

**Le transport à la demande  
dans le transport  
public urbain**

**UNION**  
DES TRANSPORTS  
**PUBLICS**

Union  
des Transports  
Publics

5-7 rue d'Aumale  
75009 Paris  
tél 01 48 74 63 51  
fax 01 40 16 11 72  
[www.utp.fr](http://www.utp.fr)

***Situation en France fin 2004***

En 2003, l'UTP a publié les résultats d'une enquête auprès de ses adhérents sur les services de transport réalisés dans le cadre des partenariats entre taxis et opérateurs de transport urbain.

La thématique du Transport à la Demande (TAD) a retrouvé une actualité courant 2004, suite à la réalisation d'une étude portant sur le transport à la demande en zone rurale, pour le compte de la DATAR, de la DTT et de l'ADEME <sup>(1)</sup>. A cette occasion, l'UTP a apporté sa contribution et son expertise des TAD organisés dans les franges périurbaines des agglomérations. C'est à la suite et en complément de ces travaux que l'UTP a souhaité faire un point sur les services de TAD réalisés par ses adhérents.

Contrairement à celle publiée en 2003, cette nouvelle enquête ne se limite pas aux services confiés aux taxis. L'approche "services de transport" et l'ouverture à tous types de clientèle a été privilégiée. Les services spécifiques réservés aux Personnes à Mobilité Réduite (PMR) ne sont néanmoins pas pris en compte dans cette enquête.

Fin 2004, 71 réseaux (soit 62% des 114 réseaux répondants) disposent d'au moins un service de Transport à la Demande (TAD) et 7 réseaux (soit 6%) ont un projet de TAD.

Les agglomérations concernées par le transport à la demande sont de toutes tailles. Ainsi, dans chacune des classes UTP <sup>(2)</sup> hors RATP, le taux de réseaux dotés d'un service de TAD varie peu (entre 58% et 63%).

*Adressé à l'ensemble des adhérents de l'UTP (156 réseaux urbains de province et d'Ile-de-France), le questionnaire a reçu 114 réponses, soit un taux de retour de 73%. Le nombre de réponses variant selon les questions, le traitement ne porte pas systématiquement sur un échantillon constant.*

<sup>(1)</sup> ADETEC, "Services à la demande et transports innovants en milieu rural : de l'inventaire à la valorisation des expériences".

<sup>(2)</sup> Classe 1 : agglomérations de plus de 250 000 hab.,  
Classe 2 : agglomérations comprises entre 100 000 et 250 000 hab.,  
Classe 3 : agglomérations de moins de 100 000 hab.

Réseaux de	Nombre total de réseaux urbains (province et IdF)	Nombre de réponses à l'enquête		Nombre de réseaux disposant d'un service de TAD	
		en nombre	en % du nombre de réseaux urbains	en nombre	en % du nombre de réponses
Plus de 250 000 hab.	22	19	86%	11	58%
Entre 100 et 250 000 hab.	40	35	88%	22	63%
Moins de 100 000 hab.	93	59	63%	37	63%
RATP	1	1	-	1	-
Ensemble des réseaux*	156	114	73%	71	62%

\* dont RATP

## Éléments sur la création du service

La date moyenne de création des services de TAD est mars 2000. Ainsi, fin 2004, l'âge moyen des services de TAD est de 4 ans et 10 mois.

Cette situation peut, sans nul doute, être rapprochée de la transformation de nombreuses Autorités Organisatrices (AO) en communautés d'agglomération, suite à la loi Chevènement de 1999, et de son corollaire, l'extension des périmètres de transport urbain (PTU).

Les motifs de création de ce type de services sont multiples. Cependant, ils répondent tous plus ou moins à deux familles :

