

PLAN COORDONNÉ DES AUTORITÉS PUBLIQUES N°5

PROMOTION RENOUVELÉE DES TRANSPORTS COLLECTIFS

Pour développer le confort d'usage des transports collectifs
ainsi que leur attractivité globale

charte des mobilités 

MOUVABLE

Grenelle des mobilités

Plan coordonné des autorités publiques n°5

Promotion renouvelée des transports publics

Rapport



Méthode - Fonctionnement du groupe de travail

Un groupe de travail ad-hoc a été constitué pour travailler sur « programme partenarial stratégique n°3 PC5 – Promotion renouvelée des transports collectifs ». Il rassemble dans l'esprit du Grenelle des mobilités, différentes personnes représentant des 6 collèges constitutifs : l'Etat, les collectivités territoriales, les entreprises, les syndicats, les associations et les experts.

Trois rencontres ont permis d'échanger et de présenter différentes idées à la source de ce rapport. Ces rencontres ont eu lieu le 30 septembre, 6 novembre et le 4 décembre 2014.

La première rencontre a permis d'étayer, et de partager le constat du *Grenelle des mobilités*. La deuxième rencontre, sur la base d'une grille d'analyse a permis de travailler sur des idées et de les prioriser. La troisième rencontre a permis de faire une première synthèse de cette co-élaboration.

Durant les rencontres, des diagnostics se sont précisés et ont parfois fait l'objet d'approfondissement. Les échanges ont permis de discuter et de mettre en avant les idées qui rassemblaient, et de faire le constat des oppositions qui demeurent. Ce rapport présente un certain consensus, fruit de ces échanges, et propose des initiatives à expérimenter.

Les participants des ateliers sont représentés dans ce rapport au-travers de leurs idées mais aussi par le verbatim d'un atelier de co-élaboration de la priorisation des idées.

Introduction

L'atelier du "plan coordonné des autorités publiques n°5 *PC5* - promotion renouvelée des transports collectifs" est l'un des groupes d'échanges et de travail issu de la démarche du *Grenelle des mobilités*. Cet atelier partage et élabore des propositions pour l'une des 17 actions de la *Charte des mobilités*. Cette charte a été signée le 6 février 2015.

Le *Grenelle des mobilités* a permis de débattre des idées autour de la nécessité d'un nouvel élan à donner aux transports publics.

Aujourd'hui, les transports collectifs ne peuvent plus être pensés de façon autonome, mode par mode, entité gestionnaire par entité gestionnaire. Le domaine de réflexion du groupe de travail porte sur un service complet de la mobilité. Il s'agit d'associer l'ensemble des services associant transport en commun et services nouveaux (vélos et voitures en libre service, autopartage, covoiturage, stationnement...).

Très divers, les usagers ont été pris en compte non comme un ensemble homogène, mais comme une diversité allant de l'abonné au voyageur occasionnel (dont les touristes), du technophile à la personne âgée, en passant par les personnes à mobilité réduite (voyageur avec bagages, adulte avec poussette, personne en situation de handicap...), sans oublier les jeunes. Cette hétérogénéité de la clientèle des transports en commun se déplace plusieurs fois par jour pour des motifs très variés. La demande protéiforme est un postulat à mémoriser.

La promotion renouvelée s'inscrit dans le cycle de production d'une offre de transport. La conception de l'offre et la qualité du service rendu sont deux composantes mesurables et indissociables définissant la promotion, qui elle-même donne le canevas de l'offre. Pour dire les choses simplement, une offre ciblée doit répondre aux attentes de la demande. Ce principe ne sera pas plus développé dans ce rapport.

Les interrogations et les propositions faites par le groupe portent sur l'attractivité globale des réseaux faisant appel à des idées renouvelées et de l'innovation pour proposer un saut d'échelle. Des exemples inventifs, créatifs, de réseaux extérieurs ont alimenté la réflexion et les travaux.

1. L'enjeu d'une promotion renouvelée

S'inscrivant dans les travaux du *Grenelle des mobilités*, l'enjeu de cette promotion renouvelée s'approprie ce saut d'échelle indispensable pour la métropole bordelaise. Cette promotion transcende et accompagne les différents réseaux Tbc, TransGironde et Ter Aquitaine. Le groupe de travail souscrit et a développé cette idée.

La promotion des transports en commun vise à intensifier l'usage des transports en commun.

1.1. Accroître la part modale des TC

Objectif affiché notamment dans le Plan Climat de Bordeaux-Métropole, la croissance de part modale des transports est un indicateur mesurable de la réalisation d'une politique publique de transport. L'évolution de cet indicateur est conditionnée par la croissance démographique et une appropriation plus forte des TC par les habitants et les nouveaux arrivants. L'enjeu qui se dessine ici est tant axé sur l'attractivité globale, le confort d'usage que sur la capacité des individus à adopter et à utiliser les transports en commun.

Les déplacements domicile-travail bien que représentant une faible part de la mobilité globale demeurent très concentrés notamment aux heures de pointe. Ces déplacements sont traditionnellement le cœur de cible des TC. Or les réseaux se sont peu adaptés aux mutations de la société: nouvelle organisation du temps de travail, localisation des emplois. L'enjeu d'une promotion accrue en lien avec les déplacements domicile - travail repose sur une meilleure adéquation transports / travail : horaires adaptés, repositionnement de l'offre en fonction de l'évolution des modes de vie et des nouveaux rythmes, desserte des zones d'emploi.

Parents pauvres des transports, la promotion des transports en commun pour des déplacements liés aux achats, aux loisirs ou à d'autres démarches reste des niches, des espaces où l'usage des TC devraient être plus encouragé. L'enjeu peut se situer certes dans la localisation d'un arrêt de bus clairement identifié près d'un centre commercial, d'une salle de spectacle, ou d'un stade (exemple parisien où la station de métro/bus est systématiquement ajoutée à l'adresse postale). Mais il réside surtout dans la prise en compte et la place donnée aux TC dès la conception de projets ou lors d'événements. Par exemple les billets d'une manifestation auront valeur de titre de transport (le visiteur n'aura pas à chercher comment acheter un titre de transport).

