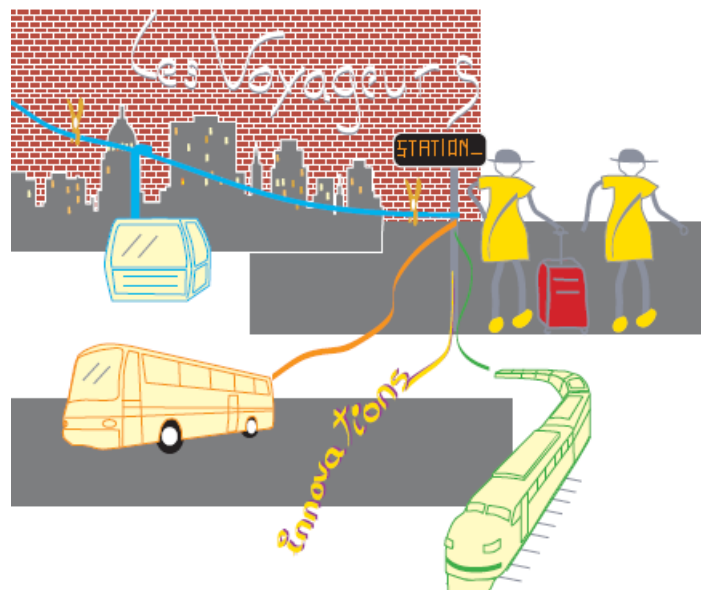


Observatoire régional des Transports de Midi-Pyrénées

"Transports de voyageurs : quels services, quel confort, quelles innovations ?"

Toulouse-Blagnac, 20 décembre 2013



Actes du colloque

Sommaire

Ouverture du colloque.....	3
Vers des transports "intelligents"	4
iDBUS : une nouvelle offre de mobilité longue distance.....	7
La relation client au cœur de la mobilité.....	9
L'offre Lila premier en agglomération nantaise.....	10
Le transport par câble, nouvelle solution de mobilité ?.....	11
Synthèse de la journée.....	13

La journée était animée par Eugène Sacuto, de la DREAL Midi-Pyrénées

Ouverture du colloque

Jean-François Brou, président de l'ORT Midi-Pyrénées

La question du **transport de voyageurs** nous concerne tous. De même, elle concerne les entrepreneurs : leurs salariés sont usagers des transports en commun, leurs cotisations contribuent au financement des différents modes de transport, les véhicules de leurs sociétés sont confrontés chaque jour aux difficultés de la circulation routière.

Depuis de nombreuses années, **les transports publics se sont développés et ont évolué**. Ils vont continuer à évoluer, et certains imaginent même aujourd'hui d'effectuer en métro les livraisons de petits colis.

En attendant, il faut réfléchir à moderniser l'offre, en répondant à cette question : **quels services, quel niveau de confort, quelles innovations pourront donner envie aux citoyens de laisser leur voiture pour monter dans un train, un tramway, un bus, un métro ou un funiculaire ?**

C'est là un véritable **enjeu**, tant en termes d'aménagement qu'en termes de développement durable.

Charles Marziani, vice-président du Conseil régional Midi-Pyrénées, vice-président de l'ORT Midi-Pyrénées

L'Observatoire régional des transports (ORT) constitue pour les institutions, les professionnels et les autorités organisatrices de transports (AOT) un espace privilégié pour échanger, travailler, confronter les idées, ouvrir des perspectives. Les colloques biannuels proposés par l'ORT Midi-Pyrénées sont la marque de ce travail collectif.

Tous les acteurs du transport de voyageurs sont confrontés à des questions et des enjeux d'actualité qui imposent de proposer des solutions nouvelles. Tous ont réalisé des efforts importants en investissant à la fois dans l'offre de transport et dans le matériel pour répondre aux **besoins croissants** de la population en matière de déplacements – en 10 ans, les TER de Midi-Pyrénées sont passés de 5 millions à 12 millions de voyageurs - , à la congestion des circulations urbaines et aux besoins nouveaux en milieux suburbain ou rural. Désormais, les transports en commun ne sont plus le recours des seules personnes "captives" qui n'ont que ce mode de déplacement, mais constituent **un mode de déplacement choisi** pour faire face à l'augmentation des prix des carburants et répondre à des préoccupations environnementales. Le **report modal** est devenu un enjeu pour tous les acteurs publics et doit donner lieu à des progrès sensibles en effectivité, en attractivité et en confort des transports collectifs. Dans ce contexte, l'intermodalité, la complémentarité, la gestion des nœuds de transports, apparaissent comme autant de priorités.

