Livre blanc

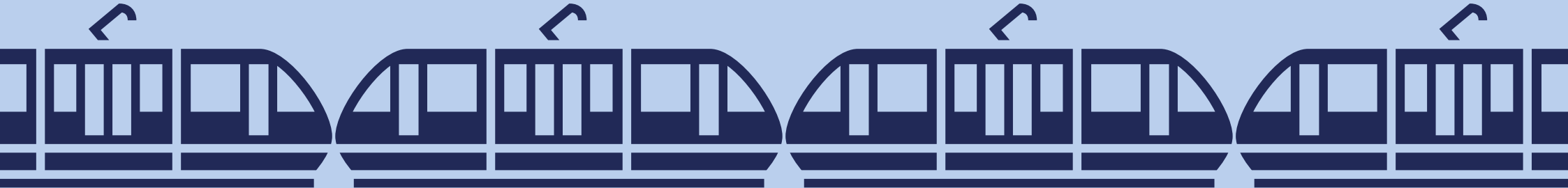
Comment développer **le meilleur** service de transports publics

PTV GROUP
part of **Umovity**

Les transports publics ne se contentent pas d'emmener les gens d'un point A à un point B.

Ils sont un élément indispensable pour une société inclusive et durable.

Les transports publics offrent aux personnes la possibilité de participer à la vie sociale, quels que soient leurs revenus, leur âge ou leurs handicaps physiques



Comment tirer le meilleur parti des transports publics et inciter les gens à les utiliser

Confort, souplesse et gain de temps : c'est ainsi que la plupart des gens évaluent la conduite d'une voiture. Les transports publics ne sont pas aussi bien notés ; ils sont généralement considérés comme trop lents et contraignants. La voiture offre une mobilité spontanée : Les automobilistes décident quand ils montent dans leur véhicule et quand ils partent. Les transports publics peuvent difficilement suivre cette spontanéité. Pour rendre les transports publics plus attrayants, une fréquence élevée et une bonne couverture sont nécessaires.

Mais la fréquence à elle seule ne suffit pas pour faire des transports publics un service de premier ordre. Nous avons dressé la liste des points cruciaux à prendre en compte pour votre planification.

Janet Veldstra, professeure adjointe en sciences comportementales et sociales à l'Université néerlandaise de Groningue

Pour de nombreuses personnes, l'incitation financière n'est pas suffisante pour les encourager à passer de leur voiture aux transports publics. C'est plutôt l'identité qu'ils peuvent exprimer par leur comportement en matière de mobilité qui compte.

1 Augmenter l’accessibilité

L'accès à la mobilité signifie l'accès à la société - à l'éducation, à l'emploi, aux loisirs. C'est une condition préalable à la participation sociale. Ceux qui n'ont pas accès aux transports sont confrontés à l'exclusion de la société, avec des opportunités et des possibilités limitées. C'est pourquoi l'accessibilité est l'un des aspects les plus importants d'un transport public attrayant.

Au lieu de prédire ce que les gens vont faire vous, en tant que planificateur des transports publics ou d'urbanisme, devez comprendre et mesurer ce qu'ils peuvent faire. Ces informations aident à comprendre les systèmes de mobilité existants et peuvent être utilisées pour comparer les impacts des projets et des changements.

Cela signifie que l'accessibilité n'est pas seulement liée aux qualités du système de transport (par exemple, la vitesse, le temps ou les coûts de déplacement), mais aussi aux qualités du système d'aménagement du territoire (par exemple, la densité et la diversité des possibilités).

Vérifiez les points suivants dans votre offre de transport public :

- Rampes d'accès pour les fauteuils
- Bus à plancher bas
- Systèmes de guidage sans obstacles
- Ascenseurs aux arrêts
- Escalators
- Places assises prioritaires
- Annonces sonores
- et autres améliorations de l'accessibilité

Le modèle de Karlsruhe (Allemagne) - un modèle exemplaire pour connecter la région

L'accessibilité est l'un des aspects les plus importants de l'attractivité des services de transport public. S'il existe de nombreuses approches pour améliorer l'accessibilité, la ville de Karlsruhe, dans le sud-ouest de l'Allemagne, a mis au point une méthode unique au monde. Bien que les réseaux de transport dans les centres-villes soient généralement étendus, il n'y a souvent pas de bonnes connexions avec les autres zones de la région. « Le modèle de Karlsruhe est une solution pionnière", déclare le professeur Alexander Pischon, directeur général de plusieurs sociétés de transport dans le sud de l'Allemagne.