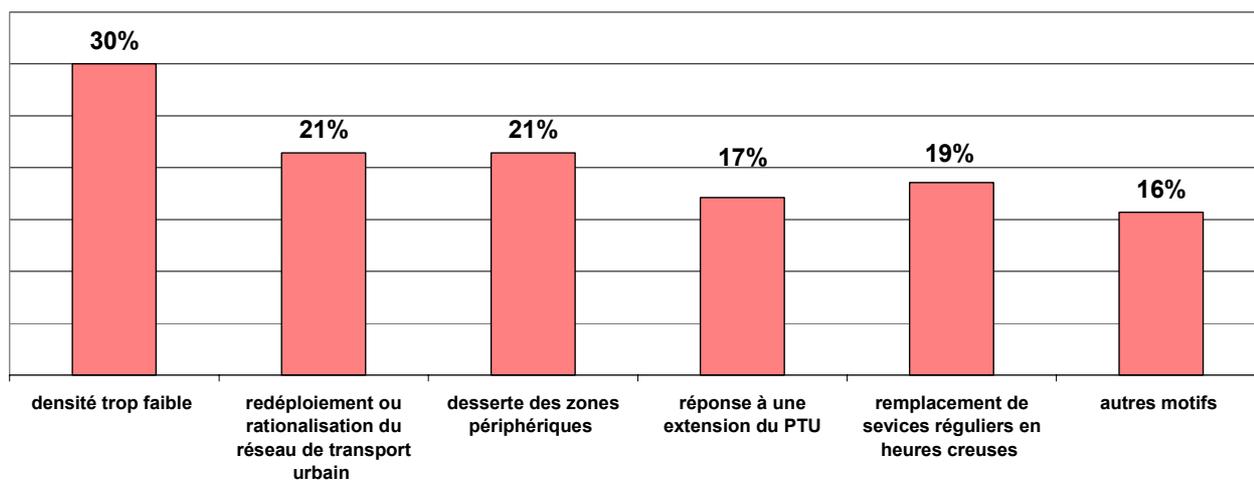
- la desserte de zones peu denses (absence de desserte pour certains territoires, élargissement du PTU pour d'autres),
- le complément au service urbain classique (à des heures ou à des jours où la fréquentation est trop faible pour justifier la circulation d'un bus).

## Relations contractuelles

Sur les 71 agglomérations disposant d'un TAD, 68 confient toute la responsabilité du service à l'entreprise en charge du transport urbain, 2 n'en délèguent qu'une partie à leur opérateur. Dans un seul cas, l'Autorité Organisatrice (AO) a conservé l'entière responsabilité de l'exécution du service.

Ce service est intégré au contrat global (par avenant ou à l'occasion d'un renouvellement) dans la grande majorité des cas (90%). Il fait l'objet d'un contrat spécifique qu'il soit ou non effectué par l'opérateur principal (10%).

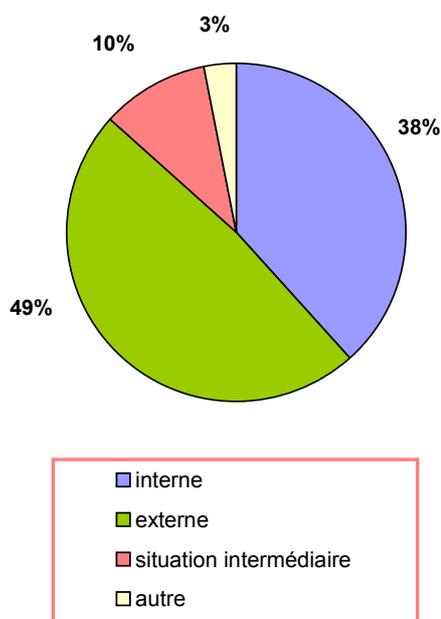
### Motifs de création du service de transport à la demande



Pour l'exécution du service (réservation et/ou réalisation), plusieurs solutions sont possibles :

- dans 38% des cas, l'opérateur s'organise en interne
- dans 49% des cas, il passe par un sous-traitant (taxi, transporteur interurbain...)
- dans 10% des cas, il s'agit d'une situation intermédiaire (réservation du service en interne et/ou réalisation de tout ou partie du service en externe)
- pour les 3% restants, la collectivité traite directement avec un autre prestataire pour tout ou partie de l'exécution du service (autre opérateur, taxi...).

### Exécution du service



### Poids de l'activité TAD dans l'activité des entreprises de transport urbain

Pour les réseaux dotés d'un TAD, le poids de ce service dans l'activité "transport urbain" des entreprises reste très marginal : en moyenne 3,8% des kilomètres effectués pour 0,3% des voyages. Ce constat se vérifie tout particulièrement dans les grands réseaux où cette activité est très faible : 1,1% des kilomètres pour 0,14% des voyages. Cependant, dans les plus petits réseaux, cette analyse est moins évidente puisque le TAD y représente en moyenne 5,4% des kilomètres. Par ailleurs, dans certains réseaux, l'activité de TAD peut prendre de fortes proportions. Ainsi, à Soissons, elle représente plus du quart de la production kilométrique de l'entreprise.