Mais plus les usages des transports en commun se développent et plus il faut faire face à des questions nouvelles. Ainsi, la fidélisation des nouveaux usagers suppose d'être en capacité de leur proposer **des services à la fois performants et attractifs** : une information préalable leur permettant de construire leur déplacement en transports collectifs, une information fiable et en temps réel en cas d'incident, une billétique commune du type de la carte Pastel proposée par Tisséo, la gestion de l'intermodalité, la rationalisation des flottes et de leur entretien, des matériels alliant confort et services (de nombreux usagers veulent profiter du temps de transport en commun comme "temps utile").

Vers des transports "intelligents"

André Reix, Association TOPOS Aquitaine

Le terme "ITS" (Systèmes et Services de Transports Intelligents) recouvre **tous les dispositifs informatiques et numériques mis au service des transports terrestres** (route, rail, fleuves, ports, aéroports). En France, les industriels de l'ITS sont représentés par l'association ATEC ITS France, qui travaille avec l'ensemble des acteurs européens du domaine.

Les ITS comprennent les matériels, les logiciels et les dispositifs de télécommunications. Ils se développent depuis 30 ans, alors qu'ils ont concentré des investissements 85 % moindres que ceux consacrés à la construction de routes.

Peuvent être cités comme exemples :

- les véhicules connectés (particuliers ou collectifs) qui "se parlent" les uns aux autres
- les systèmes de péage interopérables permettant d'acheter en un acte d'achat tous les billets d'une chaîne de déplacement quels que soient les modes empruntés
- les systèmes d'information des voyageurs en temps réel
- les panneaux à messages variables
- les centres de gestion du trafic
- les véhicules électriques
- la multi-modalité fret ou voyageurs

Pour développer et déployer les ITS, tous les acteurs doivent être mobilisés ensemble : les voyageurs, les autorités, les gestionnaires de transports en commun, les gestionnaires de trafics, les fabricants et fournisseurs de matériel, les opérateurs de télécommunications, les exploitants des transports en commun.

Les ITS peuvent **apporter de l'intelligence** dans les transports au service de 3 enjeux :

- **une mobilité plus sûre**, avec l'objectif zéro accident sur la route (en France : 16.000 morts sur la route en 1976, moins de 4.000 aujourd'hui ; au Japon : objectif zéro tué sur la route à horizon 2020)
- **une mobilité plus efficace**, avec zéro délai et une information complète des voyageurs
- **une mobilité plus propre**, avec zéro impact sur l'environnement

Dans ce cadre, la mission des experts ITS est de développer, promouvoir et déployer des systèmes et des services de transports, et de favoriser l'engagement des multiples parties prenantes.

Les **activateurs** du développement et du déploiement des ITS sont l'inter-opérabilité des systèmes, une information fiable et de qualité, l'évaluation permanente de l'offre de transports, des politiques et des règlements favorisant le déploiement des ITS (une directive européenne prévoit le déploiement et la convergence de transports intelligents à partir de 2012), une politique d'achats publics privilégiant le développement d'ITS plutôt que la construction d'infrastructures routières, et des technologies adaptées.

Les progrès techniques permettront de donner aux usagers une information en moins de 10 millisecondes et avec une précision géographique inférieure à 10 cm. Une information donnée en 10 minutes à une échelle de 10 km reste une information, alors qu'une information donnée à moins de 10 m et en quelques secondes relève de la vigilance ("to be aware") et qu'une information donnée en une seconde à une échelle d'un mètre est une alerte ("warning").

A titre d'exemple, les accidents de tramway, qui redeviennent une préoccupation en ville, pourraient être prévenus par un dispositif d'alerte des piétons en temps réel sur leur téléphone portable.

