

Monsieur Jean DIONIS du SEJOUR
Maire d'Agen
Hôtel de Ville
Place du Docteur Esquirol
47916 AGEN CEDEX 9

Paris, le 15 mai 2018

N° 181319	Date : 22 MAI 2018
Attribution : CIB	
Information : DGS	
Commentaire :	

Vos références : n°VP/178519

Monsieur le Maire, *Cher Jean*

J'ai pris connaissance avec grand intérêt de votre courrier m'informant du lancement d'une démarche prospective « Agen 2030 ».

Permettez-moi de saisir l'occasion pour vous féliciter de cette initiative participative qui permettra d'anticiper les enjeux d'avenir auxquels votre ville sera confrontée à moyen terme.

En tant qu'acteur local pleinement engagé dans le Pays Agenais, vous pouvez compter sur le Groupe Keolis pour contribuer à cette réflexion collective en ce qui concerne la mobilité au sein de votre agglomération.

Dans cet esprit, nous sommes convenus de la participation de M. Eric CHAREYRON, Directeur de la Prospective, Modes de vie et Mobilité dans les Territoires pour une réunion à Agen le 8 juin prochain sous réserve de la confirmation de cette date par votre Cabinet.

Afin d'alimenter votre réflexion, j'ai le plaisir de vous adresser un exemplaire de la mobilité au service des territoires, étude prospective réalisée pour Villes de France ainsi que la synthèse de Keoscopie Regard éclairé sur la mobilité. Je suis convaincue que ces documents peuvent utilement vous aider à appréhender les enjeux de la mobilité locale dans les agglomérations de taille intermédiaire.

Dans l'attente d'une prochaine rencontre, je vous prie de croire, Monsieur le Maire, en l'assurance de mes sentiments les meilleurs et très dévoués.

Avec une fidèle
amitié et au plaisir
de se voir à Agen.

Anne LIEURE
Anne LIEURE
Directeur des Relations Institutionnelles

LA MOBILITÉ AU SERVICE DES TERRITOIRES



EN PARTENARIAT AVEC

KEOLIS

VILLES
de FRANCE
VILLES & AGGLOMÉRATIONS



INTRODUCTION

Sous le feu conjugué des évolutions techniques et sociales, « la ville » du début du XXI^{ème} siècle semble soumise à des changements profonds et accélérés.

Certaines de ces mutations sont rapides et bien visibles, comme c'est souvent le cas des innovations technologiques (e-commerce, développement - grâce aux smartphones - de solutions de type plateformes comme Uber ou collaborative comme Airbnb...).

D'autres au contraire sont plus lentes et discrètes dans leurs conséquences, comme souvent les évolutions sociétales (vieillesse de la population, passage d'une société industrielle à une société de services, étalement urbain et nouvelles polarités commerciales en périphérie des villes...). Toutes cependant ont en commun d'affecter la ville, quelle que soit sa taille ou sa localisation, dans sa forme ou son fonctionnement, notamment sous l'angle des mobilités.

Face à ces évolutions, la gouvernance des territoires s'est adaptée pour notamment donner naissance à des ressorts territoriaux étendus à l'échelle desquels la question des nouvelles formes de mobilités se doit désormais d'être posée.

Ces nouvelles entités dont les limites se situent généralement bien au-delà de la ville historique et de sa proche périphérie mettent au défi les opérateurs de mobilité de réussir la desserte et l'intégration harmonieuse à leur cœur d'agglomération de secteurs éloignés et souvent peu denses. Cela, dans un contexte contrasté de fortes attentes des collectivités en matière d'innovation transports (technologiques, écologiques) comme en matière d'économie à réaliser (plan d'économie impulsé par l'Etat et baisse des ressources des collectivités).

A partir de l'écoute attentive des changements qui modifient la société et le visage des territoires, Keolis se propose non seulement de répondre au mieux aux besoins en déplacements des habitants au moyen de **propositions transports renouvelées** mais aussi, plus généralement, de réaffirmer son rôle au côté des Autorités Organisatrices pour, demain, être activement partie prenante de la ville qui s'invente et participer à **donner sens et réalité aux territoires** à travers la mise en œuvre globale de leurs mobilités.