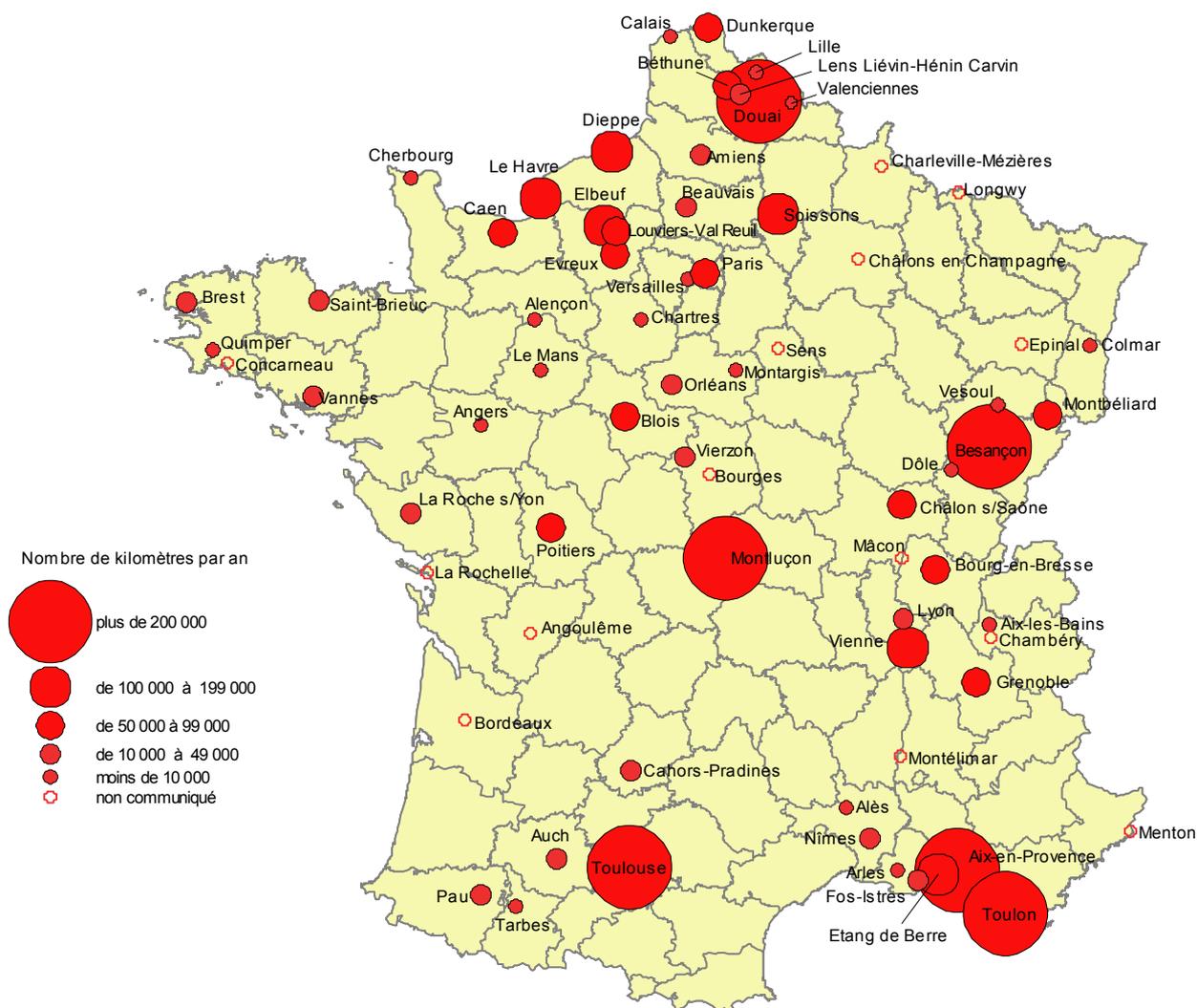
Sur la base d'un échantillon de 49 réseaux totalisant 1050 communes, il ressort que 40% des communes sont desservies par un service de TAD (soit 415 communes). Pour quelques réseaux, le service de TAD dessert l'ensemble du PTU. Mais, la plupart du temps, la desserte en TAD concerne seulement une partie des communes. Le taux moyen de couverture des PTU est de 43%. On notera cependant une différence selon la taille du réseau concerné. Ainsi dans les plus grands réseaux, en moyenne, 25% des communes sont desservies alors que, dans les réseaux compris entre 100 et 250 000 habitants, ce taux est de 49%.