La connexion de ces zones avec des tram-trains permet non seulement de relier la région aux centres-villes sans nécessiter de transferts, mais aussi d'intégrer des services de transport de pointe dans les offres de mobilité.

Les Verkehrsbetriebe Karlsruhe (VBK) et l'Albtal-Verkehrs- Gesellschaft (AVG) fournissent le réseau de tramway et de chemin de fer pour le KVV. En tant qu'opérateur, que faites-vous pour inciter davantage de passagers à utiliser les transports publics ?

"Tout d'abord, nous offrons un réseau ferroviaire très dense avec des liaisons sans correspondance entre la région et la ville de Karlsruhe et vice-versa. Nos tramways urbains desservent de nombreux arrêts tout au long de leur parcours, ce qui leur permet d'offrir un très bon réseau régional centré sur Karlsruhe. À l'intérieur de la ville, nous avons l'un des meilleurs services d'Allemagne en termes de distance parcourue, compte tenu du nombre d'habitants. Dans le centre-ville, aux heures de pointe, un train circule toutes les quelques minutes. Ce solide réseau ferroviaire est complété par des services de bus dans les quartiers de la ville et en particulier dans les zones situées autour de Karlsruhe. Nous travaillons en permanence à l'amélioration de notre réseau, pour le rendre plus attractif, ce qui signifie que nous intégrons successivement des services de mobilité de pointe tels que le transport à la demande, les vélos partagés et les services de covoiturage, et que nous testons des navettes autonomes avec des instituts de recherche."

Quelle est la particularité du "modèle de Karlsruhe" ?

"Alors que dans la plupart des villes du monde, les passagers des régions environnantes arrivent à la gare principale et doivent ensuite prendre le tramway pour rejoindre le centre-ville, ici, les passagers peuvent simplement rester là où ils sont. Nous proposons aux passagers des liaisons sans correspondance depuis la région directement vers le centre-ville de Karlsruhe et nous avons également étendu ce modèle dans la région aux centres-villes de Heilbronn, Bad Wildbad et Wörth am Rhein. Cela fonctionne grâce à la technologie spéciale à deux systèmes de nos tram-trains, qui peuvent fonctionner comme des chemins de fer et des tramways. Après l'invention réussie de ce système à Karlsruhe il y a environ 30 ans, le modèle a été copié dans d'autres villes du monde. Il rend les transports publics faciles, confortables et donc attrayants".

Pour une transformation durable de la mobilité, il s'agit d'inciter les jeunes à utiliser les transports publics. Les applications et les technologies de pointe sont les moyens de choix. Comment ces services peuvent-ils être liés à vos offres ?

“Nos services deviennent progressivement plus numériques. Cela crée des possibilités entièrement nouvelles pour nos passagers. Et cela crée de nouvelles opportunités et de nouvelles façons de relier les différentes formes de mobilité les unes aux autres. Par exemple, notre application kvv.regiomove offre tous les services rapidement et facilement à partir d'une source unique, de la recherche de connexions multimodales à l'achat d'un billet approprié, en passant par la réservation d'un covoiturage pour le dernier kilomètre jusqu'à la porte d'entrée. C'est intelligent. C'est facile et, à mon avis, c'est ainsi que les transports publics doivent être pour encourager les gens à changer de mode de transport. Bien entendu, il faut toujours que ces services soient fiables et de qualité. »

2 Améliorer la sûreté et la sécurité

Les gens sont plus susceptibles d’utiliser les transports en commun s’ils s’y sentent en sécurité. En raison de la nature du transport en commun, la plupart des efforts en matière de sûreté et de sécurité se concentrent sur le service client.

Cela peut impliquer

- une augmentation de la présence du personnel de sécurité
- d’améliorer les systèmes d'éclairage et de surveillance
- et la création d’arrêts de transport en commun plus visibles et plus sûrs.

Si les bus s'approchent des arrêts la nuit, les arrêts doivent être bien éclairés et également situés dans des zones bien éclairées. Cela rend la vie des utilisateurs plus sûre.

