclarations.

- Pour établir une compensation contractuelle, le STIF doit s'appuyer sur un parcours moyen des voyageurs. Les difficultés actuelles sont liées au coût des comptages nécessaires et à leur validité statistique.

Sans nier le risque de déclarations non conformes à la réalité (mais qui est faible), un tel système basé sur des déclarations est certainement le moins onéreux, car il évite de procéder à des comptages dispendieux, et serait la moins mauvaise des solutions pour compenser l'utilisation des services à la demande. Le sectionnement moyen parcouru pourrait être déduit de ce qui est observé sur la ligne régulière antérieure ou sur la ligne qui complète les services à la demande.

### **LES AIDES ÉVENTUELLES DU STIF**

Autre point, l'éventuel système d'aide du STIF pour de tels services. Bâter les principes d'une éventuelle aide du STIF ne pourra pas être décidé indépendamment des éventuelles aides du STIF pour les réseaux des AOP. Les collectivités qui désirent mettre en place de tels services soutiennent qu'elles ne peuvent seules financer des missions de droit au transport, d'autant plus que c'est dans les secteurs les moins denses (et donc les moins peuplés) que les services à la demande sont les mieux adaptés.

Enfin, le STIF devra donner des directives quant à la complémentarité avec les services spécialisés pour handicapés : dans les zones rurales, les services à la demande pourraient être conçus pour transporter également les handicapés. Cela nécessite d'avoir des véhicules adaptés. Mais contrairement aux services spécialisés, il ne sera pas possible de transporter plus d'un handicapé par voyage. C'est le cas du service Balade dans le Provençal. Cette mixité entre handicapés et autres voyageurs est difficile à mettre en place dans les secteurs plus denses.

Le STIF a favorisé la mise en place de centrales de réservation pour les transports spécialisés pour handicapés, à l'initiative des départements. Il faudra que le STIF décide si tout service à la demande doit obligatoirement utiliser une centrale de réservation au niveau départemental. On notera que si ce caractère obligatoire est imposé, cela va vraisemblablement constituer un frein au développement des services à la demande. Le STIF devrait plutôt inciter à un regroupement des services de réservation, de manière à en réduire globalement les coûts. On pourrait ainsi imaginer que l'ensemble des services Créabus (dont le groupe Véolia Transports est le dépositaire) disposent d'une centrale de réservation commune pour un secteur géographique défini. Il en serait de même pour les services Proxibus de Transdev.

### **3- Préconisations quant à l'action du STIF et des collectivités locales en faveur du transport à la demande**

#### ***POUR DE NOUVELLES MODALITÉS D'ACTION DU STIF***

Pour favoriser la mise en place de services à la demande, le STIF devra définir sa politique relative à ce type de services, les règles correspondantes et les conditions de mise en œuvre de ses aides financières. Les propositions ci-après ne constituent que des pistes possibles.

Le STIF sera compétent pour autoriser tout service à la demande ouvert à toutes catégories de voyageurs.

Cette autorisation devra être accompagnée d'une décision quant à la tarification appliquée pour le service lui-même et à la tarification maximale pour les appels téléphoniques, et à l'identification de la centrale de réservation. En annexe à cette décision seraient précisés les noms de l'opérateur et de la collectivité ou de l'organisme contractant, et les conditions requises pour bénéficier du système (obligation ou non de la procédure d'abonnement, possibilité d'être dispensé d'une réservation téléphonique).

Le STIF pourrait refuser d'accorder une autorisation quand aucune consultation pour le choix de l'exploitant n'a été lancée. Toutefois le maître d'ouvrage pourra être exempté d'une telle procédure quand il est prouvé que les services à la demande et les services réguliers préexistants sont imbriqués.

Le STIF devra définir les conditions de détermination de ses compensations pour certains titres de transport et ses aides spécifiques pour ce type de service.

Les principes correspondants pourraient être les suivants :

Détermination des compensations pour les cartes oranges, cartes Imagine R , et les tickets : principes identiques aux lignes régulières, mais sans nécessité d'effectuer des comptages. Le STIF devra alors s'appuyer sur les déclarations de l'exploitant, issues des statistiques de la centrale de réservation. Quant des voyageurs seront admis sans réservation préalable, les voyages correspondants ne seront pas compensés, à moins que les services concernés soient soumis aux comptages classiques. Les parcours moyens seront fixés d'après ce qui est retenu pour les lignes régulières remplissant des fonctions voisines.

Le STIF devra préciser s'il oblige ou non à la mise en place de valideurs classiques ou sans contact. La mise en place de tels équipements est difficilement concevable quand il est fait appel à des taxis en sous-traitance.

Pour les aides spécifiques, le STIF pourrait accorder une subvention calculée d'après les coûts de la centrale de réservation. Ces coûts comprendraient les frais de fonctionnement de la centrale et l'amortissement des logiciels correspondants. Ces coûts seront plafonnés. Le montant maximal serait fixé en fonction soit du nombre maximum de services, soit du trafic maximum envisageable. Les aides du STIF seraient conditionnées par la présentation d'un mémoire justifiant que les services à la demande sont une meilleure solution économique que la ligne régulière.

Le STIF pourrait accorder en outre pour ces services, les aides envisagées pour les AOP. Le principe général est que les services à la demande sont considérés comme des services

réguliers. Le STIF pourrait s'appuyer sur une typologie simple des cas de figure rencontrés et qui pourrait être la suivante :

	typologie	caractéristiques	Avantages ; inconvénients
1	zone rurale	ces services ont pour objet de compléter la desserte existante. Ne fonctionnent pas forcément tous les jours	Plus conviviaux, moins de détours en principe qu'une ligne régulière
2	zone périurbaine ou urbaine	ces services se substituent ou complètent la ligne régulière à certaines heures (période creuse, soirée) ou certains jours (week-end), avec l'objectif d'offrir un service plus fréquent que la ligne régulière	Plus conviviaux, plus économes en énergie ; en principe coûts voisins de la ligne régulière
3	Desserte des zones d'activité	Permet de relier zones d'habitat et zone d'emploi, ou une gare et une zone d'emploi, à des heures de fonctionnement de la zone d'activité	Services plus directs que la ligne régulière ; permettent de desservir des zones où les horaires sont particuliers
4	Desserte internes à une commune ou à une intercommunalité	Permet de relier deux points à l'intérieur d'un périmètre, quand cela n'est pas possible avec les lignes de bus	Services coûteux en particulier quand le TAD se substitue aux taxis aussi bien en grande qu'en petite couronne

### **PRÉCONISATIONS POUR LES COLLECTIVITÉS LOCALES**

On trouvera en annexe 1 un guide de préconisations à l'attention des collectivités locales, qui souhaitent mettre en place un service à la demande.

### **PROPOSITIONS DU RAPPORT DU STIF POUR L'ADAPTATION ET LE DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE DE TRANSPORT**

Dans le rapport d'étude de juin 2005 sur l'adaptation et le développement de l'offre de transport public élaboré pour le compte du STIF, le nombre de services à la demande a été estimé à 50 soit 5 400 000 km annuels, et le coût total annuel de fonctionnement a été estimé à 20 M€ (base 3,7 €/km). Les recettes sont estimées à 0,7 M€. Le nombre de voyages nouveaux annuels est estimé à 1 620 000.

Il s'agit d'une estimation faite sans véritable analyse. Le nombre de 50 opérations est a priori vraisemblable : on peut valablement supposer que la moitié des 60 réseaux locaux actuels serait concerné, et que 20 services à la demande compléteraient les lignes RATP en petite couronne. Sur la base de 2 véhicules par service à la demande pour 30 réseaux de grande couronne, d'un kilométrage supplémentaire de 20 000 km par véhicule (vitesse moyenne de 20km/h pendant 8 heures par jour, pendant 200 jours, en substitution de véhicules pendant 4 heures par jour), le surcoût sur la base de 4€ HT par km serait de 4,8 M€ pour la seule grande couronne, et donc d'une charge de l'ordre de 5M€ par an TTC.

### **ACTION FUTURE DU STIF EN FAVEUR DU TRANSPORT A LA DEMANDE**

L'action future du STIF devra s'appuyer sur les conclusions de juin 2005 du groupe de travail sur l'offre de transport créé à l'initiative de son conseil d'administration, et tenir compte de

l'existence d'une dizaine de services à la demande faisant partie de l'offre de réseaux locaux de bus, et de la quinzaine de projets de services à la demande pour ces mêmes réseaux,

Le STIF devra alors définir les principes généraux de sa politique pour que ces services à la demande, adaptés à la desserte de certains secteurs et à certaines heures puissent constituer une alternative aux services réguliers classiques. Le STIF devra en particulier dire quelle politique devra être menée pour articuler au mieux les transports spécialisés et ces services, aussi bien pour la conception de ces services et le mode de réservation.