Cela passe par la réalisation d'analyses originales où « individus-voyageurs » et « territoires locaux » sont au centre des considérations afin de prendre la mesure de toute la diversité des premiers et de tenter de comprendre la spécificité des seconds.

Lents ou rapides, les changements déjà cités nous conduisent tous à fortement remettre en cause ce qu'on l'on pourrait définir comme « la mobilité de l'âge classique ».

Les déplacements domicile-travail et domicile études ne sont pas majoritaires

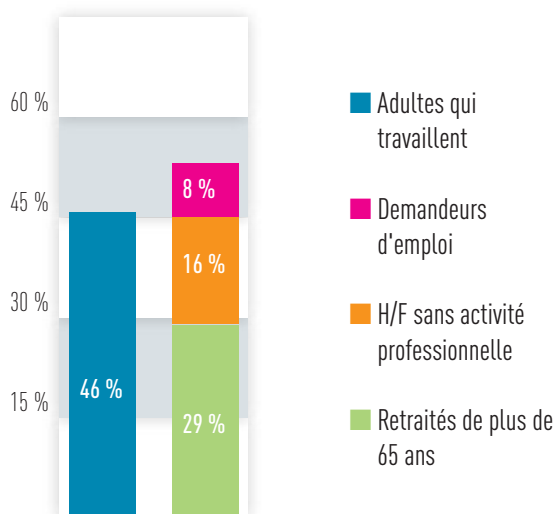
S'il reste une valeur cardinale de nos sociétés, le travail est à l'origine d'une part toujours plus réduite de nos déplacements d'année en année. Aujourd'hui, seulement 20% environ de nos déplacements tous modes sont motivés par le travail¹.

Cette diminution du poids relatif des déplacements liés au travail ces dernières décennies peut s'expliquer par la mise en place d'une société accordant une plus grande place aux loisirs et à la formation (35 heures, congés parental, retraités actifs, augmentation du nombre d'étudiants...), mais aussi par des évolutions démographiques ou économiques fortes (vieillesse de la population, montée du chômage...) qui conduisent à diminuer le poids des actifs bénéficiant d'un emploi au sein de la population.

Dans les communautés d'agglomération françaises de taille moyenne, on compte ainsi seulement 1 habitant sur 2 de plus de 25 ans qui travaille².

Cette part d'actifs varie assez fortement d'une ville à l'autre selon son profil ou le dynamisme de la région dans laquelle cette dernière s'inscrit, mais également au sein d'une même intercommunalité – entre communes extérieures (périurbaines ou rurales) et communes du cœur d'agglomération plus denses où les actifs sont généralement proportionnellement moins nombreux comme le montre l'exemple de la ville de Châteauroux ci-dessous³ :

Adultes de plus de 25 ans avec et sans activité professionnelle (Ville de Châteauroux)



1 - Sources : comparaison de plusieurs « enquêtes ménages » françaises

2 - Sources : RP 2013 Insee pour des communautés d'agglomération entre 25 000 et 150 000 habitants

3 - Dans le cœur d'agglomération, la part des adultes avec un emploi varie généralement entre 40 et 50% (Insee)



Conçu pour prendre prioritairement en charge ces déplacements domicile – travail ou domicile – études, le modèle classique des réseaux de transport peut apparaître en décalage avec les évolutions sociétales récentes, et les besoins réels de déplacements.

Si les collégiens et lycéens, qui constituent une part souvent importante du trafic des transports en commun dans les villes moyennes, ont besoin de se rendre à leur établissement 180 jours par an, ils ont aussi d'autres aspirations de déplacements le reste de l'année auxquelles il s'agit également de répondre.

Réinterroger l'offre proposée sur certaines lignes pour essayer de renforcer les « maillons faibles » que constituent généralement l'offre de milieu de journée, de soirée, du week-end ou des périodes de vacances scolaires peut permettre de mieux s'adapter aux besoins de déplacements en améliorant leur attractivité au-delà des habituels jours ouvrables et heures de pointe supposés utiles aux salariés ou aux collégiens-lycéens.

Dans les plus petits réseaux, cela peut se traduire par la concentration des moyens dans une seule et même ligne structurante très maillante desservant la plupart des équipements et des quartiers et complétée d'un système de transports souples (Pontarlier). Dans les villes plus importantes, un travail de hiérarchisation de l'offre en fonction du potentiel captable amenant à la création d'une ou plusieurs lignes à « permanence d'attractivité » et de lignes complémentaires comme c'est le cas entre autre dans les réseaux de Dreux, Châlons-en-Champagne, Cherbourg, Quimper...