Antonio García Pastor, Directeur des opérations du Groupe Avanza ADO, et Président du Comité Bus de l'UITP

3 Accélérer

Les transports publics perdent du temps, surtout aux arrêts et aux feux. Quiconque veut faire progresser les transports publics doit leur donner la priorité sur les routes. C'est la seule manière pour accélérer les transports publics. Cela peut se faire de plusieurs manières.

1.1 Priorité aux feux

Si un embouteillage se forme à une intersection avec un feu, il peut s'écouler plusieurs cycles verts avant que le véhicule puisse traverser. Un retard de quelques minutes peut ainsi se créer rapidement.

1.2 Voies dédiées

Si la priorité accordée aux transports publics peut être justifiée, les voies réservées aux autobus ne réduisent pas seulement le temps de trajet moyen, mais aussi les fluctuations des retards. Les couloirs de bus spéciaux peuvent être mis en œuvre de différentes manières. Par exemple, en tant que :

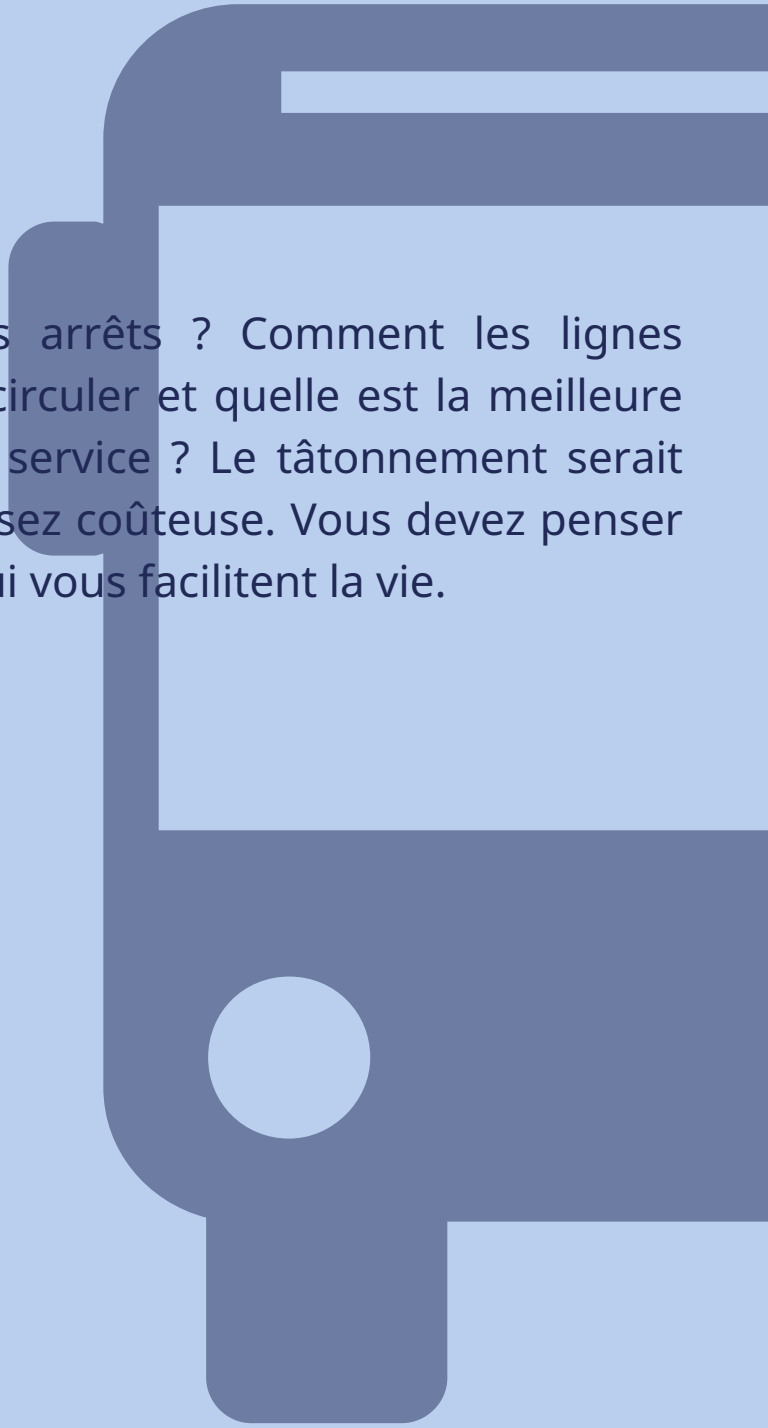
1. **Voies bus dédiées**
2. **Voies bus bidirectionelles**
3. **Voies bus à contresens**