Le CA du STIF devra préciser en outre les conditions d'autorisation des services, de la tarification qui y serait appliquée, les principes de ses aides en cohérence avec sa politique en faveur des AOP gérant des réseaux locaux de bus. Une rapide estimation d'une mise en place de services à la demande sur la moitié des 60 réseaux de grande couronne, en évalue le surcoût (dépenses supplémentaires) à environ 5 M€ par an TTC.

Le STIF devra en outre préciser qui doit lancer l'appel d'offres pour le choix de l'exploitant (est-ce le STIF ou la collectivité locale par délégation ?), les conditions pour faire appel à l'exploitant du réseau (celui-ci pourrait être l'exploitant du TAD quand ce service se substitue à des services réguliers exécutés par l'exploitant), la tarification applicable, le mode de détermination des compensations des titres habituels (carte orange, carte Imagine R, billet) quand ceux-ci sont admis. Les décisions du STIF seront différenciées selon les cas de figure tels qu'ils résultent de la typologie ci-dessus.

A titre d'exemple, le STIF pourrait privilégier des projets de transport à la demande d'envergure régionale (comme il l'a fait pour Allobus Roissy), et aider par exemple à la mise en place de liaisons entre Evry et Orly-Rungis.

# SYNTHÈSE DES PRÉCONISATIONS

## POUR LA MISE EN PLACE DE SERVICES DE TRANSPORT À LA DEMANDE EN ÎLE-DE-FRANCE

### **LE CONTEXTE**

Certaines structures intercommunales de grande couronne qui ont conventionné des réseaux locaux de bus ont mis en place des services à la demande, et d'autres ont souhaité étudier la faisabilité de tels services de transport à la demande (TAD), afin de développer l'offre de transport à un coût raisonnable.

Le STIF n'a pas souhaité jusque là donner ni autorisations ni aides pour la plupart de ces services, laissant le soin au nouveau Conseil d'Administration de 2006 de décider de nouvelles modalités.

Seuls les services Allobus Roissy bénéficient d'aides du STIF et du département du Val d'Oise. Le STIF compense les voyages avec la carte orange.

On comprend dans ces conditions que les services à la demande existant en 2005 soient peu nombreux.

Un groupe de travail sur l'offre de transport a été mis en place à l'initiative du Conseil d'Administration (CA) du STIF le 2 avril 2003 et a rendu ses conclusions sous forme de rapport final en juin 2005. Ce rapport, transmis aux administrateurs en juin 2005, sera soumis à décision du CA du STIF vraisemblablement au cours du premier semestre 2006. Parmi les préconisations du rapport figure la mise en place de services à la demande (une cinquantaine).

La question des services à la demande est donc bien d'actualité, et cette note a pour but de faire une synthèse sur diverses réflexions engagées récemment et relatives à Île-de-France (dont une à l'initiative de l'Arene, agence régionale de l'environnement et des nouvelles énergies) et de proposer des préconisations à l'attention du STIF et des collectivités locales.

### **DÉFINITION ET TYPOLOGIE**

On définira un service de bus à la demande comme un service ouvert à tous, éventuellement aux seuls abonnés, et permettant à un usager d'aller d'un point d'arrêt à un autre à l'intérieur d'un périmètre et dans des plages horaires pré-définies. L'itinéraire des services est fixé en fonction de la demande de déplacements des usagers de ce type de service.

Le STIF n'a retenu jusque là comme définition de service à la demande, que les services reliant des points d'arrêt de lignes régulières. Ces services sont alors constitués de « lignes virtuelles ».

Il est proposé la typologie simplifiée suivante :

	typologie	caractéristiques
1	zone rurale	ces services ont pour objet de compléter la desserte existante. Ne fonctionnent pas forcément tous les jours
2	zone périurbaine ou urbaine	ces services se substituent ou complètent la ligne régulière à certaines heures (période creuse, soirée) ou certains jours (week-end), avec l'objectif d'offrir un service plus fréquent que la ligne régulière
3	Desserte des zones d'activité	Permet de relier zones d'habitat et zone d'emploi, ou une gare et une zone d'emploi, aux heures de fonctionnement de la zone d'activité
4	Desserte internes à une commune ou à une intercommunalité	Permet de relier facilement zones d'habitat et équipements à l'intérieur d'un périmètre, quand cela n'est pas possible avec les lignes de bus existantes

Dans la catégorie 3, on trouve la desserte des zones aéroportuaires, comme allobus Roissy ou le projet Evry Centre-Essonne –Orly Rungis.

Dans la catégorie 4, on peut citer le TAD dits des amis des tacos à Montreuil-sous-Bois (93).

### **PRÉCONISATIONS**

Le service de bus à la demande complète en général un réseau local de bus. Mais il nécessite des véhicules spécifiques (d'où un parc de véhicules supplémentaires) et un service de réservation. Il en résulte donc des coûts supplémentaires. Afin que globalement le bus à la demande ne génère pas de surcoûts, il faut qu'il apporte une rationalisation par rapport à la ligne régulière. Par exemple, un service à la demande avec un seul bus peut assurer une desserte équivalente à celle assurée par deux lignes régulières voisines, là où circulent deux bus. Ou bien un service de TAD sera créé en substitution d'une extrémité de ligne régulière, et sera en correspondance au terminus de la ligne régulière.

Les collectivités qui souhaitent s'engager dans un projet de transport à la demande devront comparer ses coûts à ceux d'une ligne régulière classique. Le TAD est recommandé pour les secteurs peu denses et pour les périodes de faible demande.

Quand un TAD a du succès, son développement créera un besoin de financement public complémentaire, car la tarification habituellement envisagée est toujours faible, par rapport au ratio du coût par voyage (de 6 à 40€).

### **ASPECTS JURIDIQUES ET FINANCIERS**

Le STIF devra fixer à la fois les conditions pour qu'il puisse autoriser la création de services à la demande, et les conditions de leur financement.

Le STIF devra en outre préciser qui doit lancer l'appel d'offres pour le choix de l'exploitant (est-ce le STIF ou la collectivité locale par délégation ?), les conditions pour faire appel à l'exploitant du réseau (celui-ci pourrait être l'exploitant du TAD quand ce service se substitue à des services réguliers exécutés par l'exploitant), la tarification applicable, le mode de détermination des compensations des titres habituels (carte orange, carte Imagine R, billet) quand ceux-ci sont admis, les aides éventuelles à l'exploitation. Les décisions du STIF seront différenciées selon les cas de figure tels qu'ils résultent de la typologie ci-dessus.

A titre d'exemple, le STIF pourrait privilégier des projets de transport à la demande d'envergure régionale (comme il l'a fait pour Allobus Roissy), et aider par exemple à la mise en place de liaisons entre Evry et Orly-Rungis.

Le STIF devra prendre position aussi sur la conception des centrales de réservation (doivent-elles être à un niveau départemental, ou local, doivent-elles se distinguer des centrales de réservation des services spécialisés pour handicapés ? En outre, le STIF devra préciser dans quelles conditions il est recommandé de mixer en secteur rural des services de TAD, et des services spécialisés pour handicapés.



## LISTE DES ANNEXES

Annexe	Titre	page
Annexe 1	Préconisations a l'attention des collectivités souhaitant mettre en place des services à la demande	23
Annexe 2	Les caractéristiques des services recensés en 2005	25
Annexe 3	L'émergence des transports à la demande pour la desserte des zones rurales. Les cas du Provinois et de St Fargeau-Ponthierry (77)	27
Annexe 4	Le service de transport à la demande de St Cyr l'École	29
Annexe 5	L'opération Allobus Roissy	31
Annexe 6	Expériences particulières	37
Annexe 7	Les Tacos à Montreuil-sous-Bois	39
Annexe 8	Remplacement de lignes régulières par un transport à la demande à Montereau (77)	43
Annexe 9	Remplacement de deux lignes régulières par un service de transport à la demande	47



## ANNEXE 1

### PRÉCONISATIONS A L'ATTENTION DES COLLECTIVITÉS SOUHAITANT METTRE EN PLACE DES SERVICES A LA DEMANDE

Ces préconisations sont présentées sous forme de questions-réponses.

#### ***Quelle démarche préalable ?***

Certaines structures intercommunales ont enclenché une démarche de type PLD (plan local de déplacement) et parmi les propositions figurent la mise en place de services à la demande, pour la desserte de zones peu denses, ou pour couvrir des plages horaires de desserte quand la demande est faible.