Pensons hors-pointe et pas uniquement heures de pointe

Cette attention aux maillons faibles est rendue d'autant plus légitime que les rythmes de travail et plus généralement **les rythmes de vie tendent à devenir de moins en moins réguliers pour chaque**

individu et de moins en moins « synchrones » d'un individu à l'autre.

Ce phénomène a pu être mesuré grâce au suivi des cartes billettiques sur plusieurs jours de différents réseaux Keolis⁴.

Ces dernières permettent de **relativiser l'importance de l'heure de pointe** (le trafic d'heure de pointe pèse environ 30% du trafic annuel total dans la plupart des réseaux). Elles permettent aussi de nuancer l'association généralement faite entre heures de pointe et flux pendulaires d'habités (un jour de semaine, environ un tiers des abonnés sont présents aux deux heures de pointe du matin comme du soir et, parmi eux, seulement la moitié sont présents aux mêmes heures le lendemain).

Ce fort renouvellement de la clientèle d'heure de pointe d'un jour à l'autre peut s'expliquer par l'irrégularité des horaires des collégiens et lycéens ou par le poids croissant des déplacements non liés au travail mais aussi par une certaine dérégulation des flux domicile

travail eux-mêmes (environ 45% des salariés interrogés disent parfois travailler le week-end dans les villes moyennes⁵, et seulement 35% des journées de travail commencent et finissent en heure de pointe)⁶. Bâti autour des heures de pointe, les réseaux de transports sont là encore appelés à réinterroger leur offre et à chercher des moyens pour s'accorder à ces rythmes nouveaux.

Une solution de transport agile et innovante comme « Flexo » (voir également encadré Flexo page suivante) est l'une des réponses disponibles pour élargir raisonnablement l'amplitude des réseaux de transports. Déployé au départ d'une gare ou du centre-ville en soirée comme à Blois, Quimper, Châteauroux, Montargis ou encore Laval, ce produit à l'itinéraire modulable offre aux salariés rentrés par le dernier train ou à l'étudiant sorti pour la soirée la possibilité de rentrer chez lui au-delà des périodes de fonctionnement de la ligne régulière qui dessert son quartier et ce sans nécessairement devoir réserver au préalable.

4 - Source : enquêtes billettiques des réseaux Keolis

5 - Source : enquête Keolis – TNS Kantar « villes petites et moyennes » 2017

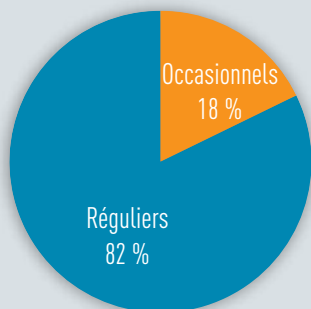
6 - Source : enquête Keolis – TNS Kantar « grandes villes » 2016



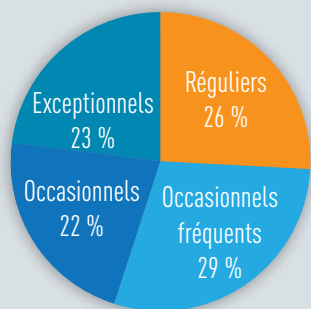
La plus grande partie des voyageurs sont des occasionnels

Même si les utilisateurs occasionnels du bus ne sont à l'origine que d'une minorité du trafic (18% du trafic annuel d'un réseau de ville moyenne), ces derniers constituent la grande majorité de nos clients (75% des voyageurs uniques rencontrés sur le réseau durant l'année prennent le bus moins d'une fois par semaine⁷, soit plus encore que dans les grandes villes où ils ne représentent « que » 65% des voyageurs⁸).

Répartition annuelle du trafic bus entre réguliers et occasionnels



Niveau d'utilisation des clients du bus



L'objectif est bien de développer la pratique et fidéliser ces utilisateurs qui génèrent près de 40% des recettes annuelles⁹ en leur garantissant la possibilité de choisir les transports.

Pour ce faire, l'enjeu est notamment d'améliorer l'expérience de ces clients, de la rendre plus simple et plus fluide.