1.2. Faire un saut d'échelle : changer l'image des TC

Les images d'Epinal ont la vie dure : les transports en commun conservent encore une image plutôt mauvaise. Le bus ou peut être plus encore le car sont jugés ringards, stigmatisants voire marginalisants pour une partie de la population. De l'autre côté du spectre, les "branchés" se réapproprient les transports en commun, voire les découvrent et en font une prochaine tendance incontournable. Sans aller jusque là, une partie des jeunes générations ont une vision différente de l'automobile. La voiture n'est plus totalement vécue comme un objet d'émancipation. Signe de cette mutation, l'âge d'obtention du permis de conduire recule dans les zones urbaines. Cette promotion renouvelée des TC a pour enjeu de redorer durablement l'image du transport.

Le tramway moderne a renouvelé l'image du transport public en France. Outre le fait que sa réintroduction a permis d'un nouveau partage de l'espace, il a impulsé un élan de modernité, de simplicité et de lisibilité. Repérer une ligne de tram est simple car ses rails identifient le tracé et constituent un élément de repère dans la ville. Le système d'information voyageur en temps réel sécurise et participe à la fiabilisation de la durée du voyage. Pour autant fortes de ce succès, les lignes de tramway connaissent des périodes de saturation qui réinterrogent l'offre et la qualité de service.

Prendre le bus, le car ou le train est une pratique qui évolue. La fréquentation de ces réseaux a tendance à croître ces dernières années sous l'impulsion des AOT, dans le cadre de politiques volontaristes et ambitieuses, qui ont lourdement investi dans de nouveaux matériels roulants. Parallèlement les réseaux se sont progressivement dotés de système d'information voyageur qui donne par l'intermédiaire d'affichage (ou par l'intermédiaire d'application sur téléphone) des informations en temps réel. En parallèle, des actions en faveur de la qualité des points d'arrêts concourent également à redorer l'image des TC. Le pavillon du pôle d'échanges des Quinconces en est une illustration remarquable. Le groupe de travail a souhaité informer plus encore sur les avantages des TC tant sur le plan financier, que sur la qualité de vie, sur la santé.

Rappelant les études Keoscopie, il a été souligné que 75% des personnes qui fréquentent un centre commercial en sortent sans ou avec un achat léger. Cet exemple repose la question de la pertinence des transports en commun aux portes des centres commerciaux.

« Changer les habitudes »

« Rendre le réseau de TC plus attractif pour les usagers »

« Améliorer l'image des bus »

« Qui sait que l'on va plus vite de St Médard aux Quinconces avec la lianes 3+ ? »

« Les nouveaux matériels roulants plus beau plus confortable (meilleur contrôle de la conduite) offrant plus de services (info tv, presse, gratuité...) »

1.3. Provoquer le développement des TC

In fine, la vocation d'une promotion renouvelée des TC suggère un changement de rythme qui doit permettre d'accompagner une redéfinition des stratégies de déplacement. A cet égard, l'accroissement de la fréquentation devrait stopper l'érosion des recettes commerciales.

Le groupe de travail souhaite alerter les pouvoirs publics sur la question du financement des transports en commun, sujet qui ne sera pas plus développé dans ce rapport. L'innovation de rupture *IR5* – dispositif de financement de la mobilité doit formuler des propositions sur ce thème. Le groupe de travail s'oppose à la gratuité des transports en commun.

Par ailleurs, le renouvellement de la promotion des transports en commun concourt indirectement à un autre partage de l'espace, les travaux du programme partenarial stratégique *PP4* - Grandes Allées Métropolitaines (GAM) analysent plus précisément cette question.

« Partager l'espace entre les différents modes de transports »

2. Les conditions d'un renforcement de l'attractivité globale des TC

Les membres de l'atelier de travail ont souhaité définir des conditions d'un renforcement de l'attractivité globale des TC. Ils attirent l'attention sur le qualificatif global car le réseau de transport en commun est à appréhender à l'échelle de la Métropole. A cette fin, ils intègrent et valident cette prescription du *Grenelle des mobilités*.

2.1. Une attente forte des usagers

La vision globale du système de transport est une attente forte des usagers des transports. Les usagers souhaitent ne plus avoir des tarifs différents selon le mode de transport au sein de la Métropole : Bordeaux - Mérignac-Arlac, c'est 2,10€ en train et 1,50 € en tram. A l'extérieur, ils souhaitent des tarifs communs dès qu'un transport en commun existe. L'argument de la concurrence modale est injustifié car dès lors qu'un usager emprunte une correspondance la multiplicité des modes est à appréhender comme une complémentarité. Par exemple, il est possible de prendre un train ou un car depuis Saint-André-de-Cubzac vers la Métropole bordelaise, lesquels vont à Bordeaux Saint-Jean, Bordeaux - Nord et Lormont. Il n'y a, dans cet exemple, aucune concurrence modale. Dès lors que la tarification forfaitisée est généralisée, il y a probablement lieu à revisiter les grilles tarifaires sous un angle multimodal et partagé entre les différentes AOT.

« Mieux connaître l'offre globale de transport en amont permettra à l'utilisateur d'être à l'aise et rendre un accès plus facile »

« S'adapter à la diversité des publics et des besoins »

« Parler TC aux rencontres avec les nouveaux habitants (réunion d'accueil des nouveaux habitants organisées par chaque commune) »

2.1. Tarification adaptée et multimodale : un titre unique

Le développement de l'usage des transports doit pouvoir être accompagné d'une tarification adaptée et multimodale. Elle doit être multimodale car aujourd'hui un système segmenté est inconcevable pour une métropole européenne. Elle doit être adaptée pour correspondre aux attentes des usagers : une gamme tarifaire simple (compréhensible) avec un support commun à tous les modes (billet/titre unique).