La démarche PLD n'est pas un préalable pour satisfaire une demande urgente. En effet la procédure PLD est assez longue (de 18 mois à deux ans). Les collectivités locales souhaitant mettre en place des services de transport à la demande, devront donc au préalable procéder à une étude de besoins qu'elles mèneront soit elles-mêmes soit avec un bureau extérieur, soit avec l'aide de leur exploitant du réseau de lignes régulières.

#### ***Que devra contenir l'étude préalable ?***

L'étude préalable devra indiquer les insuffisances de la desserte existante, puis définir les principes de mise en place des services à la demande (type de clientèle, type de déplacements).

L'étude s'attachera ensuite à définir un découpage par secteurs à desservir, les localisations des points d'arrêt desservis, l'identification des points d'arrêt destination (gares, établissements scolaires, équipements, rues commerçantes, centres commerciaux, etc...).

Des hypothèses de fréquences et de périodes de fonctionnement seront établies afin qu'ensuite puissent être estimés les bilans économiques prévisionnels comprenant aussi l'estimation des recettes pour les premières années. En fonction des résultats obtenus, il faudra éventuellement bâtir plusieurs scénarios. **Une fois ces scénarios retenus et chiffrés, il faudra vérifier que la solution bus à la demande est bien moins onéreuse que la ligne régulière qui apporte un service équivalent en terme d'offre.** En effet si le bilan économique est à peu près équivalent, la ligne régulière doit être préférée car elle n'oblige pas le voyageur à subir la contrainte de la réservation.

L'étude s'attachera également à vérifier les conditions de correspondances avec le mode ferroviaire, quelles correspondances privilégier, les marges afin de retarder le départ des services à la demande en cas de retards des trains pour lesquels il est prévu d'assurer la correspondance.

Les divers scénarios seront affinés pour fixer les conditions de réservation, le type de tarification du service de réservation, la mutualisation de la réservation avec d'autres réseaux.

#### ***Quel type de véhicules ?***

Il faudra également décider du type de véhicule à utiliser (quel gabarit, conditions pour l'accessibilité aux handicapés, quelle énergie ?). Le véhicule devra être adapté en capacité à la clientèle escomptée, et à la voirie empruntée.

### ***Quel financement ?***

Un dossier de financement sera enfin établi qui sera transmis aux financeurs possibles (STIF, Région, Département, ADEME, autres).

### ***Quel exploitant ?***

Ainsi qu'il a été précisé, la collectivité devra vérifier si les services à la demande concurrencent ou non les services réguliers.

Si des services réguliers devaient être remplacés par des services à la demande, il faudra éventuellement indemniser l'exploitant actuel s'il n'est pas choisi pour les services à la demande.

La collectivité devra en fonction de ces conditions de concurrence décider s'il elle doit traiter avec l'exploitant du réseau, ou si elle doit procéder à une consultation.

La collectivité devra également prendre contact avec les services locaux de taxis pour vérifier s'ils peuvent ou non effectuer les services, et dans quelles conditions.

L'appel à l'exploitant du réseau, devra être argumenté, pour que le STIF puisse valider ce choix de la collectivité locale.

### ***Quel mode de réservation ?***

Il faudra définir :

- tout ce qui concerne le service de réservation (heures d'ouverture du standard, tarification d'appel, ouverture aux seuls abonnés,...).
- le délai minimal de réservation
- la méthode pour bâtir les services en fonction de la demande.

### ***Quelle tarification ?***

Il faudra définir s'il s'agit d'une tarification particulière ou celle d'une ligne régulière et contacter le STIF pour fixer le mode éventuel de compensation tarifaire correspondant.

### ***Quand mettre en place le service ?***

La collectivité ne pourra mettre en place le service qu'après accord du STIF.

La collectivité devra établir avec les exploitants concernés les dossiers techniques de modification de l'offre qui seront adressés au STIF.

La collectivité devra parallèlement négocier avec l'exploitant les clauses de la convention définissant les conditions d'exécution des services à la demande. S'il choisit l'exploitant actuel, ces clauses figureront sur un avenant à la convention du réseau.

## ANNEXE 2

### LES CARACTÉRISTIQUES DES SERVICES RECENSÉS EN 2005

Ne figurent ci-après que les seuls services (hors RATP) ouverts à tous types d'usagers

Localisation	Exploitant	Période de fonctionnement	Tarifification	Trafic annuel	Contraintes et observations
Allobus Roissy Val d'Oise	CIF	Tous les jours 24h sur 24, 7j sur 7	Celle des lignes régulières sauf celle des cartes scolaires	500 000 pour l'ensemble des lignes	Aide à l'exploitation du STIF
Allobus Roissy Tremblay en France (93)	CIF	Tous les jours 24h sur 24, 7j sur 7	Celle des lignes régulières sauf celle des cartes scolaires		Aide à l'exploitation du STIF
Montreuil sous Bois (93)	Filiale de la RATP	Tous les jours de 9h à 19h	Tarifification particulière	12 300	Véhicules électriques au début de l'opération, ensuite remplacés par des véhicules diesel. Nécessité de s'abonner
Le Plessis-Robinson (92)	Transdev	Du lundi au vendredi de 9h à 12h et 14h à 18h. Le dimanche de 9h à 13h	Tarifification normale	Non communiqué	Minibus accessibles
St Cyr l'Ecole (78)	Filiale de Kéolis (CSTA)	Tous les mercredis de 9h30 à 15h30	Tarifification billets	600	Exploitation mêlée à celle de la ligne régulière
St Nom la Bretèche (78)	Filiale de Connex (CSO)	Tous les jours de 9h30 à 12h30 et 13h30 à 16h	Tarifification normale	8 940	Pas de compensations carte orange versée par le STIF
Provinois (77)	Procars (PME)	Un jour (mardi, jeudi, vendredi selon les communes) et les samedis (2AR)	Tarifification particulière	1 500	Aide du CG 77
Secteur de St Fargeau Ponthierry (77)	CGEA Connex	En période creuse du lundi au vendredi. Desserte différente selon les communes	Tarifification normale	7 800	Aide du CG 77 Nécessité de s'abonner
TAD rural du Pays de France (77)	Kéolis		Tarifification normale		Mis en place à l'initiative du CG 95



## ANNEXE 3

### L'ÉMERGENCE DES TRANSPORTS À LA DEMANDE POUR LA DESSERTE DES ZONES RURALES.

#### Les cas du Provinois et de St Fargeau-Ponthierry (77)

Le transport à la demande est une solution qui permet de développer une offre alternative à la voiture individuelle dans les zones rurales ou de faible densité urbaine. Son principe est de ne déclencher le service que s'il y a un client. De fait, le transport à la demande est plus économique, à demande égale, qu'une ligne traditionnelle pour un service souvent plus proche des clients.

Deux services de transport à la demande peuvent être cités en exemple dans l'espace rural francilien.

Le service « B.A.LA.DE » de Provins (77) (Bus A LA Demande) a été initié en décembre 1998 par le Syndicat Intercommunal à la Carte du pays provinois. Il dessert les villages de cette intercommunalité le mercredi et le samedi (2AR). La prise en charge se fait au domicile vers un choix limité de destinations dans Provins. Il est nécessaire de réserver la veille et il fait l'objet d'une tarification spécifique non accessible aux porteurs de la carte orange. Ce service connaît une progression soutenue de sa fréquentation depuis sa création. Il est utilisé surtout par des inactifs.

#### Provinois. Le transport à la carte pérennisé ( article de presse de novembre 2002)

Ça roule pour les minibus à la demande, baptisés Balade, du Pays provinois. Le conseil général vient de renouveler pour un an sa convention avec le syndicat intercommunal à la carte (Siac), qui gère l'opération.

But : apporter une aide financière à ce service de transport à domicile créé en 1998 et qui a vu sa fréquentation augmenter de 340 passagers en 1999 à plus de 1 000 en 2001. Vingt-quatre communes, soit près de 22 000 habitants, bénéficient de deux aller-retours chaque mercredi et samedi.

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2002, le programme Balade s'est également substitué à la ligne régulière de transports en commun Probus extérieur desservant Provins, Sainte-Colombe, Chalaute-la-Petite, Sourduin et Saint-Brice. Cette ligne fonctionne du lundi au samedi.

Pour profiter du service Balade, il suffit de réserver sa place la veille avant 16 heures en contactant le 01.60.67.30.67. Prix : 2,5 € (16,40 F) l'aller-retour.