Cela commence par **savoir offrir une offre adaptée à leurs besoins de déplacements et rendue aussi lisible que possible** (simplifier au maximum les horaires et les itinéraires, par la mise en place d'un cadencement ou la suppression des branches, arrêts dissociés, et correspondances imposées). Cela se poursuit par un **accompagnement plus efficace de ces utilisateurs moins familiers des réseaux** de transports (implication des agents pour de meilleures propositions d'itinéraires, création de jalonnement pour promouvoir la marche à pied, signalement et traitement spécifique des arrêts dissociés grâce à l'information dynamique à bord du véhicule) et par un **accès facilité au service** (post-paiement qui permet de définir le prix du ticket unitaire en fonction de son niveau de consommation).

7 - Source : enquête Keolis – TNS Kantar « villes petites et moyennes » 2017

8 - Source : enquête Keolis – TNS Kantar « grandes villes » 2016

9 - Source : enquête Keolis – TNS Kantar « villes petites et moyennes » 2017



L'importance des visiteurs extérieurs au territoire

Alors qu'on aurait pu penser que l'avènement d'Internet et le développement des télécommunications réduiraient les besoins de déplacements physiques en mettant tout à porter de tout le monde, il n'en est rien.

À l'échelle locale et pour ainsi dire au quotidien, les bassins de vie s'étendent et s'interpénètrent de façon croissante. La Métropolisation « aimante » la population des périphéries des grandes villes attirée par les emplois et les services de plus en plus concentrés dans ces pôles urbains. Les villes moyennes situées en dehors des Métropoles « attirent » quant à elles les habitants des communes rurales et des plus petites villes venus chercher les équipements ou les services qu'ils n'ont pas dans leur bassin de vie, les « métropolitains » venus trouver un emploi dans une ville moins grande ou les « city-breakers » désireux d'oublier l'urbain de forte intensité le temps d'un week-end.

Flexo

À mi-chemin entre la ligne régulière et le transport à la demande, Flexo fait figure de



maillon manquant dans l'offre de mobilité. En conciliant la simplicité d'une ligne régulière (garantie du départ ou du passage) et la souplesse du transport agile et dynamique (itinéraire modulable selon les besoins des voyageurs à bord). Le principe ? Il repose sur celui d'une ligne régulière : départ garanti et horaires définis à l'avance, mais les voyageurs ont la possibilité de demander des arrêts de descente selon leurs besoins. L'itinéraire est déterminé par le conducteur selon les clients montés dans le bus.

Les bénéfices sont nombreux, tant pour la collectivité, qui est en mesure d'élargir son offre de transport à coût réduit, que pour les voyageurs.

Flexo s'adapte en effet en toute souplesse aux nouveaux rythmes de vie et à la diversité des territoires. Les voyageurs peuvent bénéficier d'extensions de certaines lignes régulières pour couvrir une zone ou une amplitude horaire plus large (en soirée ou en heures creuses, secteurs vastes et éclatés, secteurs enclavés ou éloignés, zones commerciales ou zones d'emplois ...).



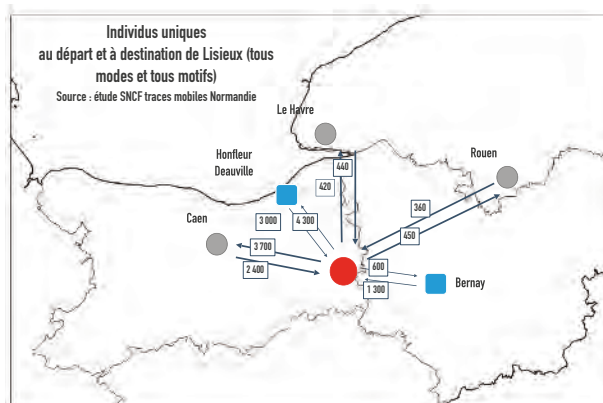
En parallèle, à l'échelle supra-métropolitaine aussi, tourisme de loisirs et d'affaires se développent. Majoritairement capté par les « zones touristiques » et les grandes Métropoles, ce tourisme ne se limite cependant pas totalement à ces secteurs.