Les membres du groupe de travail s'entendent sur l'idée d'une gamme tarifaire simple permettant d'accéder à l'ensemble de l'offre de mobilité présente sur la métropole. Selon l'offre de transport accessible désirée, des niveaux de prix peuvent être différents. L'idée développée ne repose pas sur un lissage général des prix de la gamme tarifaire.

Les titres de transports en commun devront pouvoir être combinés avec d'autres services du de mobilité : vélo en libre service, voiture en libre service, autopartage...

Par ailleurs avec le développement des systèmes de billettique, les cartes de transports devront pouvoir associer l'accès à d'autres services publics (bibliothèque, piscine, cantine scolaire, services universitaires, musées, visites touristiques...).

Le billet unique multimodal est un service très attendu. Il doit permettre de pouvoir emprunter les Ter Aquitaine, en plus des transports urbains et des cars départementaux au sein de la Métropole bordelaise. Ce complément de service offert peut éventuellement, faire l'objet d'un surcoût dans le prix des billets. Sur ce dernier point, le groupe de travail ne formule pas de recommandation particulière. Ce billet unique doit pouvoir être délivré à l'unité ou en carnet. Des Pass de durées diverses devront pouvoir être proposés pour correspondre à des besoins de transports de durées courtes (tourismes d'affaire, tourisme de loisir).

En complément des billets, les abonnements visent les usagers réguliers. Ils permettront d'accéder à la même offre de transport que les billets uniques, leur durée de validité étant étendue au mois ou à l'année ; une déclinaison sociale de tous ces titres de transport sera proposée.

Au-delà de la tarification, les usagers ont besoin d'accompagnements avant et pendant leurs déplacements car comprendre le fonctionnement des transports en commun (où sont les arrêts de bus ? le tram roule à droite ou à gauche ? où est la station de tram Gambetta ?) n'est pas une évidence pour des usagers novices. A cet égard, les participants de l'atelier ont souhaité se mettre en situation d'une personne non résidente de la Métropole bordelaise.

Ce titre unique multimodal outre l'accès à l'offre de transport pourrait être étendu à l'offre vélo (vélo en libre service et stationnements) mais aussi à d'autres services. Il a été souligné qu'un accès commun aux stationnements vélo soit trouvé.

La notion de post-paiement a été soulevée. Le groupe retient qu'il convient de donner à chaque usager potentiel de l'agglomération une carte de transport post-paiement. Telle une clé de voiture, il aura l'opportunité d'utiliser les transport en commun sans chercher à avoir un titre valide compte tenu du fait qu'il le paiera en fonction de sa consommation.

« 1 titre de transport, 1 source d'information, plusieurs supports de diffusion
3 réseaux avec un seul titre»

« Proposer la vente de billets multimodaux auprès de dépositaires»

« Fidéliser les usagers »

« Rendre le stationnement automobile difficile et plus cher »

2.2. Accompagner l'utilisateur avant son déplacement

Implicitement, une fois que la décision est prise de prendre les transports publics, une somme de questions surgit. Où se situe l'arrêt ? A quelle heure passe le bus ? Où acheter les tickets ? Aurais-je un bus pour rentrer chez moi ? L'automobiliste a lui aussi autant de questions à se poser : Y aura-t-il des embouteillages ? A quelle heure dois-je partir ? Ai-je assez d'essence ? Quel itinéraire prendre ?

Ces différentes questions ne sont pas insurmontables, pour de multiples raisons. Comme pour l'automobiliste, qui acquiert un savoir en auto-école, il y a peut être à penser à des « transports en commun-écoles » à imaginer. Une frange des usagers a besoin d'être accompagnée pour apprendre à prendre les TC, lire un plan, acheter un titre de transport. Cet accompagnement peut prendre plusieurs formes. Saluons le travail de Wimoov, qui, sur l'agglomération bordelaise et ailleurs, accompagne tous les publics en situation de fragilité (personnes en situation de handicap, personnes en insertion professionnelle, seniors...) vers une meilleure mobilité.

Le groupe souligne que les accompagnements des personnes à mobilité réduite connaissent peu le rôle et les missions des ambassadeurs PMR qui promeuvent l'usage des TC par les personnes à mobilité réduite.

Le groupe de travail insiste sur l'information, les calculateurs d'itinéraires, les fiches horaires et les complémentarités offertes avec le téléphone portable. Il insiste aussi sur le besoin de repère sur le réseau : affichage dans les bus (via le SAEIV), des panneaux de repérage (signaler où se trouve la Garonne, un édifice important...).

2.2.1. Information multimodale : mutualiser et partager

Pour le groupe de travail, l'information sur les transports doit absolument être multimodale. Comme il serait inconcevable de lire une carte routière nationale avec les seules autoroutes sans les routes départementales ou communales, les plans des transports publics de la Métropole ne peuvent faire l'impasse des transports interurbains. Les plans, les guides, les fiches horaires, toutes documentations doivent être multimodales. Ceci afin de proposer un système global de mobilité où l'utilisateur peut organiser sa propre stratégie de déplacement en fonction de ses besoins et de ses appréhensions.

Accompagnant l'élaboration des stratégies de déplacements des usagers afin de prévoir au mieux leurs temps de déplacement, les calculateurs d'itinéraires multimodaux permettent d'optimiser les trajets effectués dans les TC, de connaître à l'avance son temps de transport

et de savoir quand faire une éventuelle correspondance, mais aussi de connaître des itinéraires et les modes alternatifs.

Même si les différentes AOT souhaitent proposer chacune leur propre système pour leur réseau, le groupe souligne que l'information délivrée doit avoir des données initiales communes, partagées et multimodales.

Les fiches horaires doivent délivrer de l'information multimodale. Par exemple, la ville de Blaye pourrait être présente sur les fiches horaires SNCF de la ligne Bordeaux-Saint-Mariens en correspondances en gare de Saint-André-de-Cubzac. On pourrait retrouver sur site une signalisation légère pour marquer cette correspondance.