Le Parisien, vendredi 29 novembre 2002

#### Secteur de St Fargeau-Ponthierry

En février 2001, la société Connex a mis en service son concept de transport à la demande, le « Créabus », sur 10 communes du canton de Perthes en Gâtinais centrées sur St-Fargeau-Ponthierry (77). Ce service fonctionne en heures creuses en complément des lignes régulières. Trois destinations sont proposées : Saint-Fargeau-Ponthierry, Melun et Fontainebleau. La prise en charge se fait aux arrêts des lignes régulières après réservation téléphonique au moins une heure à l'avance. Créabus est accessible également aux porteurs de carte orange.



## ANNEXE 4

### LE SERVICE DE TRANSPORT À LA DEMANDE DE ST CYR L'ÉCOLE

#### Phébus à St Cyr l'École

Renseignements :  
Allo Saint-Cyr-Bus : service à la demande (trajet dans Saint-Cyr-l'École) le mercredi de 9h30 à 15h30

Réservations au 06 07 78 17 22.

Tarif 1,90 € (billet vendu par le conducteur). La carte orange n'est pas admise.

Le trafic est faible. Pas plus de 15 personnes par jour de fonctionnement. Il n'y a pas de bilan financier spécifique pour ce service. Il est intégré au bilan des lignes régulières. Le véhicule utilisé (Heuliez GX 77) est un véhicule de ligne. Il n'y a pas de frais de conduite (amélioration de la productivité).

Seuls les services de point d'arrêt à point d'arrêt sont effectués sur le territoire de la commune de St Cyr, et également jusqu'au centre commercial de Bois d'Arcy.

Les lignes régulières au nombre de 6, correspondent à des circuits gare à gare.

- **Ligne 1** : gare SNCF – Fontaine St-Martin – Gérard Philipe – Gare SNCF
- **Ligne 2** : gare SNCF – Danielle Casanova – Fontaine Saint-Martin – Gare SNCF
- **Ligne 3** :  
*le matin* : gare SNCF – Lycée Jean Perrin – Gérard Philipe – Fontaine Saint-Martin – Lycée Mansart – Gare SNCF  
*le soir* : gare SNCF – Lycée Jean Perrin – Fontaine Saint-Martin – Lycée Mansart – Gare SNCF
- **Ligne 4** : gare SNCF – Émile Zola – Henri Barbusse – Gare SNCF
- **Ligne 5** : gare SNCF – Henri Barbusse – Cité Croizat – Gare SNCF
- **Ligne 6** : gare SNCF – Lycée Mansart – Fontaine Saint-Martin – Gérard Philipe – Gare SNCF

Il y a quelques années, une restructuration a eu lieu pour développer les services réguliers. Les services à la demande ont alors été réduits.



## ANNEXE 5

### L'OPERATION ALLOBUS ROISSY

#### *Historique et principes de fonctionnement d'Allobus*

Il s'agit d'un service à la demande qui permet aux habitants de quartiers en politique de la ville (Sarcelles, Villiers le Bel, Garges les Gonesse, Goussainville pour le Val d'Oise) d'accéder 24h sur 24 aux zones d'emploi de l'aéroport Roissy Charles de Gaulle, quand les lignes régulières ne fonctionnent pas.

Créé en 1998 avec la participation de la Région, des Conseils Généraux du Val d'Oise et de la Seine Saint Denis, d'Aéroports de Paris et des communes concernées, ce système de transport à la demande s'adresse exclusivement aux 55 000 salariés de la zone aéroportuaire de Roissy habitant aux alentours. Il fonctionne 24h sur 24 et 7 jours sur 7. Il est utilisable avec les titres de transport habituels pour les déplacements domicile-travail (carte orange, ticket carnet ou ticket unité) et est accessible sur réservation téléphonique, au plus tard une heure avant le déplacement. En fonction de l'heure d'arrivée souhaitée sur le lieu de travail, le conseiller réservation propose une heure de passage à l'arrêt le plus proche du domicile. Cette démarche peut s'établir de manière régulière ou au coup par coup. Toutefois, si le déplacement peut être effectué par les lignes régulières classiques, la centrale oriente son client en priorité vers celles-ci.

Le système a été conçu et réalisé à l'initiative des Courriers de l'Ile de France, filiale de Keolis.

#### *A la logique de transport, Allobus joint une logique d'emploi.*

Lors des recrutements du personnel pour le service Allobus, un accès aux emplois a été proposé prioritairement à des personnes vivant dans les communes desservies. Une cinquantaine de jeunes bénéficient ou ont bénéficié d'une formation en alternance de 1 175 heures.

Ce processus qualifiant s'étend sur 18 mois et conduit à l'obtention de 2 certificats de formation professionnelle : le CFP 138 (conducteur-receveur) et le CFP 2000 (agent commercial de conduite).

Le service Allobus a par ailleurs permis la création de 8 conseillers-réservation recrutés parmi les jeunes issus des banlieues.

Le service Allobus est également cité dans le document d'évaluation d'appel à projets de la délégation interministérielle à la ville (DIV) de 1996.

#### *Bilan établi en 2000 pour le compte de la DIV*

L'offre nouvelle qui a fait le plus de bruit a été Allobus Roissy. Le recul dont on dispose sur cette expérience –plus de deux ans en mi-2000- a été jugé suffisant pour en faire un bilan puisque les partenaires ont anticipé le passage de la convention d'expérimentation, à la pérennisation.

Le succès d'Allobus par rapport aux objectifs de fréquentation qui lui avaient été officiellement imparties, est évident. Cela a impliqué une augmentation des capacités de transport.

Au départ, des véhicules de 13 places étaient prévus pour assurer la liaison. Compte tenu de la demande croissante, l'exploitant a dû remplacer ses minibus par des bus de 30 ou 40 places.

La notoriété d'Allobus au sein de la population est élevée, les opinions sur cette desserte sont très favorables, et ce bon accueil public s'est manifesté très tôt, dès les premières semaines d'exploitation.

La mairie de Gonesse remarque ainsi que la nouvelle ligne d'Allobus qui dessert Villiers-le-Bel, peut également être utilisée par les habitants des quartiers des Marronniers ou des Tulipes à Gonesse. Les arrêts ne sont pas à proximité immédiate, mais sont relativement accessibles, et les gens apprécient beaucoup que ce soit 24h/24.

Du fait de ce bon accueil public et du caractère stratégique du projet- qui contribue à résoudre les problèmes de recrutement du principal aéroport international – l'accueil des institutions a également été très favorable, si bien qu'elles ont accepté d'engager en faveur de ce dispositif, en financement d'exploitation, des sommes bien supérieures à ce qui se fait ailleurs.

On constate cependant que les mêmes acteurs institutionnels sont plus que réservés quant à une même application du même principe de fonctionnement sur d'autres sites ; alors que l'exploitant CIF voit dans la nouvelle relation créée (demande de transport par appel téléphonique, identité du voyageur connue par le conducteur) une innovation dont la portée couvre l'ensemble du métier.

Ceci s'explique par le coût élevé du dispositif (proposé sur la base de la tarification habituelle du bus, carte orange notamment) même si, confrontés à des modes d'estimation différents, nous ne sommes pas parvenus à préciser ce coût et le ratio recettes/dépenses.

Enfin certains observateurs, comme le second exploitant Trans Val d'Oise mettent en cause le principe même du projet : si le trafic dépasse les objectifs, c'est que le potentiel est en fait suffisamment élevé pour justifier une ligne régulière. Allobus se justifie alors en tant qu'amorce de cette ligne.

Par rapport à cette perspective de ligne régulière, la principale difficulté est constituée par l'institutionnalisation du travail 24h/24 et 7 jours sur 7. Le recrutement du personnel Allobus semble devenu difficile à cause de ce travail en 3/8, les jeunes se fatigant de ce mode de vie très décalé. Un des transporteurs propose des contrats de courte durée (18 mois) pour ce circuit.

## **Un service de transport novateur pour des déplacements domicile-travail**

La zone d'activités de la plate-forme aéroportuaire de Roissy-Charles de Gaulle présente 55.000 emplois sur une surface équivalente à celle de Paris intra-muros. La plupart des activités sont liées à l'aéroport et les horaires de travail sont très spécifiques : 80% des entreprises ont des horaires décalés de la normale, 43% fonctionnent le week-end. Les services d'autobus classiques desservant la plate-forme aéroportuaire ne peuvent répondre à des horaires aussi atypiques. En outre, les réseaux de transports collectifs classiques

(RER et bus) rendent paradoxalement plus facile l'accès à la plate-forme aéroportuaire depuis Paris que depuis les communes limitrophes.