4 Être efficace aux arrêts

Outre les signaux aux intersections, les arrêts sont essentiels à la fluidité des déplacements. Si le bus doit tourner dans une travée puis se réinsérer dans la circulation, il perd du temps. En revanche, s'il s'arrête sur la route pour laisser les gens monter et descendre, il peut poursuivre sa route rapidement

Lorsqu'ils s'arrêtent sur la route, les arrêts en ligne et en avancée offrent un confort particulier aux conducteurs et aux passagers : Au niveau de ce type d’aménagement, l'arrêt de bus s'étend jusqu'au bord de la route, voire dépasse légèrement, ce qui signifie que le bus peut s'en approcher en roulant en ligne droite.

Où placer les arrêts ? Comment les lignes doivent-elles circuler et quelle est la meilleure fréquence de service ? Le tâtonnement serait une option assez coûteuse. Vous devez penser à des outils qui vous facilitent la vie.



5 Optimiser les opérations grâce à une planification efficace des transports publics

Aujourd'hui, les données disponibles sont beaucoup plus nombreuses qu'il y a encore quelques années : les données des téléphones portables permettent d'identifier les principaux déplacements des personnes, d'un point à un autre de la ville. Les informations fournies par les systèmes de billetterie constituent une autre source de données précieuse.

Outre les différentes sources de données, il est de plus en plus important d'impliquer les citoyens. Ce processus permet d'entrer en contact avec les gens, d'identifier leurs besoins et ce que cela implique pour la planification des lignes et des arrêts.

Vous avez désormais affaire à des besoins complètement différents de la part des différentes parties prenantes : Les passagers attendent un transport de qualité et pratique, les opérateurs doivent fournir des services économiquement viables et les autorités doivent faire correspondre les besoins de leurs citoyens aux sujets politiques, en parlant d'accessibilité et d'une répartition modale durable.

Répondre à l'ensemble de ces attentes est un défi. En outre, la planification doit être de haut niveau afin de respecter le cadre légal et réglementaire.

Intéressé de savoir comment des solutions logicielles peuvent vous soulager dans cette tâche ?

Rendez-vous à la fin de ce livre blanc.

6 Susciter l'enthousiasme des gens pour les transports publics

Qu'il s'agisse d'un service à la demande, de lignes de bus optimisées ou d'un réseau de tramway étendu, il faut toujours un certain temps pour que les usagers s'adaptent à un nouveau service de transport public et modifient leur comportement habituel en matière de mobilité.

4.1 Vaincre le manque de volonté

Les gens ne peuvent abandonner leurs comportements habituels que s'ils sont intimement convaincus qu'ils sont à la hauteur de la nouvelle situation. C'est ce qu'on appelle atteindre l'efficacité personnelle. Mettre à disposition des billets gratuits peut par-exemple convaincre des personnes qui pensaient à la base être incapables d'utiliser les transports publics.

4.2 Travailler l'image des transports publics

Outre des services de transport public attrayants, les opérateurs doivent travailler sur l'image du transport public. L'industrie automobile montre l'exemple. Elle crée des associations positives dans l'esprit des gens. Il faut en faire de même pour les transports publics. Il peut s'agir, par exemple, de coopérations avec les entreprises présentes, qui offrent à leurs employés un billet de transport public gratuit ou à prix réduit. De bonnes opérations marketing peuvent également aider.

Pour de nombreuses personnes, l'incitation financière n'est pas suffisante pour les encourager à passer de leur voiture aux transports publics. C'est davantage l'identité qu'ils peuvent exprimer par leur comportement de mobilité qui compte. C'est pourquoi la publicité pour les transports publics devrait créer une identité.

La publicité pour les transports publics pourrait montrer comment, en tant qu'usager fidèle des transports publics, vous pouvez réduire votre empreinte écologique et les émissions de CO2. Elle pourrait montrer à quel point les transports publics nécessitent moins d'espace et comment l'espace ainsi créé pourrait être consacré à l'amélioration de la qualité de la vie urbaine.

En 2015, BVG, l'opérateur de transport public de Berlin, a lancé une campagne de marketing audacieuse pour redorer son image. La campagne "Parce que nous vous aimons" est devenue un véritable succès et a été citée en exemple non seulement sur le plan financier, mais aussi sur le plan de la satisfaction de la clientèle. L'attention massive des médias n'est pas non plus étrangère à cette réussite.