→ Colmar accueille annuellement 3,5 millions de visiteurs dont 1,5 million pour son seul Marché de Noël

Plusieurs études réalisées à partir de données fournies par des opérateurs téléphoniques permettent de vérifier cette large ouverture des territoires.¹⁰

L'observation du nombre de visiteurs uniques au départ et à destination de Lisieux permet ainsi de dégager trois enseignements :



- L'imbrication des bassins de vie entre eux : Lisieux est prioritairement liée à la Métropole la plus proche (Caen), mais est également liée avec les autres grandes villes normandes (Rouen, Le Havre), ou des villes plus petites proches (Bernay) ou à dominante touristique (Honfleur – Deauville).
- L'équilibre des flux de déplacements : entre tous ces pôles, les déplacements sont généralement équilibrés en volume dans les deux sens, y compris vis-à-vis de la Métropole proche reconnue pour l'attractivité de ses services et ses emplois (3 700 visiteurs uniques de Lisieux vers Caen mais 2 400 visiteurs uniques de Caen vers Lisieux).
- Ce qui vaut pour les flux tous motifs en général vaut pour les flux motif travail en particulier : entre Lisieux et Caen on observe même

qu'un plus grand nombre de résidents de la Métropole travaillent dans la ville moyenne proche que l'inverse (270 personnes de Lisieux se rendent travailler dans l'agglomération de Caen et 520 personnes habitant l'agglomération de Caen se rendent travailler à Lisieux).

Pensés en priorité pour l'utilisateur local, les réseaux de transports doivent là encore apprendre à accueillir ces visiteurs de l'extérieur du territoire vis-à-vis desquels l'image de la ville est particulièrement engagée.



Cette préoccupation peut premièrement se traduire au niveau de l'intégration de l'offre. L'harmonisation départementale ou régionale des offres urbaines et interurbaines, des offres routières et ferrées, ou la mise en valeur de pôles d'échanges aux points de jonction de ces différentes formules de mobilité sont des pistes pour mieux répondre aux déplacements entre bassins de vie. Elle peut deuxièmement se traduire au niveau de l'information voyageur repensée dans sa conception pour devenir plus multimodale et multilingue et dans sa diffusion pour gagner en visibilité à proximité des principaux sites visités par les touristes par exemple (une information qui vise à l'excellence du GPS voiture, son concurrent). Elle peut troisièmement se traduire au niveau de la tarification. Avec la création de titres dédiés aux occasionnels effectuant de courts séjours ou bien avec le lancement d'un titre combiné permettant d'alterner bus, train et car d'un bout à l'autre du territoire comme le titre « Métrocéane » entre Nantes et Saint- Nazaire ou le « Pass journée » entre Belfort et Montbéliard. Enfin, cette préoccupation peut pour finir se traduire par l'adoption de solutions digitales qui facilitent l'accès au service. La dernière génération d'application transport « Plan, Book, Ticket » déjà déployée à Montargis qui permet ainsi de préparer son voyage, réserver son titre et charger son ticket sur Smartphone (Cf. encadré page suivante) semble ainsi adaptée à ces utilisateurs de passage du fait de l'accompagnement sur-mesure qu'elle autorise et la souplesse qu'elle offre.