C'est pourquoi le système Allobus, transport à la demande de la zone aéroportuaire de Roissy, a été mis en place. Il est constitué de lignes virtuelles irriguant 4 communes résidentielles voisines. Ces lignes sont activées et les arrêts desservis sur appel téléphonique des usagers. Cette offre est disponible 7j/7 et 24h/24.

Allobus constitue ainsi une réelle alternative à la voiture particulière pour les salariés de la zone aéroportuaire résidant dans les quartiers d'habitat périurbain peu dense avoisinants. C'est une offre de transport public souple, peu onéreuse et adaptée à leurs horaires de travail. Elle constitue en outre un atout pour les demandeurs d'emplois ne pouvant sinon prétendre à certaines offres, faute de véhicule personnel.

### **Les principes d'Allobus : lignes virtuelles et réservation par téléphone**

Allobus est un système de transport à la demande fonctionnant sur 4 lignes «virtuelles». Ces lignes respectent les arrêts des lignes classiques, mais, sans demande des usagers, aucun bus ne roule. Pour activer le service, il suffit d'un simple appel téléphonique, 1 heure à l'avance, et l'arrêt choisi est desservi à destination de la plate-forme aéroportuaire et inversement, dans la limite d'une fréquence maximale d'un passage toutes les 30 minutes.

Grâce à ce dispositif, quatre communes (Sarcelles, Goussainville, Villiers-le-Bel situées dans le Val d'Oise et Tremblay-en-France située en Seine-Saint Denis) sont reliées 7j/7 et 24h/24 au pôle d'emploi de l'aéroport Roissy-Charles de Gaulle.

C'est une centrale téléphonique qui permet d'établir la liaison entre le client et le service. L'opération se fait à l'aide d'un logiciel d'aide à l'exploitation «LOXANE» optimisant les moyens à mettre en œuvre sur le terrain en temps réel. Le conducteur reçoit à l'intérieur du bus le détail des courses à faire ainsi que l'identité des clients pour un accueil personnalisé.

L'équipe d'Allobus se compose de 71 personnes, parmi lesquelles 58 conducteurs. Le service est assuré par 8 véhicules de 19 places et de 2 de 31 places. En heure de pointe, principalement de 4h30 à 7h du matin, si le logiciel d'exploitation enregistre plus de 31 réservations sur une course, un bus classique est mis en service.

Le système Allobus est exploité par la société de transport «les Courriers d'Ile-de-France». Le déficit budgétaire est couvert par quatre partenaires : Aéroports de Paris, le Syndicat des Transports d'Ile-de-France, le Conseil Général du Val d'Oise, pour ses trois communes, et la commune de Tremblay-en-France.

### **Comment utiliser Allobus ?**

Allobus est ouvert à tous et est soumis à la tarification des transports publics en Ile-de-France : billets uniques ou abonnement « Carte Orange ». Les usagers réservent une heure à l'avance par téléphone (tarif local) et indiquent l'heure à laquelle ils souhaitent être à Roissy ou à laquelle ils veulent quitter le site.

L'opérateur indique l'heure précise à laquelle le véhicule Allobus passera à l'arrêt de bus le plus proche du domicile ou du lieu de travail.

Pour des trajets réguliers, il est possible de s'abonner pour un horaire précis.

Allobus ne dessert pas les aérogares. Les véhicules ne sont d'ailleurs pas aménagés pour le transport des bagages.

Après 5 ans de fonctionnement, les résultats d'exploitations sont toujours inscrits à la hausse

Allobus fonctionne depuis le 30 mars 1998, avec trois lignes à l'origine et une quatrième depuis septembre 1999.

L'objectif fixé pour la première année d'exploitation était d'effectuer 80 000 voyages. Les résultats ont immédiatement dépassé cet objectif avec 215 000 voyages la première année et 300 000 la suivante. L'année 2002 a vu la fréquentation dépasser les 450 000 voyages. Ce sont donc plus de 1000 personnes qui utilisent par jour Allobus et 90 % d'entre-elles sont des abonnés Carte Orange.

Allobus connaît un succès indéniable. Ce transport à la demande a ouvert des opportunités de recrutement aux entreprises de Roissy en donnant accès à toute une catégorie d'actifs non motorisés. L'accès à Allobus est aujourd'hui devenu un critère d'embauche comme la possession du permis de conduire.

Ce système coûte néanmoins très cher et demande un effort supplémentaire important de la part de la collectivité. Ceci peut expliquer la non-réalisation de certains projets d'extension du service à d'autres communes du secteur. Il explique aussi que ce système ne se soit pas encore développé sur d'autres sites. Cette offre d'un nouveau genre (demande de transport par appel téléphonique, identité du voyageur connue par le conducteur) est pourtant une innovation dont la portée couvre l'ensemble du métier du transport public.

### **" Allobus " : le transport s'adapte à la demande**

Date de publication (20/02/2003). Site PDUIF

#### **24 heures sur 24, des bus disponibles pour conduire les salariés vers Roissy**

Plus de 70 000 employés convergent chaque jour vers la plate-forme aéroportuaire de Roissy-Charles de Gaulle. 10% seulement d'entre eux utilisent régulièrement les transports en commun pour se rendre sur leur lieu de travail. Les autres prennent leur voiture. Dans de nombreux cas, les horaires atypiques liés aux activités d'une plate-forme qui fonctionne en continu ne permettent pas d'utiliser les transports. Pour les élus du secteur, l'absence de transports adaptés ne permet pas à des habitants, non motorisés, le plus souvent en difficulté d'insertion de profiter des emplois créés sur la plate-forme. C'est pour y remédier que le Syndicat des transports d'Ile de France (STIF), le Conseil régional d'Ile-de-france, Aéroports de Paris (ADP), le Conseil général du Val-d'Oise et la ville de Tremblay-en-France ont lancé en 1998 le système " Allobus ".

Il s'agit d'un transport " à la demande ", disponible 24 heures sur 24, 365 jours par an. Il permet, ainsi, une liaison permanente, sur un circuit défini à l'avance vers l'aéroport de Roissy-CDG en heures creuses, les jours fériés et le week-end. Sur un simple appel téléphonique le client réserve une heure à l'avance un véhicule (un mini-bus pouvant accueillir jusqu'à 13 passagers). Celui-ci passe le chercher à proximité de son domicile ou de son lieu de travail, avec une fréquence garantie de 30 minutes.

Plusieurs acteurs interviennent dans le financement : le STIF, plusieurs communes, les départements concernés. Le service est assuré par un professionnel des transports urbains : les Courriers d'Ile-de-france.

Quatre lignes régulières ont pu être mises en service, pour desservir 10 villes (Arnouville-lès-Gonesse, Garges-lès-Gonesse, Gonesse, Goussainville, Le Thillay, Roissy-en-France, Sarcelles, Tremblay-en-France et Villepinte) et le département de la Seine-Saint-Denis. C'est un succès. Près d'un tiers des usagers d'Allobus utilisaient auparavant leur voiture

particulière. Le système intéresse 1100 passagers par jour et 300 000 voyageurs pour l'année 2002. Deux nouvelles lignes devraient prochainement voir le jour (Villeparisis-Mitry Mory-Roissy-CDG et Othis-Dammartin-Roissy-CDG).

Allobus initialement lancé pour trois ans, sera maintenu jusqu'en mars 2004. ADP et le STIF vont faire procéder à l'évaluation du système. Au vu du bilan, il devrait être reconduit.

### **Le bilan économique**

Allobus, naturellement, a un coût. Le montant annuel de l'engagement est de 1,60 millions d'euros dont 33% sont financés par le STIF, qui, en plus de prendre en charge la totalité du coût de la centrale (liaison entre le client et le service), participe largement à la couverture du déficit d'exploitation qui s'élève à 760 000 euros (environ 3 euros par voyage, en plus des compensations versées au titre de l'utilisation de la carte orange).

Le service a permis la création d'emplois. Une cinquantaine de personnes habitant les communes desservies ont, ainsi, été embauchées et ont bénéficié d'une formation. Les partenaires de cette initiative ont récemment étendu l'accès au service aux demandeurs d'emplois qui, faute de véhicule personnel, étaient dans l'obligation de refuser des entretiens et des embauches.