Réseaux de	Nombre de réseaux concernés	Situation globale			Situation moyenne		
		Somme des communes des PTU	Somme des communes desservies en TAD	Taux de desserte	Nombre moyen de communes du PTU	Nombre moyen de communes desservies en TAD	Taux moyen de desserte
Plus de 250 000 hab.*	7 sur 11	333	51	15%	48	7	25%
Entre 100 et 250 000 hab.	18 sur 22	392	213	54%	23	12	49%
Moins de 100 000 hab.	23 sur 37	325	151	46%	14	7	45%
Ensemble des réseaux*	48 sur 70	1050	415	40%	23	9	43%
<b>Situation maximale</b>					85 (Lille et Toulouse)	58 (Besançon)	100% (dans 5 réseaux)
<b>Situation minimale</b>					1 (dans 4 réseaux)	1 (dans 8 réseaux)	4% (Nîmes et Beauvais)

\* hors RATP

# L'activité transport à la demande des entreprises de transport urbain

(Situation en France fin 2004)



© UTP 2005

Réseaux de	Nombre de réseaux concernés	Kilométrage annuel moyen		Nombre de réseaux concernés	Nombre moyen de voyages par an	
		valeur (2003 ou 2004)	en % des km **		valeur (2003 ou 2004)	en % des voyages **
Plus de 250 000 hab.*	10 sur 12	141 053 km	1,1%	11 sur 12	38 369 voy	0,14%
Entre 100 et 250 000 hab.	18 sur 22	84 352 km	2,1%	18 sur 22	13 013 voy	0,16%
Moins de 100 000 hab.	28 sur 37	47 658 km	5,4%	30 sur 37	6 029 voy	0,42%
Ensemble des réseaux*	56 sur 71	76 248 km	3,8%	59 sur 71	14 190 voy	0,30%
Situation maximale	1 sur 71	651 000 km (Toulouse)	26% (Soissons)	1 sur 71	138 476 voy (Toulon)	1,50% (Soissons)

\*dont RATP

\*\*UTP, "Les chiffres clés du transport public urbain : Chiffres 2003"

## Description du service de TAD

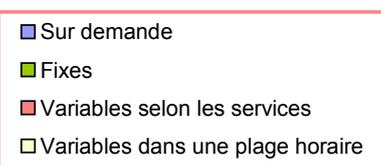
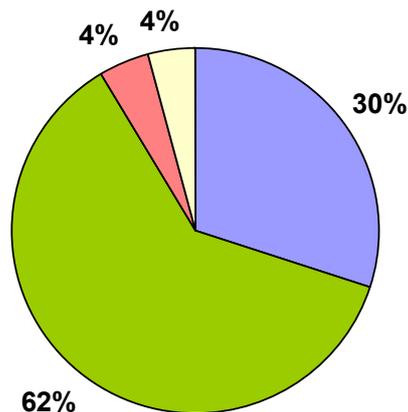
En règle générale, les services de TAD fonctionnent 6 jours sur 7 (comme les services urbains classiques).

80% sont ouverts à tous les publics, les 20% restants sont réservés aux seuls abonnés. Quand le principe d'un abonnement obligatoire au service TAD est retenu, il repose avant tout sur la nécessité de bien connaître les clients afin d'éviter des réservations intempestives. Dans 90% des cas, le principe tarifaire du service est le même que celui des services urbains (soit achat direct du voyage au même prix, soit accès limité au seul ticket unitaire urbain, soit accès libre avec n'importe quel titre urbain).

Dans 70% des cas, le système du TAD repose sur des montées et descentes à des points fixes (par exemple, les points d'arrêts du réseau urbain, des bâtiments officiels...). Pour les 30% restants, il est régi sur une organisation plus souple avec des montées et/ou descentes sur demande (au domicile, à une adresse particulière...).

Les horaires sont fixes dans la grande majorité des cas (62%). C'est-à-dire que le départ du service se fait à heure fixe mais qu'il ne s'active effectivement que lorsqu'une demande a été enregistrée (c'est par exemple le cas des lignes virtuelles). Dans 30% des cas, les horaires sont à la demande et s'apparentent au service offert par un taxi. Dans 4% des cas, ils sont encore à la demande mais restreints dans une ou des plage(s) horaire(s) définie(s). Pour le reste (4%), le système retenu varie selon la ligne considérée.

## Horaires du service de TAD

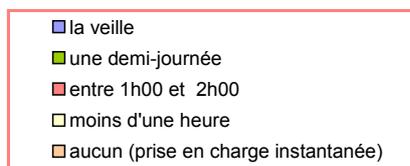
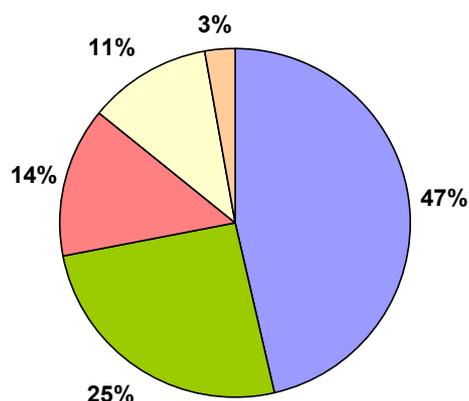


La réservation téléphonique est le seul moyen pour réserver le service dans la quasi-totalité des cas (93%). Pour 7% des réseaux, d'autres solutions sont proposées en complément ou en remplacement (borne d'appel, mail...).