Voir l'individu derrière les flux

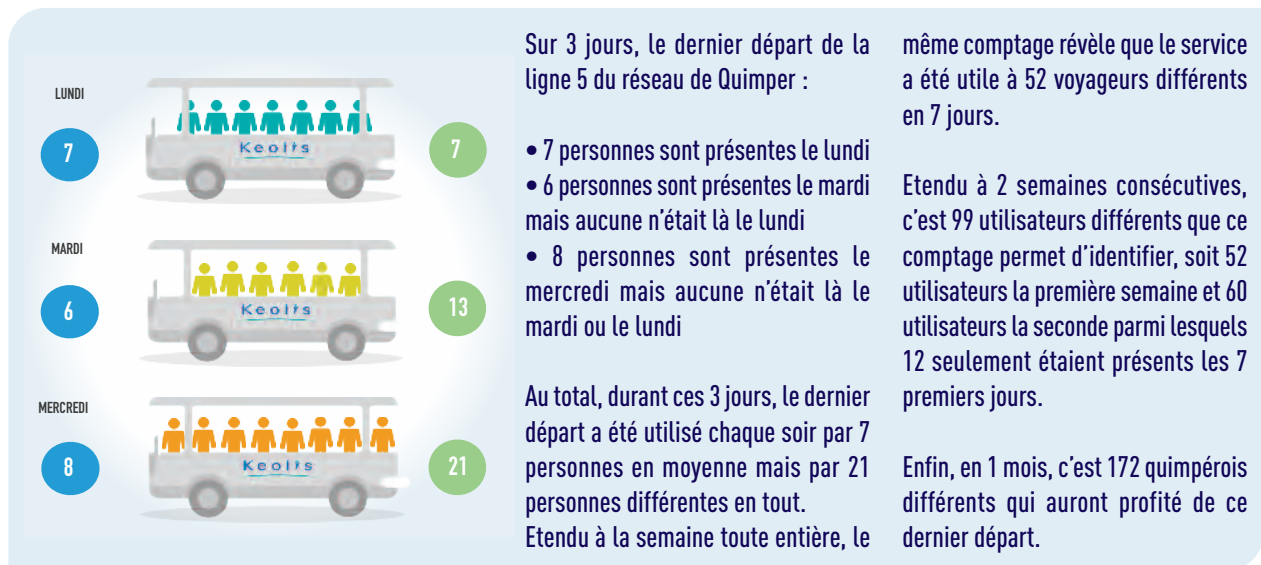
La « modernité tardive » de la fin du 20^{ème} siècle et du début du 21^{ème} siècle a vu se poursuivre et s'affirmer le processus d'individuation. Avant de se penser comme membres d'une société, la majorité des individus contemporains se pensent à présent comme des personnes aux besoins et caractéristiques propres. Des individus « uniques » globalement de moins en moins enclins à se laisser confondre dans la masse. Dans un monde des transports né au XX^{ème} siècle et finalement plus familier du « mass transit » que de cette « culture de l'individu », il s'agit aujourd'hui de mieux prendre en compte les individus-voyageurs à chaque étape de la proposition transport.

10 - Source : Enquête traces mobile SNCF – Bouygues 2017 portant sur les déplacements d'individus entre les agglomérations de la région Normandie



Les études en « voyageurs uniques » menées dans des dizaines de réseaux sont un moyen de « démassifier » nos réflexions en mettant en lumière la complexité des trajectoires individuelles à l'échelle du voyageur et la dérégulation temporelle et spatiale croissante à l'échelle d'un réseau.

Comme le montre par exemple l'observation du dernier départ de la ligne 5 du réseau de Quimper, peu de monde ne signifie pas peu de personnes concernées¹¹ :



Le décompte des personnes différentes ayant profité du service permet de mettre en évidence le renouvellement du trafic d'une ligne, d'un arrêt, d'une journée et ainsi de juger de l'utilité véritable d'une desserte. Appliquée plus largement à tout service proposé au sein d'une collectivité cette approche en bénéficiaires uniques est certainement un complément essentiel aux habituelles mesures d'affluence (nombre d'entrées, nombre de voyages...) pour adapter au plus juste les ressources d'un territoire.

Le digital au service de chacun

Dans ce souci de comprendre la diversité des individus, une grande étude a été dernièrement lancée en association avec Netexplo, l'observatoire mondial de la transformation numérique, pour tenter de qualifier les pratiques digitales des Français¹².

Dans les villes petites et moyennes, cette étude a notamment permis d'identifier plusieurs profils clients avec leurs caractéristiques propres :

- **Les Digi'mobiles (24%)** : multi connectés, favorables et ouverts à l'automatisation, les objets connectés n'ont pas de secret pour eux.
- **Les Connectés (35%)** : Les suiveurs (13%) : qui connectés en mobilité et avec une appétence pour les solutions digitales, ils estiment toutefois que tout va trop vite et réclament plus d'accompagnement lorsque cela devient trop complexe. - les web-assis (22%) : méfiants vis-à-vis du digital, plus inquiets encore du rythme d'innovation que les suiveurs, ils sont plus souvent connectés depuis une tablette ou un PC et appellent eux aussi à un meilleur accompagnement. Ces deux catégories ont en commun d'appeler à plus d'accompagnement lorsque cela devient trop complexe.

Plan, Book, Ticket

Depuis février 2017, le réseau Amelys à Montargis est le 1^{er} réseau de transport à proposer un parcours 100% digitalisé de la recherche d'itinéraire à l'achat du titre jusqu'à son utilisation pendant le voyage.