La commission européenne encourage et porte les projets liés au développement de solutions ITS, dont :

- le projet **Compass 4D** sur l'automatisation des véhicules

Dans ce dispositif, un boîtier embarqué dans le véhicule émet des messages d'alerte lors de tout événement hasardeux sur la route, donne de l'information en temps réel sur le passage des feux au rouge et alerte le conducteur lorsqu'un véhicule prioritaire arrive à un croisement. Ce projet de près de 10 millions d'euros, porté par 33 partenaires européens, est actuellement testé dans 9 villes, dont Bordeaux.

- Le projet **Geotransmd** sur la géolocalisation des transports de matières dangereuses (TMD)

Ce projet vise à définir une plateforme d'information internet ouverte mais sécurisée. Les travaux sont réalisés en liaison avec le groupe spécialisé de l'ONU pour le TMD. Les premiers partenaires de ce projet sont :

- à Bordeaux : CETE du Sud-Ouest, GLS
- à Toulouse : M3S, NOVACOM
- à Lyon (ville européenne phare en matière d'ITS, hors capitales de pays) : CETE Rhône-Alpes, ARECA, RENAULT TRUCKS
- à Paris : FDC

Les parties prenantes de ce dispositif seront les services d'urgence, les collectivités territoriales, les gestionnaires d'infrastructures, les fournisseurs et les clients, ainsi que le mode de transport emprunté (fleuve, rail, route).

L'**Association Topos Aquitaine** a été créée en 2006 par le président de la Région Aquitaine autour d'experts en systèmes de transports intelligents. Elle organisera à Bordeaux, du 5 au 9 octobre 2015, le congrès mondial des transports intelligents : l'**ITS World Congress 2015**.

Le congrès sera placé sous le thème des **applications satellitaires au service de la mobilité durable**. Sont attendus 3 500 congressistes du monde entier (dont Chine, Japon, ...) et 10 000 visiteurs, à qui seront proposés 300 conférences techniques, 20 000 m² d'exposition, 20 démonstrations, 10 visites techniques. Les retombées économiques directes sont estimées à 6 millions d'euros.

Les thèmes qui seront abordés lors du congrès :

- les applications spatiales et aériennes pour les ITS : arrivée de Galileo (système de géolocalisation européen), innovations croisées du domaine satellitaire et de l'industrie aéronautique, utilisation des drones...
- les systèmes coopératifs (véhicules particuliers ou collectifs connectés avec les infrastructures et entre eux) : dans ce domaine, les États européens sont en retard par rapport aux USA (le congrès ITS 2014 aura lieu à Detroit, ville de démonstration qui compte 3 000 véhicules connectés entre eux) ou au Japon (à Tokyo, des spots ITS informent les véhicules de l'état de la circulation et de l'arrivée éventuelle d'un typhon)
- la multimodalité des personnes et des biens : traçabilité, billettique, information en temps réel des voyageurs ou des chargeurs...
- les ITS guidant l'urbanisme ("la ville agile et intelligente"), pour chercher à optimiser ce qui existe déjà avant de construire de nouvelles infrastructures lourdes
- les solutions dédiées pour une mobilité durable vers le "zéro émission" : électromobilité, partage de voiture, covoiturage... (Bordeaux déploie un parc de voitures électriques en partage)
- les politiques favorisant un déploiement harmonieux des ITS : harmonisations internationales, directives, règlements européens, plans nationaux et locaux...

Ces thèmes seront illustrés par 22 démonstrations, dont 15 régionales avec le pôle de compétitivité Aerospace Valley, qui a placé l'ITS parmi ses objectifs de diversification. Certaines démonstrations seront organisées sur les voiries publiques urbaines et péri-urbaines de Bordeaux.

"Les projets ITS ont besoin d'une grande cohésion entre les fabricants, les collectivités, les gestionnaires. S'agissant des véhicules électriques, il faudra travailler à l'accessibilité à la recharge électrique avant de déployer ce type de véhicules."
Patrick Vial, SPIE Sud-Ouest

iDBUS : une nouvelle offre de mobilité longue distance

Antoine Sambin, iDBUS

iDBUS est la nouvelle offre SNCF d'autocars longues distances en Europe.

Cette offre répond à 2 besoins :

- la demande de l'Union européenne d'élargir l'offre de transports par car sur les longues distances, à laquelle ont déjà répondu le Royaume-Uni, l'Italie, l'Allemagne (en 2013), alors que le marché français est encore fermé même si le cabotage est autorisé sur les liaisons internationales depuis 2011
- l'évolution de la demande et des pratiques dans un contexte de contrainte économique où les usagers privilégient désormais la mobilité à coût raisonnable

"Quel est le taux de remplissage moyen des véhicules ? Et le modèle économique est-il viable à terme ?"