Dans 87% des cas, la réservation se fait auprès de l'opérateur de transport urbain. Pour le reste, deux possibilités sont offertes : soit la réservation est gérée directement par l'Autorité Organisatrice (AO), soit elle est confiée à un sous-traitant.

Pour près de la moitié des services (47%), la réservation doit se faire au plus tard la veille du déplacement. Pour 25% des services, ce délai tombe à la demi-journée. Ensuite des solutions plus souples existent : entre 1 et 2 heures (14%) et moins d'une heure (11%). Pour quelques services (3%), ce délai est même inexistant, la prise en charge se faisant de façon instantanée.

### Délai de réservation



## Bilan et perspectives de développement

Globalement, les entreprises font un bilan socio-économique plutôt positif du service de TAD mis en oeuvre (68,5%). On peut noter que, dans près de 30% des cas, elles jugent ce bilan moyen, voire insuffisant.

Il semble par ailleurs que l'évolution envisagée pour ces services de transport à la demande s'oriente vers davantage de rationalisation : une offre plutôt en augmentation mais dans des périmètres qui sont plutôt en voie de stabilisation.

Enfin, on observe que 15% des entreprises envisagent une transformation en "ligne régulière" de leur service de TAD.

### Bilan socio-économique

Excellent	Bon	Moyen	Insuffisant	Autre	Total
6	33	14	2	2	57
10,5%	58%	24,5%	3,5%	3,5%	100%

### Perspectives de développement dans les deux ans à venir

	Hausse/ Extension	Maintien/ Stabilité	Baisse/ Réduction	Suppression	Total
Offre	58%	37%	3%	2%	100%
Périmètre de desserte	41%	51%	2%	-	100%

## Conclusion

Au regard des résultats de cette enquête, mais aussi de ceux de l'enquête réalisée par ADETEC sur le TAD dans les zones peu denses, un certain nombre d'éléments peuvent être mis en évidence.

Le transport à la demande existe dans 71 réseaux de transport urbain ; il dessert 40% des communes des PTU concernés ; il représente 4 300 000 kilomètres par an pour 850 000 voyages par an (soit 3,8% des kilomètres et 0,3% des voyages de l'activité transport urbain des opérateurs concernés).

Même s'il reste marginal, le TAD fait partie à part entière de la gamme de services de transport proposée par les opérateurs de transport urbain mais aussi de transport interurbain. Les territoires concernés se situant aux franges des PTU, ils sont parfois dans les PTU et parfois à l'extérieur.

Depuis une vingtaine d'années, les opérateurs de transport public ont développé des services de plus en plus performants et de mieux en mieux adaptés aux nouvelles contraintes du transport public et aux exigences de la clientèle (extension des PTU, baisse de la densité, droit au transport pour tous...).

Pour autant, il convient de constater que le TAD n'est pas une solution miracle qui viendrait résoudre tous les problèmes de transport aux marges du transport public classique. Force est de constater que le TAD n'a pas pu résoudre le paradigme "faible densité et transport public". Ainsi, de plus en plus d'interrogations voient le jour autour de la question du coût de ces services pour la collectivité au regard du service rendu.

Chacune des variables dites de "flexibilité" (horaires, montée et descente, délai de réservation...) sont autant de critères qui influent sur la qualité du service rendu au voyageur, mais aussi sur le coût du service. Dans certains cas, on peut craindre une tendance inflationniste sur le degré de flexibilité proposé rendant le bilan socio-économique du service inopérant.

C'est pourquoi, lors d'une création de service de transport à la demande, il est sans doute nécessaire de porter une attention particulière au rapport coût/efficacité au regard du service offert, notamment en vue d'une phase future de développement.

**Le TAD doit rester un transport public et non une variante du transport particulier.**

**Union des Transports Publics**

Département "Clientèles, Exploitation et Recherche"

5-7 rue d'Aumale 75009 Paris

Tél : 01.48.74.73.26 - Fax : 01.44.63.06.64

[www.utp.fr](http://www.utp.fr)

Mai 2005