Bordeaux-Saint-Jean	18h10
Cenon	18h15
Sainte-Eulalie Carbon-Blanc	18h24
Lagrave d'Ambarès	18h30
Cubzac-les-ponts	18h35
Saint-André-de-Cubzac	18h39
Correspondance ligne TransGironde 201 pour Blaye	18h50
Aubie Saint-Antoine	18h43
Gauriaguet	18h49
Cavignac	18h55
Saint-Mariens Saint-Yzan	19h00

Poussant le raisonnement jusqu'au bout de la logique, la ville de Blaye pourrait être intégrée dans l'annonce sonore au départ de Bordeaux. Cet exemple précis peut être développé pour d'autres relations. Cette mesure peut être mise en œuvre lors des changements annuels de services.

Les possibilités offertes par les téléphones portables ne doivent pas nous faire oublier qu'une partie de la population n'en n'est pas équipée, ou équipée mais qui ne saurait pas s'en servir. En tendance, seuls 20% des français savent utiliser couramment les nouvelles technologies. 10% des français ont des problèmes majeurs de compréhension.

Les applications télématiques sont des outils à développer en complément des solutions traditionnelles publiées. Outre les traditionnelles fonctions d'information, de recherches d'itinéraires ou d'horaires, les applications sur téléphone permettent en plus de jouer sur la localisation de l'individu et en conséquence d'apporter une réponse plus précise et souvent mieux adaptée. Les politiques d'Open Data (ouverture des données publiques) sont indispensables à l'émergence par des développeurs locaux d'applications dédiées aux particularismes locaux (par exemple: BatCub, services partiels, occupation rocade...)

Les membres de l'atelier de travail soulignent que les mutualisations sont une source d'économie dans un contexte de rigueur budgétaire pour les collectivités, mais aussi pour fidéliser l'utilisateur en simplifiant son déplacement.

Le multilinguisme est une préoccupation soulevée compte tenu des ambitions européennes de la Métropole (émergence de centres d'affaires de qualité, importance de Bordeaux comme lieu de congrès). Aussi la gare, l'aéroport, les lieux de congrès devraient être au minima sous-titrés en langue anglaise sur les plans du réseau Tbc : *international airport, main station, exhibition center*. L'accueil du congrès mondial ITS (octobre 2015) pourrait être une opportunité pour internationaliser le réseau Tbc.

2.2.2. Promotion d'une offre globale et multimodale de transport

Le groupe de travail a souhaité ouvrir la promotion des transports publics. Ainsi il est souhaité que les relais touristiques (offices de tourisme, hôtels, hébergements divers) puissent faire la promotion des TC.

La mention de l'accessibilité en TC d'un site, d'un équipement de loisir, d'un équipement public, d'activités commerciales ou industrielles devrait être promue par les pouvoirs publics.

La globalisation de l'information des transports publics doit être la norme. Une ligne ne doit plus être oubliée, non signalée, non mentionnée car elle n'appartient pas à tel ou tel réseau.

La promotion des transports doit s'étendre à l'échelle du système de mobilité et inclure les services liés au vélo, les nouvelles mobilités liées à la voiture (autopartage, covoiturage, voiture en libre service).

« Assurer la promotion des TC auprès des offices de tourisme et autres relais touristiques »

« Promotion partenariale multimodale globale »

« Des bornes d'information multimodale aux grands générateurs »

2.2.3. Lisibilité

Les participants du groupe de travail ont souhaité apporter des précisions concernant la lisibilité des TC car il ressort des échanges qu'il est peu simple de se repérer pour trouver une ligne de bus en comparaison avec un tramway repérable par ses rails.

Le réseau de Lianes ou de cars interurbains mérite d'être mis en valeur. Les participants proposent que les arrêts ou les véhicules soient mieux identifiables dès lors qu'ils appartiennent à une ligne structurante. A titre d'exemple, les abris bus pourraient être plus larges ou doublés en longueur, avec une sérigraphie bien identifiable. Dans le même ordre d'idée, les bus des Lianes pourraient avoir une livrée bien reconnaissable par exemple grise ou bleu comme le tramway.

Les Citéis, qui sont des lignes locales, parfois des boucles, pourraient avoir une peinture au sol à l'image de la navette électrique du centre de Bordeaux. Ainsi peintes sur la chaussée,

ces lignes seraient plus facilement identifiées et constitueraient également un élément de renforcement de l'identité d'un quartier.

Pour améliorer la lisibilité du réseau de transport à l'échelle de l'agglomération, des éléments graphiques pourraient être partagés. Une logothèque partagée avec un guide d'usage permettrait de garantir une cohérence d'ensemble, élément fortement souhaité par les usagers.

Les participants souhaitent promouvoir une vision globale des transports qui transcende les modes de gestion des réseaux. Ainsi, il est souhaité une certaine réciprocité entre les réseaux pour promouvoir l'usage des TC (sans systématiser un parallélisme de traitement). Il est souhaité que l'ensemble de l'offre de transport puisse être présenté sur les plans urbains (même sous une forme épurée). Cette représentation reprendrait les couleurs officielles des réseaux. Sur les fiches horaires, les correspondances pourraient être mieux valorisées.

Le groupe de travail a souhaité s'arrêter sur les informations présentes aux arrêts de bus.

Les noms des lignes desservant un arrêt doivent être mentionnés sur toutes les faces de l'abri. Ceci évite aux usagers d'en faire le tour, d'être désorientés. Ce type de mesure peut être mise en œuvre dans un délai court.

Il apparaît aussi essentiel d'afficher un plan de quartier pour informer sur la vie locale, se repérer et de pouvoir identifier les lignes en correspondance. Le groupe souligne que le plan orienté est préférable à un plan orienté systématiquement vers le nord.

Au contraire de la RATP à Paris, sur l'agglomération bordelaise les dos des panneaux d'informations des abris bus ne sont pas utilisés. Ces derniers pourraient être le cadre d'un affichage du plan du réseau, libérant et offrant un dimensionnement plus important. Poursuivant sur cet exemple, les nouveaux abris bus parisiens comportent un totem bus (à l'image du M des stations de métro) bien visible de loin. Ces éléments sont des pistes de progrès pour de futurs aménagements.