Olivier Calvet, DREAL Midi-Pyrénées

"Le taux de remplissage est aujourd'hui sur une tendance plutôt bonne. Nous sommes encore dans une phase de croissance. En général, dans ce secteur, on tend entre 65 % à 75 % sur une ligne stabilisée, sachant qu'il faut 3 à 4 ans pour qu'une ligne soit bénéficiaire."

Antoine Sambin

En Allemagne, la société Dein Bus a proposé avec succès une offre de cars longues distances et est aujourd'hui un acteur majeur du transport de voyageurs, avec des lignes régulières. En France, l'offre iDBUS vise à **atteindre de nouveaux voyageurs** en offrant une alternative à la voiture personnelle. Son ambition est de trouver un positionnement "premium" qualitatif, surtout pas low cost, en fidélisant les voyageurs et en travaillant sur l'image et l'imaginaire de l'autocar.

Pour ce faire, iDBUS **place le voyageur, l'humain, au centre de la réflexion** :

- transformer la mobilité en innovant, avec la recherche permanente de nouveaux marchés
- réinventer le modèle économique, par les tarifs, par l'exploitation en propre et la maîtrise de l'expérience client
- réinventer l'expérience client par une offre accessible, "service et sourire compris"
- réinventer le métier de conducteur, baptisé "capitaine" chez iDBUS
- enrichir le service grâce aux technologies, le digital devant être une source d'innovations
- construire une approche pluridisciplinaire en travaillant avec des professionnels du tourisme, de hôtellerie, et en conduisant des études sociologiques et ethnologiques sur la notion de voyage longues distances

L'offre iDBUS présente **trois grands points de différenciation** :

1. **plus de confort dans le bus** avec un niveau se situant entre la 1e et la 2e classe de TGV (plus d'espace, sièges qui se décalent, numérotation des places pour un embarquement sans stress, toilettes, climatisation, bus accessibles aux personnes en situation de handicap, wifi gratuit, prises de courant) **et plus de confort dans les gares routières** avec des commerces, des services, de l'information

2. **plus d'attention** : le "capitaine" est présent tout au long du voyage, son visage apparaît sur écran dès qu'il s'adresse aux voyageurs, du personnel d'escale est présent dans les gares à grande fréquence, des guichets de vente sont disponibles pour une vente jusqu'à 15 minutes avant le départ, une base CARE 7/7 et 24/24 suit la flotte en temps réel et peut intervenir en cas de problème mécanique, de trafic routier ou de problèmes aux voyageurs
3. **plus d'information** : information en temps réel à bord sur les destinations, l'itinéraire, le temps de voyage (à l'image de ce qui est fait dans les avions), information en gare en temps réel ou par affichage, site internet multilingue permettant l'achat de billets, un centre d'appels 6j/7 de 8h30 à 20h00 pour l'information et la vente, une marque collaborative présente sur les réseaux sociaux

En termes de politique tarifaire, iDBUS propose un tarif de voyage permanent même en cas de réservation tardive, un "prix mini" valable sur un départ par jour et par destination, un tarif "Tribu" (4 billets pour le prix de 3, famille ou amis).

La communication déployée utilise internet et les réseaux sociaux avec des actions ciblées, notamment pour atteindre les seniors et les étudiants.

Aujourd'hui, **le réseau iDBUS dessert 6 pays européens** (France, Royaume-Uni, Pays-Bas, Belgique, Italie, Espagne), avec 27 allers-retours quotidiens, dont 30 % de trajets réalisés de nuit. Au total, depuis juillet 2012, 200 emplois ont été créés dont 150 emplois de capitaines.

"Le réseau iDBUS "épouse" les lignes TGV alors qu'il devrait être déployé sur les trajets où il n'y a pas d'offre ferroviaire ..."

Frédéric Fabre, communauté de communes Millau-Grands Causses

"iDBUS envisage de se développer, par exemple dans l'Ouest de la France. Mais il y a une réelle difficulté car le marché domestique français n'est pas ouvert pour le moment et la réglementation actuelle oblige à réaliser plus de 50 % des voyages et du chiffre d'affaires sur l'international. Pour autant, les lignes internationales peuvent aussi servir aux trajets transversaux en cohérence avec l'offre train, comme c'est le cas en Allemagne."