4.3 La Technologie intelligente

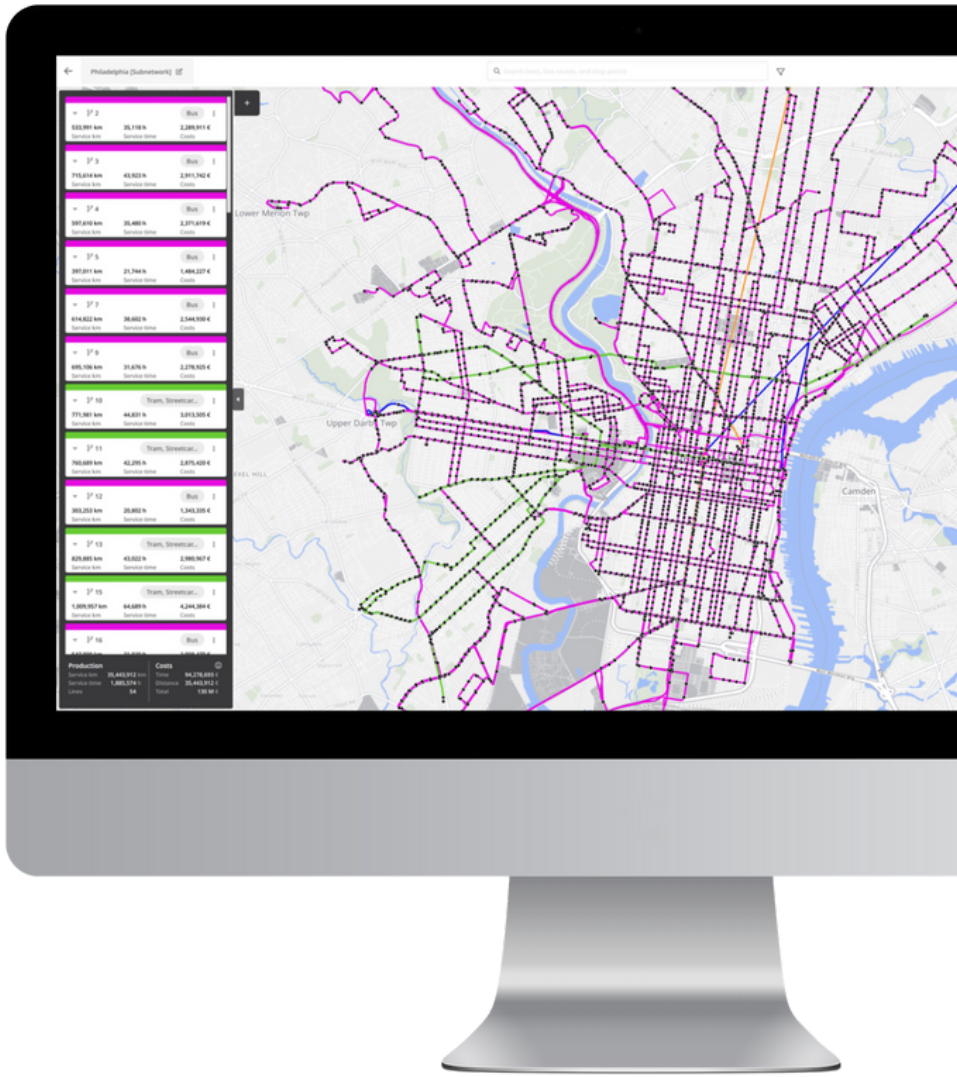
Un smartphone est aujourd'hui un objet essentiel dont quasi tout le monde dispose. Pouvoir exploiter sa puissance pour connecter des interactions et des informations à l'activité des passagers améliore l'expérience des utilisateurs et des opérateurs.

Une technologie intelligente peut permettre de lever des barrières auprès des clients avec l’utilisation de tickets sur smartphone, évitant ainsi la contrainte de devoir acheter un ticket à la machine. Cela réduit les temps d'attente, même aux heures de pointe, et permet aux usagers de franchir facilement les portillons d’accès, quel que soit leur type d'utilisateur.