Dans cette logique de mieux informer, il a été identifié de mieux communiquer aux arrêts sur les lieux d'intérêt (service public, loisirs, monuments...). Les points d'arrêt peuvent être le point de départ de boucles touristiques locales, vecteur d'animation locale.

Compte tenu de l'indispensable besoin d'orientation, notamment aux arrêts complexes, le groupe de travail souligne que les faces vierges des afficheurs en temps réel du réseau de bus seraient mieux employées à servir aussi de totem avec les numéros de lignes,

« Rendre les arrêts plus lisible : les customiser ! »

« Développer les couloirs de bus (visibilité)»

« Attention à la pollution visuelle »

« Améliorer la lisibilité des arrêts depuis l'intérieur du bus »

« Pochoirs sur les trottoirs pour marquer des directions, le numéro de ligne, la destination... »

« Plan de quartier avec des lieux repères et temps de déplacement à pied et à vélo »

2.3. Accompagner l'utilisateur au cours de son déplacement

Les usagers demandent également d'être informés en temps réel, il leur est essentiel de pouvoir connaître et prévoir la durée de leurs déplacements. Lors d'événements ou de situations dégradées, il est indispensable de délivrer les informations permettant à l'utilisateur de réajuster éventuellement sa stratégie de déplacement. Ceci repose sur l'information en temps réel, l'information locale, en station et à bord des véhicules.

2.3.1. Information multimodale en temps réel

Les participants souhaitent la diffusion d'une information multimodale en temps réel aux usagers permettant de réajuster leur stratégie de déplacements.

Cette information multimodale doit être présentée aux arrêts informant sur les correspondances en transport public mais aussi sur les nouvelles formes de mobilités liées à la voiture ou au vélo. Dans les pôles d'échanges multimodaux, la diffusion d'une information multimodale sur des supports communs est un objectif cible.

Le groupe de travail souligne que les plans de quartier sont des éléments indispensables notamment pour les maillons terminaux du déplacement.

Les trois AOT locales ont acquis des systèmes d'information voyageurs. Ces derniers permettent d'afficher des informations en temps réel sur la ligne empruntée, le nom des arrêts desservis, les correspondances, l'heure d'arrivée à certaines stations stratégiques, des informations sur l'intermodalité au sein d'un même réseau.

Le groupe de travail salue ces initiatives et demande à ce que des informations complémentaires sur la vie locale, la vie culturelle, la météo puissent être également être diffusées par ces canaux d'information, dès lors que l'information sur les transports sera pleinement opérationnelle.

Le groupe de travail demande à ce que l'information multimodale soit également présente à l'approche des pôles d'échanges. Cette information a plusieurs objectifs: faire prendre conscience que des offres de transport interurbaines sont présentes et d'informer sur les destinations accessibles. La connaissance de cette information peut initier des usages futurs. Il n'en demeure pas moins qu'accompagnant l'inertie générale de la construction d'un système global de mobilité à l'échelle de l'agglomération, les systèmes ne peuvent faire l'impasse d'une conception multimodale de l'information sur les transports (transports publics, vélos en libre service, véhicules en libre service, autopartage, aires de covoiturage...).

L'information en temps réel et sa diffusion constituent un outil efficace pour informer les usagers lors d'événements particuliers prévus ou non. Cette information des situations dégradées (déviations liées à des travaux ou un marché, un accident, une grève, une interruption de service...) doit permettre à l'utilisateur de réévaluer sa stratégie de mobilité et d'adapter son déplacement en fonction de ses propres choix.

- « Le mode choisi doit être fiable sur les horaires (heure et durée du trajet) »
- « Développer des ambassadeurs »

- « Donner à l'utilisateur toutes les informations nécessaires à son déplacement » « Meilleure visibilité du mobilier urbain »

- « Améliorer la signalétique, faciliter les correspondances »

- « Développer l'information pour accompagner les usagers »

- « Mutualiser les espaces de ventes »

- « Signaler les temps de parcours »
- « Souligner les correspondances et au besoin renforcer la signalisation directionnelle dans les points de passage »

- « Faire attention aux usagers PMR »
- « Mettre les valideurs au milieu des rames pour inciter les gens à se déplacer et à laisser de la place aux entrées » « Simplifier la validation »

- « Enlever la majeure partie des sièges dans les véhicules comme en Italie »
- « Renseigner l'utilisateur au cours du déplacement pour qu'il se repère »

3. Promotion associant les mobilités à vélo et autres services de mobilité

Les membres de l'atelier de travail ont souhaité associer le vélo et les autres services à la mobilité au cadre de la promotion renouvelée des transports publics soulignant que cette promotion doit concourir au développement de l'ensemble des composantes de la mobilité.

3.1. Services vélo

Le vélo ou plutôt les mobilités associant le vélo demandent plusieurs services nécessaires pour en garantir le développement. Le groupe de travail souhaite survoler quelque peu la question du vélo, sujet qui sera peu développé dans ce rapport. L'innovation de rupture *IR3* – vélo à assistance électrique doit formuler des propositions sur ce thème.

Les aides à l'acquisition de vélos et de vélos à assistance électrique ont été saluées par les membres de l'atelier. Le groupe de travail a également salué les efforts importants pour proposer des vélos en location que ce soit pour de la courte durée (vélo en libre service, loueurs privés) ou pour de la longue durée (loueurs privés, loueurs publics), comme pour les différents aménagements déjà réalisés.

Il a été partagé que l'introduction de vélo en libre service a permis d'impulser un effet de seuil démocratisant la pratique du vélo. Il a été souligné que les stations de vélos en libre service sont parfois peu visibles et qu'il existe des zones d'ombre où la densité de station est faible et/ou le nombre d'arceaux reste faible.