Antoine Sambin

voyageurs citent, dans l'ordre : un prix attractif, la politiques tarifaire (prix fixes), l'accès wifi gratuit, les horaires pratiqués, l'amabilité et la disponibilité du personnel, la présence de

"Les temps de trajet proposés (Paris-Lille en 3h00, Paris-Lyon en 6h30, Paris-Barcelone en 8h00) ne sont-ils pas dissuasifs comparés aux temps de trajet en TGV ?"

Robert Marconis, université de Toulouse

"iDBUS ne vise pas les mêmes cibles que le TGV, mais en priorité : les automobilistes, qui connaissent les contraintes de la route (embouteillages, nécessité de faire des pauses), et les voyageurs pour qui le gain de temps n'est pas la priorité (seniors, étudiants) et qui font avant tout un calcul temps/coût différent."

Antoine Sambin

La flotte de véhicules compte 46 autocars, qui effectuent plus de 10 millions de km par an. 99 % des départs sont effectués à l'heure (à 30 minutes) et 95 % à l'arrivée (à +/- 1 heure).

En un an, 200 000 voyageurs ont emprunté les iDBUS, dont une majorité clients jeunes (55 % de 19-29 ans), étudiants ou avec de faibles moyens financiers. La majorité des voyageurs anticipe peu : un client sur cinq achète le jour du départ et les ¾ dans la semaine précédente. Par ailleurs, la moitié des clients est de nationalité étrangère, dont environ 8% d'Amérique et 5% d'Asie.

Enfin, 23 % des voyageurs affirment qu'ils n'auraient pas voyagé sans l'offre iDBUS.

Interrogés sur leurs raisons du choix iDBUS, les

prises électriques à bord, le confort des véhicules, la possibilité de choisir son siège à la réservation.

Globalement, 97 % des voyageurs se disent satisfaits du service, dont 60 % de très satisfaits, et le taux de réachat est de 25 %.

Il apparaît que l'offre iDBUS tire le marché vers le haut et que le car peut redevenir en France **un mode de transport à part entière**, complémentaire au train et alternatif à la voiture.

La relation client au cœur de la mobilité

Thibaud Deletraz, EFFIA Synergies

EFFIA Synergies, filiale du groupe Kéolis, gère des centres de relation client au bénéfice de collectivités locales et d'autorités organisatrices de transports, avec deux objectifs :

prospector de nouveaux clients pour les réseaux de transports publics puis les fidéliser.

Le futur client attend que l'on réponde à son besoin de mobilité (prescrire le bon trajet, au bon tarif), que son accession au service soit simple (pouvoir s'abonner facilement, sans formalité).

Le client déjà utilisateur attend un transport fiable et confortable (le déplacement en transports en commun ne doit pas être anxiogène) mais aussi d'être informé et pris en charge en cas d'aléa (le voyageur accepte les aléas à condition d'être informé et de connaître les alternatives pour s'organiser).

Aujourd'hui, **le voyageur n'est plus captif** : il a le choix dans sa mobilité et ses modes de déplacement.

En 2013, BlaBlaCar (leader du covoiturage en France) a transporté 900 000 voyageurs - soit autant qu'Eurostar - grâce notamment à une application sur mobile permettant de savoir en temps réel si le trajet souhaité est possible. Mais si le smartphone a élargi le champ des possibles, le numérique n'est qu'un maillon de la chaîne.

Aujourd'hui, le client voyageur est à la fois **individualiste dans ses attentes** et – c'est nouveau - **communautaire dans sa façon de consommer**.

L'ambition d'EFFIA Synergies est de proposer une **relation client omnisciente et centrée sur le client**, qui garantisse :

- une information « temps réel » fiable et diffusée par tous les canaux possibles
- un traitement des demandes à valeur ajoutée avec des conseillers à valeur ajoutée (un recours moindre au téléphone mais une relation téléphonique avec une réelle valeur ajoutée par rapport à la relation web)

"En cas d'incident, les citoyens jouent le rôle de "sentinelles" qui diffusent et partagent l'information. Mais comment être sûr de la fiabilité de cette information ?"