### **Un service à développer ?**

Après le covoiturage, les transports collectifs et la voiture partagée, les transports à la demande et, notamment, " Allobus ", semblent être une solution alternative de déplacement. Ils offrent un accès aux transports collectifs plus rapide, plus simple, plus accessible surtout pour des trajets plus courts. C'est une solution à étudier pour les 100 communes d'Ile-de-france (regroupant 65 000 personnes) qui ne sont desservies par aucune ligne de transports et pour les 233 autres (représentant 300 000 personnes) qui n'ont aucun moyen de transport collectif les samedis, dimanches et jours fériés.



## ANNEXE 6

### EXPÉRIENCES PARTICULIÈRES

#### **Transport à la demande et insertion en Essonne**

L'association d'insertion « Abeilles aide et entraide » a développé un service de transport à la demande

Objectif : accroître la mobilité des demandeurs d'emplois en difficulté pour effectuer des démarches administratives et des recherches d'emplois.

Nota : un tel service réservé à une clientèle particulière peut fonctionner sans l'autorisation du STIF.

#### **Bus du port de Gennevilliers**

Pour desservir l'ensemble des installations portuaires, un service de dessertes régulières a été mis en place aux heures de pointe ; aux heures creuses ce service se transforme en service à la demande, disponible sur simple appel téléphonique au conducteur.

Ce service est effectué par la RATP.



## ANNEXE 7

### LES TACOS À MONTREUIL SOUS BOIS (93)

Ces véhicules de "transport et accompagnement pour courses optimisées", sont apparus à Montreuil à l'occasion de la Journée sans voiture 2000.

On trouvera ci-après les extraits des textes des délibérations et des débats du conseil municipal en 2002 concernant l'expérience de taxis à la demande.

En seconde partie, sont données les caractéristiques de ce service.

#### Débats en conseil municipal de Montreuil sous Bois (93)

*Intervention de Catherine Delhommeau le 31 janvier 2002 au sujet de la convention de financement entre la Ville et l'association "Les Amis des Tacos".*

Depuis leur mise en place, alors que nous étions très satisfaits de l'initiative de l'association « Les Amis des Tacos » de proposer une nouvelle offre de transports collectifs, nous avons attiré l'attention de la municipalité sur la pollution provoquée par les taxis Londoniens et par le coût très important de ce service.

Nous avons fait quelques calculs : 2 500 000 francs pour 11 200 trajets effectués nous donnent 223 F ( soit 35 euros) le trajet. Ce qui est très cher pour un trajet interne à Montreuil ! Nous ne devons pas oublier que les subventions qu'elles soient accordées par l'Etat, la Région ou le département sont de l'argent public qui provient de nos impôts et qu'il convient d'utiliser avec discernement.

Nous sommes satisfaits de constater que nous avons été entendus : les Tacos se transforment en véhicules électriques (ce n'est pas l'idéal mais le véhicule parfaitement non polluant n'existe pas!), ils sont accessibles aux personnes à mobilité réduite, et le soutien de la RATP devrait permettre de pérenniser ce service qui complétera l'offre de transports publics, en particulier pour les Montreuillois éloignés des moyens de transport et contribuera à la réduction de la circulation automobile.

Parmi les objectifs définis par le rapport moral de l'association "les amis des Tacos", le covoiturage nous semble encore loin d'être réalisé : 12 300 personnes ont été transportées pour 11 200 trajets effectués. Il nous semble qu'un effort important devrait être fait pour que les Montreuillois considèrent réellement les Tacos comme un moyen de transport collectif.

Ce service est une excellente initiative mais la mise en oeuvre doit être repensée pour atteindre un coût moins élevé, en favorisant notamment le regroupement des personnes transportées.

Nous sommes également soucieux de savoir si les populations qui étaient prioritairement visées (les habitants du haut Montreuil) ont réellement profité de ce nouveau service, ce que ne fait pas apparaître le bilan réalisé.

M. ZEGUERMAN salue à son tour l'arrivée d'un nouveau matériel qui sera plus respectueux de l'environnement. Les élus et l'association continueront de veiller à ce que le service s'améliore pour arriver à un service vraiment complémentaire des réseaux lourds de transports.

M. le Maire informe le Conseil municipal que les Tacos reprendront leur fonctionnement à partir du 15 février 2002.

### **Séance publique du 7 novembre 2002**

Annulation de la garantie de la Ville à l'Association « Les Amis des TACO' » pour un prêt de 78 206.35 Euros (513 000 F) à hauteur de 50 %, pour financer l'achat de véhicules et de matériel de communication

#### *Intervention de Fabienne Vansteenkiste*

En ce qui concerne les Tacos, il n'est pas ici question de discuter de la qualité du service rendu, mais de la transparence des coûts. Faire voter une subvention initiale de 45 000 euros, pour ajouter en cours d'année 113 000 euros, semble dénoter, à tout le moins une inquiétante incapacité à prévoir les coûts réels.

M. ZEGUERMAN répond à Mme VANSTEENKISTE à propos des "Tacos". Un certain nombre d'initiatives avaient été prévues, mais l'association n'a pas pu y répondre favorablement, d'où la demande supplémentaire de subvention faite auprès du Conseil municipal.

### **Séance publique du 19 décembre 2002**

Mme VANSTEENKISTE : En outre, une subvention supplémentaire importante avait déjà été attribuée lors de la dernière décision modificative du budget à l'association « les amis des TACO », ce qui confirme à quel point ce service, néanmoins extrêmement utile, a été mal budgété au départ.

Concernant la question des TACO, M. ZEGUERMAN indique que Mme VANSTEENKISTE pointe des problèmes que la municipalité rencontre pour aider l'association « les amis des TACO » à faire fonctionner ce service. L'expérimentation a commencé en septembre 2000 et il est maintenant possible d'évaluer les sommes nécessaires au fonctionnement de l'ensemble des voitures qui circulent aujourd'hui à Montreuil, il reste que la Ville espérait des subventions, malheureusement, un certain nombre de partenaires n'ont pas été aussi généreux que la municipalité pouvait l'escompter, ce qui soulève des problèmes, notamment politiques (M. ZEGUERMAN remémore son intervention lors du dernier Conseil municipal expliquant l'importance que ce service expérimental revêt pour les Montreuillois). Devant cet état de fait et après avoir étudié les capacités financières de la Ville, il a été décidé d'accorder cette subvention supplémentaire à l'association « les amis des TACO » afin qu'elle puisse totalement équilibrer son budget. Cela pose la question de savoir comment permettre à cette association de subsister. Un certain nombre de propositions qui ont été dégagées lors de la réunion de travail feront l'objet d'un débat lors d'un prochain bureau municipal.

M. le Maire ajoute qu'il est indispensable d'abaisser le coût par personne transportée. Et, bien que la fréquentation des TACO ait augmenté d'un peu plus de 97 % en une année, elle n'est pas à saturation, aussi faut-il encore accroître ce taux de fréquentation. En outre, diverses difficultés surgissent, notamment l'autonomie des véhicules électriques qui n'est pas aussi grande que l'avait prévue la RATP. Cette expérimentation intéressante beaucoup de monde, il est tout à fait légitime que son coût ne soit pas uniquement supporté par la Ville. Le Conseil régional a fait part de son intérêt et se dit disposé à subventionner l'investissement, toutefois, il n'est pas possible de se limiter à cette seule subvention ; la RATP étant directement intéressée, il serait légitime que, via sa filiale, elle fasse un effort plus appuyé dans la mesure où il est envisagé d'étendre cette expérimentation au-delà de

Montreuil. M. le Maire estime qu'il convient d'être très attentif et surtout très volontariste dans la recherche de financements supplémentaires et dans le partage du portage de l'expérimentation avec la RATP elle-même. C'est à ce prix que l'expérience pourra être pérennisée.

### **Caractéristiques des transports à la demande à Montreuil sous Bois (93)**

Le principe : moyennant un abonnement annuel (période de 365 jours) de 8 €, chaque abonné peut se faire conduire dans Montreuil (mais pas au delà) pour la somme unique de 1,50 € (carnet de ticket et cartes d'abonnement chez les dépositaires au nombre de 15).

On peut réserver par téléphone (numéro vert sur trois lignes au 01 48 70 93 93) y compris au dernier moment ou les héler sur son chemin. Ils peuvent prendre plusieurs personnes à la fois. Les nouveaux Taco' d'une capacité de huit places de couleur jaune circulent en ville et remplacent les taxis londoniens initiaux. Fournis par Mobicité, filiale de la RATP, ils sont plus modernes, facilement repérables et surtout électriques donc moins polluants.

Les « tacos » de Montreuil est un service de transport à la demande qui fonctionne tous les jours de 8h à 19h, et est accessible à tout abonné.