Le groupe a souhaité mettre en évidence le besoin de développer des services en libre accès ou payant à l'attention des cyclistes. Plutôt à destination des cyclistes réguliers que de passage, le développement de services vélo en libre accès a été souhaité. Ces services peuvent être regroupés aux principales stations de correspondances du réseau de transport public, permettant mieux encore d'identifier les principaux pôles d'échanges de ce réseau.

Ces services peuvent être de nature différentes: pompes manuelles, distributeurs de rustine, de chambre à air, outils enchaînés en libre service (pince, clés, tournevis...), station de lavage... Le champ des possibles peut être source d'initiatives locales. Accompagnant là aussi les principaux pôles d'échanges, ou l'essor de commerce de proximité, les services de réparation de vélo peuvent être accompagnés par la puissance publique.

Le stationnement des vélos est aussi un point important relevé par l'atelier de travail. Jugés insuffisants, le nombre de stationnements vélo demande à être développé. Ces stationnements, selon les configurations, peuvent être ouverts, gardiennés ou sécurisés. Sans préciser davantage la question du stationnement, le groupe de travail souligne que lorsqu'un parking vélo est fermé, il doit pouvoir être accessible avec sa carte de transport en commun.

3.2. Autopartage, et autres services de mobilité

L'autopartage, service présent sur l'agglomération bordelaise, reste peu connu. Plutôt que de disposer d'une voiture personnelle qui reste l'essentiel de son temps en stationnement, le membre d'un service d'autopartage ne finance que la durée de fonctionnement du véhicule. La diversité des membres, des besoins sur des créneaux horaires différents est la clé du succès d'un tel système.

L'autopartage doit être promu car il s'agit d'un complément d'usage pour les ménages ayant fait le choix de ne plus posséder de véhicules.

Les voitures en libre service sont un autre système d'autopartage, qui correspond à des usages moins réguliers.

« Développer la communication sur les services vélos mais aussi l'autopartage pour inciter à la démotorisation »

« Stationnement vélo à l'origine et à destination »

« Des consignes pour des batteries de vélos à assistance électrique »

4. Les clés du succès

4.1. Coordination politique partagée

Sans intervenir dans le débat politique de la coordination des services de transport, les membres de l'atelier de travail soulignent qu'un renforcement de la coordination des acteurs publics est nécessaire pour avancer plus encore sur certains sujets.

Conclusion

Cette contribution du groupe de travail sur la promotion renouvelée des transports collectifs s'insère dans la promotion du bouquet de services de la mobilité (TC, marche, vélo, autopartage, covoiturage...). Il insiste plus particulièrement sur plusieurs points :

- Un billet multimodal unique au sein de la Métropole de Bordeaux et à terme dans le département de la Gironde et dans la Région Aquitaine.
- Une information multimodale et partagée sur les différentes offres de transport existantes.
- Plus de lisibilité, de pragmatisme.
- Une promotion qui touche l'ensemble des services constituant le cocktail des mobilités alternatives à l'usage de la voiture. Cette action peut se faire par le biais de « maisons de la mobilité ».

Une mesure phare émerge particulièrement des débats : le « billet unique multimodal » qui promeut une simplicité d'usage des transports en commun.

Il permet d'emprunter l'ensemble de l'offre de transport disponible sur un territoire donné. A l'intérieur du territoire de la Métropole bordelaise, le billet unique permettra d'emprunter les trains régionaux Ter Aquitaine, en plus des transports urbains et des cars départementaux. Par cette acceptation tarifaire, les lignes ferroviaires deviennent ipso-facto des lignes intégrées au réseau urbain, renforçant l'armature structurante du réseau Métropolitain (train-tram - lianes - cars).

Ce billet unique est, concrètement, le titre Tbc décliné sous toutes ses formes. Cette mesure nécessite une convention d'acceptabilité des titres Tbc sur le réseau Ter Aquitaine à l'intérieur du territoire métropolitain. Cette convention existe déjà avec le réseau TransGironde sur la métropole. Elle existe aussi entre le Ter Aquitaine et Baïa (Sud Bassin d'Arcachon), ou sur d'autres métropoles (Nantes par exemple).

Une phase expérimentale d'acceptabilité des titres urbains à bord des Ter Aquitaine sur la ligne du Médoc (Bordeaux-Parempuyre) est lancée en 2015 afin de tester et d'évaluer l'impact de la mesure transitoire qui devrait être rapidement généralisée à l'ensemble du périmètre métropolitain au fur et à mesure du déploiement des Ter plus capacitifs. Les membres du groupe de travail ont vivement exprimé le souhait que cette expérimentation puisse être étendue à l'ensemble de la métropole de Bordeaux dans un délai très court.

Annexe 1 : Liste des participants

ALEC	Aude Rosener
APF	Patrick Parrot
a'urba	Louise Chasset
Autocool - Citiz Bordeaux	Nicolas Guenro
Cap Sciences	Bernard Alaux
CARSAT Aquitaine - service prévention	Sandrine Paradis
CCI de Bordeaux	Laure Dumas
CFDT Caisse des dépôts	Michel Rouland
CFDT métaux Gironde	Marc Fernandes
Club des entreprises de Bordeaux	Eric Blanchard
Conseil général de la Gironde	Stéphane Radaondy
Conseil régional d'Aquitaine	Aurélie Lavigne
CREAQ	Claire Roturier
Bordeaux-Métropole – Mairie de Bruges	Brigitte Terraza
Bordeaux-Métropole DGTID	Sébastien Dabadie
Bordeaux-Métropole DSED	Géraldine di Matteo
DDTM 33	Thomas Choren
DDTM 33	Annie Sallat
DREAL Aquitaine SMTI	Anne Legay
Droit du piéton	René Vernay
Faisons la route ensemble 33	Hubert Giscos
FNAUT	Christian Broucaret
Grand Port maritime de Bordeaux	Thibault Guillon
Indecosea CGT33	Daniel Beausoleil
Keolis Bordeaux	Hervé Lefevre
Keolis Bordeaux	Paul Chaperon
Mairie de Blanquefort	Franck Bouillon
Mairie de Bordeaux	Michèle Larue-Charlus
Mairie de Bruges	Isabelle Besson
Mairie de Cenon	Bastien Billon
Mairie de Gradignan	Eric Vielotte
Mairie de Lormont	Alain Monimeau
Mairie de Martignas sur Jalle	Nadine Lemeunier