**Charles Marziani,
Conseil régional Midi-Pyrénées**

"Avant, l'opérateur faisait "descendre l'information" vers ses clients. Aujourd'hui, l'usager est averti d'un problème au même moment que l'opérateur, et la relation client a dû s'organiser pour remonter cette information vers les transporteurs. Les réclamations des clients sont traitées pour les mettre en rapport avec les aléas, déterminer par axe géographique les principaux sujets de mécontentement et les faire connaître au transporteur. Ce travail a permis de constater qu'il existe à la fois des sujets transversaux et des sujets propres à chaque ligne."

Thibaud Deletraz

L'ambition est de **remettre l'humain au cœur du dispositif**, dans un contexte où le client veut désormais interagir avec la marque d'égal à égal, et où il a le pouvoir de diffuser lui-même de l'information en temps réel en cas d'accident, rompant ainsi la barrière institutionnelle d'une information uniquement descendante.

Aujourd'hui, la réponse personnalisée ne suffit plus, le client voyageur attend une réponse personnelle.

A titre d'illustration, Air France vient de digitaliser sa relation client : vente de billets via Twitter et Facebook (un million d'euros de chiffre d'affaires en 2013 grâce à ce canal), information et assistance 24/24 et 7/7 sur les réseaux sociaux. Les réseaux sociaux sont des canaux gratuits et temps réel, qui permettent d'aller chercher de nouveaux clients.

L'offre Lila premier en agglomération nantaise

Bertrand Puerari, Keolis

Keolis est un groupe multimodal de transport de voyageurs en France et dans le monde.

L'offre **Lila premier**, lancée en septembre 2013 en Loire-Atlantique, est une offre de cars à haut niveau de service. Il s'agit de la 1^{ère} ligne à haut niveau de service en Loire-Atlantique.

Lila premier dessert la zone péri-urbaine de Nantes (15 000 habitants) et le centre-ville de Nantes, avec une augmentation des km effectués de 75 % par rapport à l'ancien service. Lila premier propose un cadencement de 15 minutes en heures pleines et de 60 minutes en heures creuses, une amplitude de 6h00 à 20h00, une desserte systématique de la gare de Nantes, un maintien de l'offre en périodes de vacances scolaires et des retours tardifs certains soirs. Le choix a été fait de concevoir des **tracés express**, avec 9 arrêts seulement avant Nantes.

Des aménagements de voiries ont été réalisés : création de 700m de voie dédiée aux cars en amont du rond-point de Ragon vers Nantes (680 000 euros), aménagement de parkings-relais à Belle Etoile (avec une aire de covoiturage) et à Ragon, déclenchement des feux pour le couloir chronobus route de Rennes.

Le **confort des véhicules** a été privilégié dans les 12 cars : planchers bas, main courante, sièges confortables, tablettes, accoudoirs, repose-pieds, têtières colorées, tissu moderne.

L'**accessibilité aux personnes en situation de handicap** est assurée grâce à des planchers bas équipés d'une rampe d'accès manuelle, des annonces d'arrêts sonores et visuelles, des contrastes lumineux. Les 9 points d'arrêts des cars sont également mis aux normes en vigueur pour l'accessibilité des personnes à mobilité réduite : quais surélevés conformes aux normes d'accessibilité, abris voyageurs et appuis assis-debout, bandes podotactiles (coût global de ces aménagements : 210 000 euros).

Les **services aux voyageurs** comprennent une information donnée à bord en temps réel par le biais d'annonces sonores et visuelles sur les 3 écrans du véhicule (système Luciol). Un autre dispositif, baptisé TIMEO, diffuse de l'information en temps réel sur internet et sur mobiles (application Ubigo). Par ailleurs, les arrêts sont équipés de QR codes indiquant les deux prochaines arrivées d'un car et un accès au réseau 4G wifi est proposé à bord.

Luciol sert également à l'exploitation des lignes : chaque conducteur s'identifie et indique sa prise de service sur le pupitre Luciol, pour permettre ensuite un suivi en temps réel grâce à la géolocalisation des véhicules.