8 véhicules électriques désormais , dont environ 4 qui peuvent tourner en même temps

Une équipe de 10 personnes (machinistes, mécanicien, réservation par téléphone, administration)

Bilan : Un service très apprécié des habitants, une clientèle essentiellement de personnes âgées et personnes à mobilité réduite. Les heures pleines se situent le matin entre 9h et 12h et le soir entre 16h et 19h

Le trajet est de 1,50€. Les carnets de ticket sont en vente chez les dépositaires (15 en tout), de même que les cartes d'abonnement.

La fréquentation journalière est variable d'un jour à l'autre (de l'ordre de 80 maximum par jour). Elle est faible le week-end.

Les véhicules sont garés dans un hangar désaffecté. Ce sont des véhicules pouvant être conduits avec le permis B. Les véhicules au nombre de 10 (8 en service et 2 en réserve) sont des véhicules électriques. Ils ont une livrée particulière à dominante jaune.

Le personnel de conduite et du central téléphonique est embauché et rémunéré par une filiale de la RATP (Mobicité).

Un contrat lie l'association « les amis des Tacos » et la société Mobicité.

L'association se charge de la communication et des ventes de titres.

Un autre contrat lie la ville à l'association. Le service est largement déficitaire. La participation financière de la ville serait de 450 000 € par an.

Cette fiche signalétique a pu être établie à partir de contacts avec une personne de mobicité à savoir Monsieur Moutard (06 08 91 42 67) et de documents sur internet.

## ANNEXE 8

### REPLACEMENT DE LIGNES RÉGULIÈRES PAR UN TRANSPORT A LA DEMANDE À MONTEREAU

Le réseau de Montereau et des communes environnantes dénommé réseau Siyonne est constitué de diverses lignes régulières dont la plupart passent par la gare de Montereau. Ce réseau est conventionné avec une structure intercommunale (SITCOME).

Ce réseau dessert aussi des communes rurales, mais en pointe et surtout pour des besoins scolaires. Quelques communes bénéficient de rares services en période creuse.

Le SITCOME a étudié un développement de l'offre par le biais d'un système de transport à la demande.

L'option initiale consiste à ce que le système de bus à la demande fonctionne comme mode de rabattement sur la ligne A et desserve les communes rurales qui seront alors réparties en secteurs géographiques. Un seul véhicule serait utilisé pour chaque secteur à desservir en rabattement.

L'utilisation de transports à la demande (TAD) comme moyens de rabattement en période creuse sur la ligne A cadencée aux 15 minutes, et sur la navette dénommée Emplet, devrait permettre de répondre aux besoins de mobilité des habitants des communes environnantes à destination du centre-ville.

Il a été prévu initialement que les horaires des services à la demande seraient conçus de manière à assurer la correspondance avec un bus sur deux ou sur quatre de la nouvelle ligne A. Si l'objectif fixé est de desservir un bus sur deux, cela veut dire que le minibus devra effectuer une rotation complète en moins de 30 minutes. La conception du circuit devra donc être tel que la rotation s'effectue bien en 30 minutes quels que soient les points de chargement des voyageurs. Si certaines communes à desservir sont à plus de 15 minutes mais à moins de 20 minutes du point de correspondance, le cadencement sera alors de un sur trois (c'est à dire à 45 minutes).

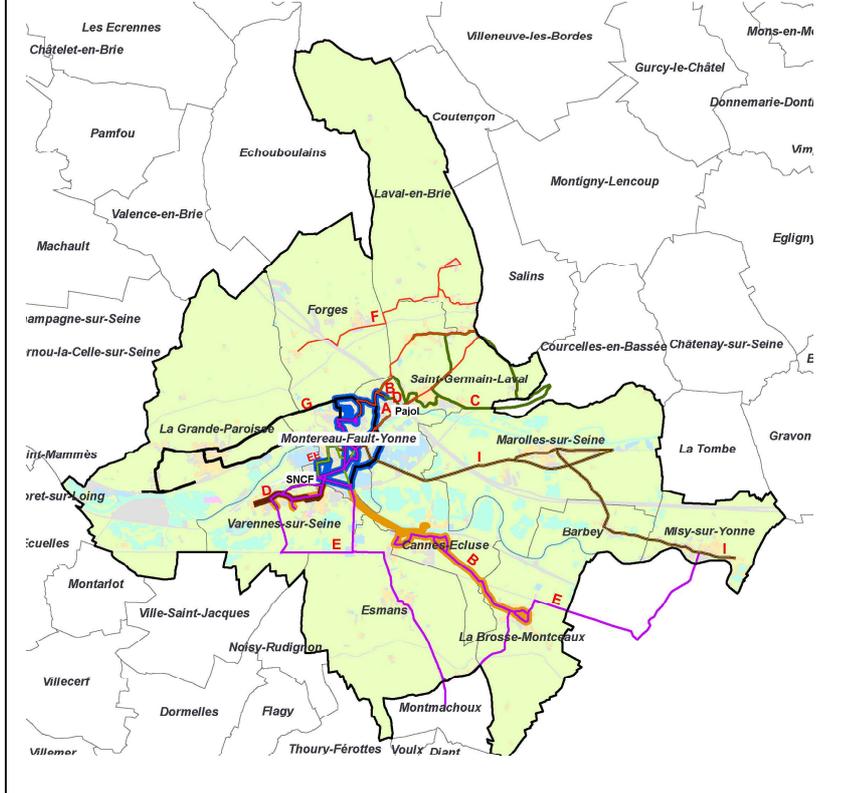
L'utilisation de TAD permettrait une nette amélioration par rapport à la situation antérieure, où les services en période creuse sont soit inexistants, soit très réduits (2 AR). Si l'offre est nettement améliorée, elle oblige le voyageur à accepter le système de la réservation et à avoir une rupture de charge.

La conception des services à la demande ne serait pas simple à certaines heures. En effet il faudra que le service accepte à la fois des voyageurs à destination de la ligne A, et des voyageurs revenant du centre.

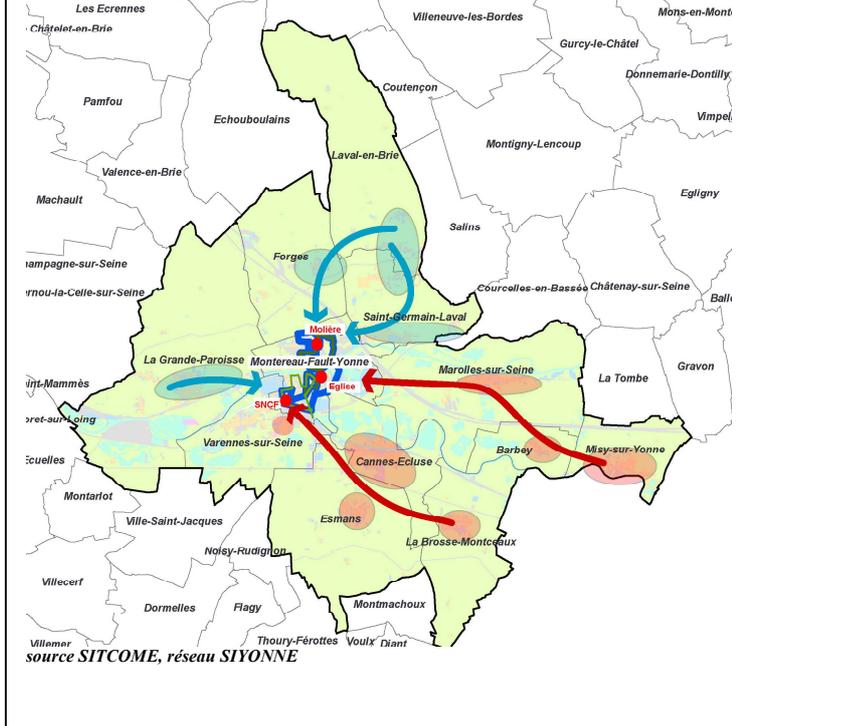
Globalement le système projeté mobiliserait un peu moins de moyens que si la ligne A devait se prolonger par diverses antennes. L'utilisation de minibus devrait permettre d'économiser du matériel par rapport à une solution avec bus standard fonctionnant avec les mêmes fréquences que le transport à la demande.

On trouvera ci-après les schémas décrivant les principes de la desserte par transport à la demande pour le réseau de Montereau, et le schéma général transposable.

### Schéma du Réseau de bus SIYONNE



### Schéma de principe pour une mise en place d'un TAD



Les options retenues à titre expérimental à partir de fin 2005 pour le système de transport à la demande sont décrites ci-après. Il est fait appel à des artisans taxis, pour ne pas avoir à investir dans du matériel, et seulement deux communes rurales sont desservies.