Mais ce n'est pas tout. Les smartphones peuvent améliorer encore davantage les transports publics. Les nouvelles technologies peuvent fournir aux gestionnaires de gare des données pertinentes qu'ils peuvent utiliser pour améliorer le fonctionnement de leur gare et contribuer à la sécurité des clients. Par exemple, en prévoyant les heures de pointe ou en identifiant les portes qui nécessitent d'être réparées.

La technologie au service de la planification et de l'optimisation des transports publics

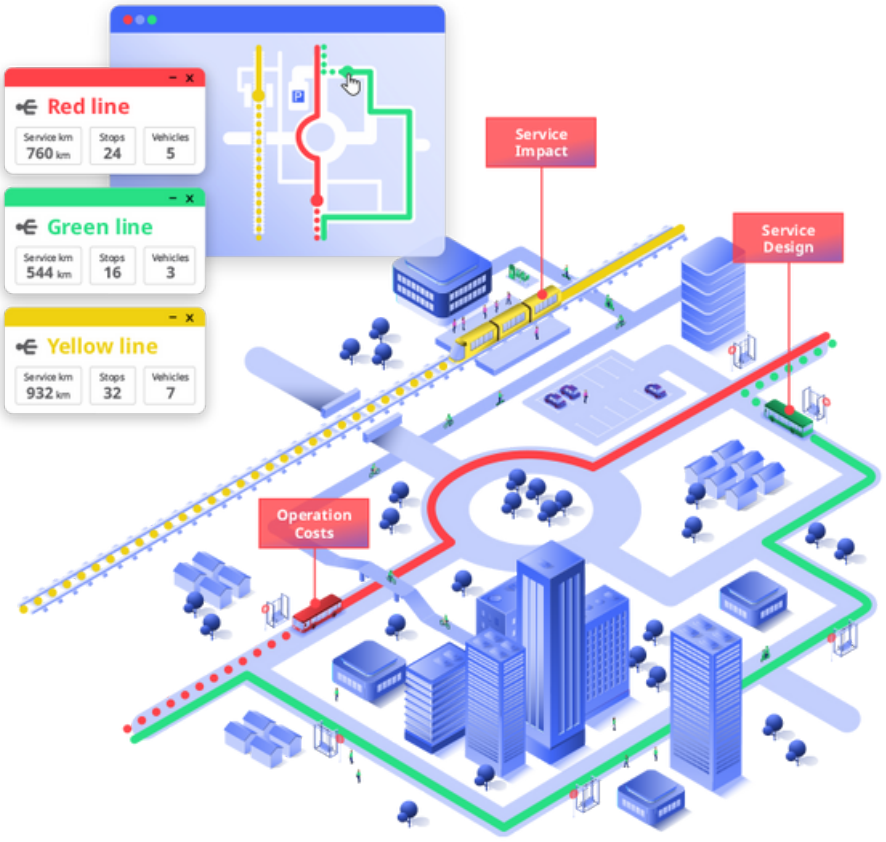
La planification est la clé des aspects énumérés précédemment dans ce livre blanc. Dans la plupart des cas, la planification des transports publics ne consiste pas à trouver une seule solution "ultime". Il s'agit plutôt d'envisager une série de mesures, de politiques et de conditions possibles, avant de suggérer des actions appropriées aux décideurs politiques ou commerciaux.



Ce n'est un secret pour personne : la planification des transports publics est trop complexe - et la mise en œuvre des résultats peut s'avérer beaucoup trop coûteuse - pour qu'on se contente de se baser sur son intuition ou sur des feuilles Excel. Les outils de modélisation numérique permettent aux planificateurs d'élaborer rapidement différents scénarios pour les transports publics et de les tester dans toute une série de conditions possibles.

PTV Lines – Planifier simplement l’ensemble de vos transports publics

Si vos ressources et vos connaissances en matière de logiciels de modélisation sont limitées, mais que vous souhaitez néanmoins améliorer votre processus de planification des transports publics, **PTV Lines** est le point de départ idéal. Ce logiciel basé dans la cloud est destiné à la planification rapide des réseaux et des horaires des transports publics. Cerise sur le gâteau : il ne nécessite pas de connaissances avancées en matière de modélisation de la mobilité.



Vous pouvez utiliser PTV Lines pour :

- Planifier et tester des horaires saisonniers
- Modifier temporairement le réseau de transport public, par exemple lorsqu' un événement majeur ou un chantier de construction nécessite une déviation.
- Ajuster des services en raison de l'optimisation des connexions

En savoir +