L'**image** de l'offre Lila premier est valorisée grâce à une identité graphique spécifique, des bus

dédiés, des arrêts soigneusement aménagés (les arrêts de la ligne sont tous accessibles et favorisent la combinaison de plusieurs modes de transport comme le vélo, la voiture, ...). En amont du lancement, le conseil général a communiqué sur cette nouvelle offre de service et a incité à son usage. Une journée d'inauguration en présence des élus a enfin été organisée le 2 septembre 2013.

Le lancement de Lila premier traduit **un réel investissement en faveur des transports en commun**. L'enveloppe financière a doublé, passant de 647 000 euros à 1 345 000 euros. Les premiers comptages font apparaître une progression des fréquentations de + 55 % par rapport à l'année précédente, et l'offre a été revue à la hausse (+ 9 %) deux mois après son lancement pour faire face aux surcharges de la ligne.

Le transport par câble, nouvelle solution de mobilité ?

Cyril Ladier, Tisséo SMTC

Tisséo SMTC est autorité organisatrice de transports urbains sur l'agglomération toulousaine.

Le transport par câble est **un mode de transport dans lequel un véhicule est mû par un câble**. Il peut être de deux types :

- véhicule au sol : télési, funiculaire, ascenseur incliné, people mover (véhicule de type train que l'on trouve dans les aéroports ou en ville comme à Las Vegas)
- véhicule en l'air ou téléporté : tyrolienne, télésiège, télébene, téléphérique, télécabine, funitel, 2S ou 3S (2 câbles ou 3 câbles)

Ce mode de transport autorise un débit allant jusqu'à 4 000 passagers par heure et par sens.

Le transport par câble n'est pas un mode de transport nouveau : le tramway de San Francisco date de 1882, le premier télési (Allemagne) et le premier téléphérique (Suisse) datent de 1908. Aujourd'hui, on compte **plus de 24 000 installations de transport par câble dans le monde**, qui totalisent plus de 4 milliards de passages par an, soit trois fois plus que le métro parisien.

De nombreuses villes ont choisi ce mode de transport urbain, en Amérique latine (Medellin, Caracas), en Europe (Londres, Bolzano, Porto, Barcelone, ...), en Afrique du Nord (Algérie), en Asie du Sud-Est, ...

La France compte l'un des grands constructeurs mondiaux, la société POMA, et possède le premier parc au monde de remontées mécaniques (près de 4 000). Mais seules quelques villes, dont Laon et Grenoble, ont développé des solutions de transport urbain par câble.

Ce constat répond sans doute à un **déficit d'image** des transports par câble, qui restent associés aux sports d'hiver et non aux déplacements en ville. Il est également le fait d'un **problème de réglementation** : en ville, le seul texte applicable date de 1941 et n'est plus adapté aux projets actuels. Enfin, il est également lié aux **contraintes d'exploitation en milieu urbain** (obligation de service 19 heures par jour et tous les jours de l'année).

Les premiers projets urbains français ont vu le jour en 2006-2008 à Issy-les-Moulineaux, Grenoble, Nantes, Toulouse, Créteil. En 2009, un premier pas réglementaire a été fait avec la loi de mise en œuvre du Grenelle de l'environnement qui prévoit que "l'État encouragera également le transport par câble".

Par la suite, des études générales et localisées (Toulouse) ont été réalisées et un projet de

téléphérique a été lancé à Brest, mais aucun de ces projets n'a encore vu le jour.

En 2012, le programme de l'opération Aérotram à Toulouse a été approuvé et un premier colloque technique a été organisé alors que le transport par câble faisait l'objet d'un intérêt médiatique croissant.

En 2013, un deuxième colloque a été organisé et un appel à projets urbains ou interurbains a été lancé, auquel 6 collectivités ont répondu (le projet toulousain ne s'inscrit pas dans ce cadre).

Par ailleurs, les deux projets de Brest et Toulouse ont été poursuivis.

La mise en service du téléphérique de Brest (premier téléphérique urbain de France) est prévue pour 2015.

L'Aérotram de Toulouse – une liaison de 2,6 km entre l'université Paul Sabatier, le CHU de Rangueil et l'Oncopôle – mettra les trois sites en synergie en permettant de franchir un dénivelé de 100 m. Sur cette ligne, on attend 6 000 à 7 000 passagers par jour, avec une tarification intégrée au réseau toulousain, un fonctionnement de 5h00 à minuit, une fréquence d'une minute 30 en heures pleines (idem métro) et un arrêt total en station. Le système pressenti est un système 3S (3 câbles) très confortable et permettant de transporter plusieurs dizaines de passagers à la fois.