**Extrait de la description du service à la demande sur le site internet du réseau Siyonne fin 2005.**

Depuis 2001 votre commune est adhérente au SITCOME et est donc desservie par le réseau SIYONNE. Vos élus communaux ont souhaité que vous disposiez d'une augmentation de l'offre de transport.

Le SITCOME a donc pris cette année deux décisions importantes qui vous offriront une mobilité nouvelle.

La première consiste en la création d'un aller/retour régulier du lundi au vendredi en direction et en partance de la gare et en intermodalité avec les trains qui correspondent apparemment au besoin du plus grand nombre.

Vous trouverez les nouveaux horaires sur notre site.

La deuxième est menée à titre expérimental, il s'agit du transport à la demande. En effet, pour éviter de mettre en place des bus en journée qui circuleraient probablement avec un nombre très faible de clients mais pour permettre cependant à ceux qui n'ont pas de véhicule de pouvoir se déplacer, ce nouveau service nécessitera des moyens de transports publics souples mis en œuvre uniquement lorsqu'un besoin est recensé.

Ainsi, vous pourrez dorénavant vous rendre vers Montereau plusieurs fois dans la journée du lundi au samedi. Vous trouvez dans ce document toutes les explications.

Le système est simple puisqu'il suffit uniquement de téléphoner et de se rendre à l'arrêt SIYONNE le plus proche.

Le système est peu coûteux pour vous puisque le tarif est de deux euros le trajet (réservation comprise) et peu coûteux pour la collectivité puisque nous travaillons avec les artisans-taxis (première convention de partenariat en Ile-de-France pour ce type de service) qui ne facturent que les services réalisés.

Pour que ce service soit économiquement faisable et dans le souci d'en faire profiter d'autres communes dans les mois à venir, le taxi vous déposera à un pôle d'échange SIYONNE. Votre pôle d'échange à Montereau est situé à l'arrêt Molière.

Ainsi, vous aurez à proximité le centre commercial CARREFOUR et vous pourrez emprunter les nombreuses lignes du réseau SIYONNE qui y passent (le temps d'attente est de moins de 5 minutes entre la dépose par le taxi et la montée dans un bus).

J'espère sincèrement que ces nouveaux services répondront à vos besoins présents et futurs de mobilité.

Enfin je vous rappelle que vous disposez dans votre mairie du guide horaire 2005/2006 qui contient de nombreuses informations, que vous pouvez vous connecter sur [www.siyonne.fr](http://www.siyonne.fr) et que je reste à votre disposition pour tout renseignement ou suggestion.

Signé le Président

### **Ligne SIYONNE à la demande depuis le 3 octobre 2005**

A titre expérimental, le SITCOME propose aux habitants de Laval-en-Brie et Forges un transport en journée pour rejoindre Montereau. Vous serez déposé à l'arrêt SIYONNE "Molière", à quelques mètres d'un centre commercial, et vous pourrez emprunter la ligne en interconnexion avec toutes les lignes SIYONNE.

## Vous êtes intéressé par ce nouveau service ?

-1- Vous devez vous pré-inscrire auprès du SITCOME au 01 64 32 67 23. Un identifiant vous sera donné et demandé à chaque utilisation ultérieure.

-2- Quand vous en aurez besoin, la ligne ne fonctionnant aux horaires ci-contre que sur réservation, vous appellerez la veille de votre trajet avant midi la société Interval au 01 64 70 31 15 en leur indiquant : votre nom et votre identifiant, le numéro de course, votre point d'arrêt le plus proche.

Le même jour, Interval vous rappellera pour confirmer l'horaire de passage du véhicule (Taxi, mini-bus ou car).

-3- Le lendemain, présentez-vous à l'arrêt SIYONNE que vous aurez indiqué et 3 minutes avant l'horaire confirmé.

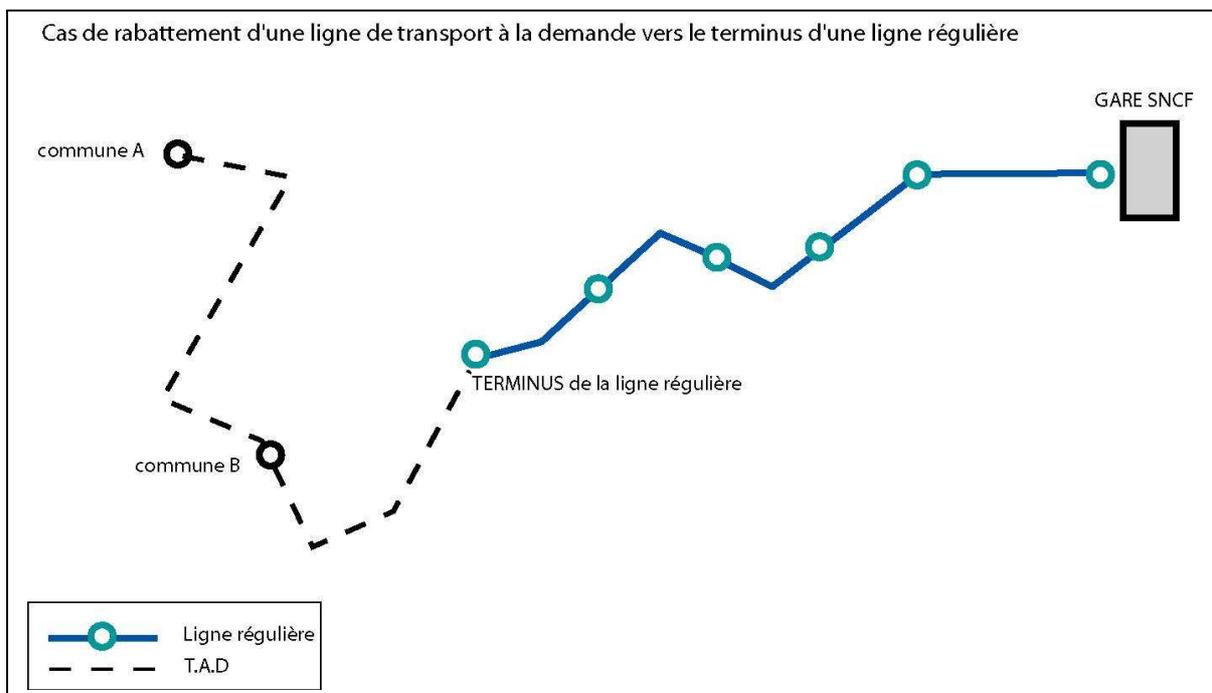
Tarif unique : 1 trajet = 2 Euros - les abonnements ne sont pas acceptés.

Pour rejoindre Montereau ville-basse ou les autres communes du réseau SIYONNE, vous devez emprunter une ligne de bus. Les horaires se trouvent sur le guide horaire disponible dans votre mairie ou sur demande auprès du SITCOME.

Sur le réseau SIYONNE, tous les titres habituels sont acceptés (Ticket'T, Carte Orange, Carte Imagin'R, Carte Rubis...).

Merci de vous présenter à l'arrêt SIYONNE.

Le dispositif adopté par le réseau SIYONNE est transposable (cf schéma ci-dessous)





## ANNEXE 9

### REMPLACEMENT DE DEUX LIGNES RÉGULIÈRES PAR UN SERVICE DE TRANSPORT A LA DEMANDE

Comme le montre le schéma ci-dessous, un transport à la demande peut très bien, quand les points de destination (puis de retour) sont un point d'échange (gare) et un point d'attraction important (centre-ville), couvrir un secteur de desserte plus vaste qu'une simple ligne régulière.

Le schéma ci-dessous permet de comprendre qu'un seul minibus de transport à la demande, va pouvoir desservir les points d'arrêt de deux lignes régulières, là où il fallait au moins deux bus. Si on met en place le même nombre de minibus, que de bus pour les deux lignes régulières, les fréquences seront potentiellement bien meilleures avec le transport à la demande qu'avec la ligne régulière, et donc apporter une nette amélioration.

Un tel dispositif de service à la demande est particulièrement indiqué pour une desserte de soirée, lorsqu'il s'agit d'acheminer des voyageurs arrivant par le train (ou le RER) jusqu'à un point d'arrêt proche de leur domicile. Les voyageurs n'auraient pas la nécessité de réserver, car le conducteur peut très bien combiner son circuit en fonction des demandes. Pour éviter toute contestation, il faudra fixer une hiérarchie des points d'arrêt pour éviter toute récrimination des voyageurs qui se sentiraient pénalisés quant au temps de trajet, par rapport à d'autres.