Mairie de Mérignac	Claire Monmarche
Mairie de Pessac	Michel Leredde
Mairie de Saint-Louis de Montferrand	Axelle Marques
Mairie de Villenave d'Ornon	Mathias Morel
Mairie d'Eysines	Serge Tournerie
Mairie d'Eysines	Jean-Michel Bousquet
Mairie du Taillan-Médoc	Alexandra Couturier-Renaudon
Medef Gironde	Marianne Bosselier
Prendre le tram à Gradignan	Dominique Rolland
Renault trucks Aquitaine	Luigi Scarcella
Réseau Aquitain des musiques actuelles	Charlotte Parseaud
Réseau Aquitain des musiques actuelles	Marie Le Moal
Sysdau	Sylvia Labèque
Systra	Hélène Dijos
Trans'cub	Denis Tesseire
Trans'cub	Hervé Harduin
UIMM GL	Alexandre Le Camus
Université de Bordeaux	Guillaume Pouyanne
Vélo-Cité	Eric Leroy
Vivre avec le fleuve	Colette Arnaud
Wimoov	Elodie Duboy
Movable	Jean-Baptiste Rozier

Annexe 2 : Synthèse des propositions

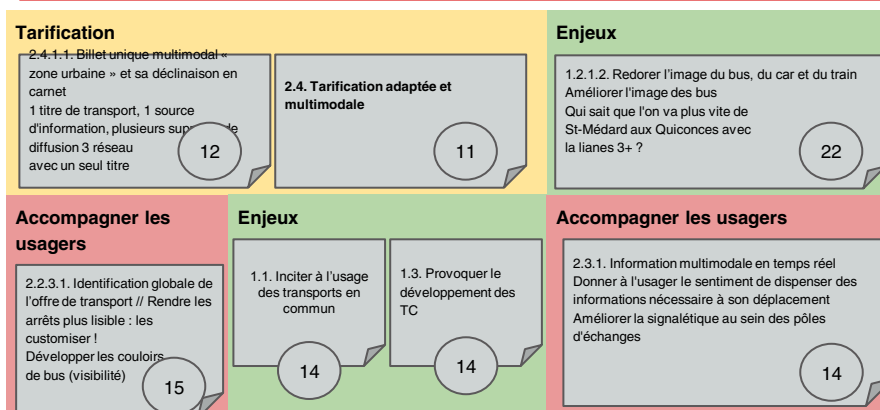
PC5 - Promotion renouvelée des transports collectifs

Atelier du Grenelle des mobilités
Jeudi 4 décembre 2014
Movable

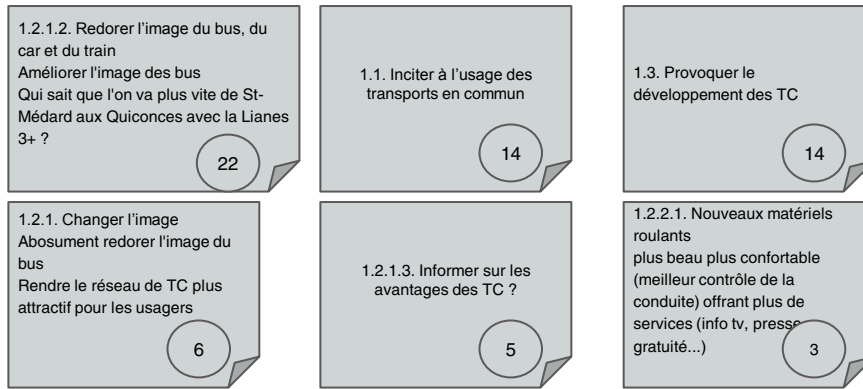
Présentation des points débattus

1. L'enjeu d'une promotion renouvelée
2. Les conditions d'un renforcement de l'attractivité globale des TC
 1. Une attente forte des usagers
 2. Accompagner l'utilisateur avant son déplacement
 1. Information multimodale
 2. Promotion
 3. Lisibilité
 3. Accompagner l'utilisateur au cours de son déplacement
 4. Tarification adaptée et multimodale
3. Promotion associant les mobilités à vélo et autres services de mobilité
4. les clés du succès

Propositions phares

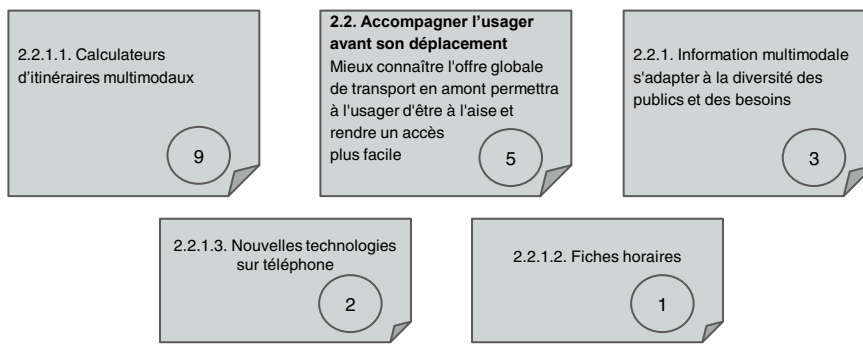


1. L'enjeu d'une promotion renouvelée



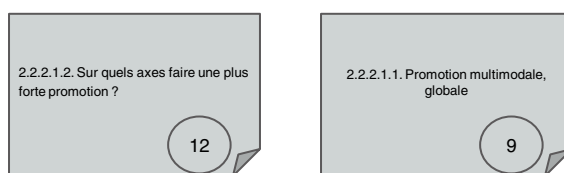
2. Les conditions d'un renforcement de l'attractivité globale des TC