D'autres projets sont envisagés en France : Créteil (Téléval), Grenoble (2 projets), Orléans, Nantes, Bordeaux, Saint-Brieuc, Béziers, Lyon, Boulogne...

Aujourd'hui, le transport par câble apparaît comme **un mode de transport à part entière**, même s'il reste confronté à certains inconvénients (contraintes d'insertion, appréhension des voyageurs).

Les services qu'il peut apporter sont surtout le franchissement de coupures urbaines, la garantie du temps de trajet (à Toulouse, l'Aérotram garantira un trajet en 10 minutes, ce qui est impossible sur ce trajet avec tout autre moyen de transport), la possibilité de voyager avec un vélo ou une poussette, le transport de petites marchandises.

En termes de confort, tous les niveaux sont possibles, depuis des cabines reprenant les codes urbains du métro jusqu'à des cabines grand luxe (exemples en Grèce et en Finlande).

Les innovations attendues sont **la transposition à la ville du transport par câble** et sa **banalisation**.

Synthèse de la journée

Nicolas Pujos, Fédération Nationale des Transports de Voyageurs (FNTV)

L'ORT Midi-Pyrénées offre la possibilité à tous les acteurs du transport d'échanger et de travailler ensemble. C'est une chance pour tous.

La question qui est posée aujourd'hui est : **comment continuer à développer le transport public ?**

Ce colloque a permis d'apporter à cette question **des réponses techniques**, et notamment celle offerte par les ITS. Sur ce plan, le congrès mondial 2015 qui se tiendra à Bordeaux est une véritable opportunité.

Une autre réponse est de proposer aux voyageurs **une réelle qualité de service**, et c'est le choix des solutions iDBUS, EFFIA Synergies et KEOLIS, qui placent le voyageur au centre de leurs préoccupations. iDBUS se veut une offre complémentaire visant des publics qui ne voyageaient pas. La solution EFFIA Synergies montre, quant à elle, l'intérêt de travailler sur le parcours du voyageur et d'utiliser les réseaux sociaux. Elle met aussi en évidence une **évolution sociétale sur la notion de réactivité** et la **nécessité de diffuser une information fiable et en temps réel**. En milieu interurbain, l'offre Lila premier développée à Nantes répond à des besoins en termes de déplacement, même si cet exemple pose la question du financement : qui doit payer ?, à quel prix ?

Enfin, **le transport par câble** apparaît comme une solution peut-être "géniale". A Valparaiso, au Chili, c'est un mode de transport parfaitement accepté et utilisé au quotidien par la population.

Mais comment **faire évoluer l'image des transports en commun** ? Des pistes peuvent être dégagées : une offre intermodale avec une billettique commune, le développement des infrastructures, la communication (exemple de la revue Mobil'Idées de la Fédération des Transports), l'amélioration du confort, la qualité de service (faire du temps de transport un temps utile), et enfin le recours à des technologies innovantes.

Ce travail sur l'image des transports en commun doit être un travail de tous les acteurs et de tous les jours. Les freins sont identifiés : les questions de financements, les cloisonnements, certaines rigidités. Seule la poursuite du travail en réseau permettra de les dépasser pour **développer une offre de transports en commun utile et attractive**.

En savoir plus ...

- ORT Midi-Pyrénées : <http://www.ortmidipyrenees.com/>
- TOPOS Aquitaine et l'ITS Worlds Congress 2015 : <http://www.topos-aquitaine.org/>
- L'offre d'autocars longues distances iDBUS : <http://fr.idbus.com/>
- Effia : <http://www.effia.fr>
- Lila premier : <http://sedeplacer.loire-atlantique.fr/>
- Le projet Aérotram à Toulouse : <http://www.tisseo.fr/page-standard/teleporte>
- Les guides Mobil'Idées de la FNTV : <http://www.fntv.fr/>

**Observatoire régional des *Transports*
de Midi-Pyrénées**

Colloque "Transports de voyageurs"
Toulouse-Blagnac, 20 décembre 2013

Rédaction et mise en page : Valérie Médaille, rédactrice