2.2. Accompagner l'utilisateur avant son déplacement



2. Les conditions d'un renforcement de l'attractivité globale des TC

2.2.2. Promotion



2. Les conditions d'un renforcement de l'attractivité globale des TC

2.2.3. Lisibilité

2.2.3.1. Identification globale de l'offre de transport Rendre les arrêts plus lisible : les customiser ! développer les couloirs de bus (visibilité) 15	2.2.3.5. Faut-il représenter les lignes interurbaines et les lignes de train sur les plans du réseau urbain, les fiches horaires et réciproquement ? 12	2.2.3.4. Eléments graphiques partagés 10
Lisibilité 7	2.2.3.6. Faut-il mieux informer aux arrêts de bus attention à la pollution visuelle Améliorer la lisibilité des arrêts depuis l'intérieur du bus 7	2.2.3.6.2. Informer sur le quartier et les lignes en correspondances ? pochiers sur les trottoirs pour marquer des directions, le numéro de ligne, la destination... 6
2.2.3.6.3. Informer sur les lieux d'intérêts ? Plan de quartier avec des lieux repères et temps de déplacement à pied et à vélo 3	2.2.3.2. Mieux identifier le réseau structurant 1	2.2.3.6.4. Faut-il se servir de la face borgne des afficheurs en temps réel pour informer sur le nom de l'arrêt et les lignes le desservant ? 1

2. Les conditions d'un renforcement de l'attractivité globale des TC

2.3. Accompagner l'utilisateur au cours de son déplacement

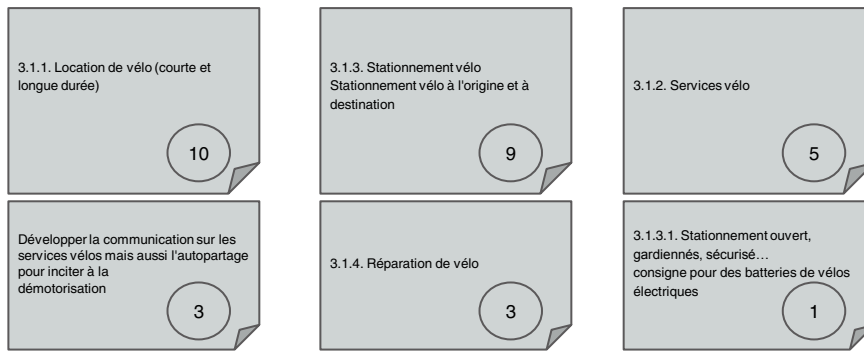
2.3.1.1.1. Fau-il des plans de quartier précisant les temps de déplacement à pied et à vélo ? signaler les temps de parcours Souligner les correspondances et au besoin renforcer la signalisation directionnelle dans les points de passage 16	2.3.1. Information multimodale en temps réel Donner à l'utilisateur le sentiment de dispenser des informations nécessaire à son déplacement Améliorer la signalétique au sein des pôles d'échanges 14
2.3. Accompagner l'utilisateur au cours de son déplacement Le mode choisi doit être fiable sur les horaires (heure et durée du trajet) Développer des ambassadeurs installer des valideurs sur les quais 13	2.3.1.2. A bord des véhicules Faire attention aux usagers PMR mettre les valideurs au milieu des rames pour faciliter les gens à se déplacer et à laisser de la place aux entrées. Enlever la majeure partie des sièges dans les véhicules comme en Italie Renseigner l'utilisateur au cours du déplacement pour qu'il se repère 3
	2.3.1.3. Gestion des situations dégradées Assurer un plan de secours en cas de situation dégradée, un numéro d'urgence 1

2. Les conditions d'un renforcement de l'attractivité globale des TC

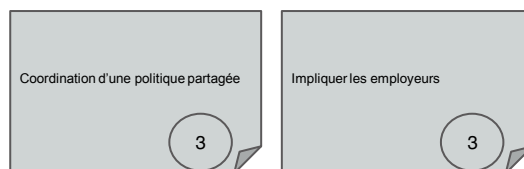
2.4 Tarification multimodale

2.4.1.1. Billet unique multimodal « zone urbaine » et sa déclinaison en carnet 1 titre de transport, 1 source d'information, plusieurs supports de diffusion 3 réseau avec un seul titre 12	2.4. Tarification adaptée et multimodale 11	2.5 Accessibilité 5
2.4.1.3. Tarifs réduits et tarifs sociaux (non traités par le groupe) 2	2.4.1.2. Abonnements multimodaux 1	2.4.1. Une gamme tarifaire simple Proposer la vente de billets multimodaux auprès de dépositaires 1

3. Promotion associant les mobilités à vélo et autres services de mobilité



4. Les clés du succès



Pistes prioritaires à expérimenter

- Expérimenter le billet unique sur le périmètre de la Communauté urbaine
 - Renforcer la communication sur l'offre de transport
 - Pelliculer les Lianes avec une livrée particulière et/ou les arrêts desservis par les Lianes
 - Expérimenter une signalétique renforcée dans un pôle d'échange, puis généralisation
 - Développer l'information multimodale
-

Sommaire

Méthode - Fonctionnement du groupe de travail	2
Introduction.....	3
1. L'enjeu d'une promotion renouvelée.....	4
1.1. Accroître la part modale des TC	4
1.2. Faire un saut d'échelle : changer l'image des TC.....	5
1.3. Provoquer le développement des TC.....	6
2. Les conditions d'un renforcement de l'attractivité globale des TC.....	7
2.1. Une attente forte des usagers.....	7
2.1. Tarification adaptée et multimodale : un titre unique	8
2.2. Accompagner l'utilisateur avant son déplacement.....	9
2.3. Accompagner l'utilisateur au cours de son déplacement.....	14
3. Promotion associant les mobilités à vélo et autres services de mobilité	16
3.1. Services vélo	16
3.2. Autopartage, et autres services de mobilité	17
4. Les clés du succès.....	18
4.1. Coordination politique partagée	18
Conclusion.....	19
Annexe 1 : Liste des participants	20
Annexe 2 : Synthèse des propositions	22