- **Les Offlines (41%)** : non connectés, ils sont encore loin de la planète digitale, et attendent majoritairement du lien humain.

Ils se partagent entre fragiles d'une part, personnes âgées ou économiquement en difficulté, et isolés d'autre part, en marge socialement ou géographiquement.

11 - Source : Billetterie du réseau QUB – Keolis 2016

12 - Source : enquête « Keoscopie Digital » Keolis – NetExplo 2016



Cette approche et cette typologie « centrées clients » permettent aujourd'hui concrètement d'**affiner la stratégie quant aux solutions transports nécessairement plurielles** à proposer pour ne laisser personne au bord du chemin.

Ainsi, solutions non technologiques et solutions technologiques doivent-elles être conjointement mises en œuvre. Pour satisfaire les besoins des plus connectés désireux de tout faire en toute indépendance sur leur smartphone grâce à des applications aux fonctionnalités avancées (recherche d'itinéraires optimisée avec une meilleure prise en compte de la marche à pied pour réduire le préjudice des correspondances ou la possibilité d'ajuster le choix d'arrêt de départ en fonction de la météo ou de la déclivité, réseau social d'entraide...). Pour répondre également aux besoins des moins connectés, soit en les aidant à mieux maîtriser les solutions digitales (accompagner toute application de son mode d'emploi, proposer des mobiliers intelligents bien souvent plus accessibles et ergonomiques pour tout un chacun qu'une application smartphone...) soit en maintenant des alternatives pour ceux qui préféreront toujours un support papier ou le contact humain à une interface homme – machine (design du service, démarche conducteurs-ambassadeurs...).

Des seniors de plus en plus nombreux

Le vieillissement de la population constitue un autre trait majeur des évolutions de la société française.

Dans les communautés d'agglomération des Villes de France comme dans toute la France, les plus de 75 ans (1,3 million) sont actuellement plus nombreux que les collégiens et lycéens réunis (1,1 million)¹³.

Cette tendance au vieillissement est généralement plus marquée dans les cœurs d'agglomération que dans les communes du périurbain, et dans les villes petites et moyennes que dans les grandes Métropoles (dans les centres villes de petites villes les plus 75 ans sont jusqu'à 30% plus nombreux). Cette tendance devrait s'accroître partout dans les années à venir compte tenu de la baisse importante de la natalité ces dernières années d'une part (taux de natalité passé de 13,1 à 11,7 enfants pour 1000 femmes entre 2006 et 2016)¹⁴ et de l'arrivée dans la

tranche des plus de 75 ans des baby-boomers d'autre part. « Voir les individus derrière les flux » implique de savoir porter attention aux besoins spécifiques de cette catégorie de population des seniors pour y ajuster un écosystème transport majoritairement pensé par et pour les actifs (valeurs des seniors, pratiques et usages des néo-retraités du baby-boom, impacts des fragilités physiques liées à l'âge...)

Des solutions innovantes et profitables à tous peuvent être apportées.

Au niveau de la médiation de l'offre transport pour la rendre plus accessible aux plus fragiles physiquement (cf. point suivant). Au niveau de l'environnement transport, en élargissant la réflexion à la marche et aux cheminements par exemple (jalonnement, traversées piétonnes sécurisées, présence de bancs aux arrêts et dans la ville de manière à scander et étendre la portée de cheminement de ceux que la marche fatigue). Ou enfin au niveau de l'offre elle-même. L'exemple wallon de la centrale des moins mobiles, où un regroupement de bénévoles offrent leur service et leur voiture pour permettre à des personnes âgées isolées dans les communes situées en territoires peu denses de continuer à se déplacer, peut constituer une source d'inspiration autant qu'un modèle de ce qui pourrait être décliné sur nos territoires.

Tous fragiles en situation de mobilité

Les fragilités physiques ne sont cependant pas réservées aux plus âgés. 10 millions de français de moins de 65 ans¹⁵ sont en situation de fragilité si l'on inclut sous ce vocable ceux qui souffrent d'une fragilité sensorielle ou physique que cette dernière soit ou non reconnue officiellement comme handicap (les problèmes de vision, d'audition, la peur de tomber ou les pertes de mémoire, touchent pour chacun d'eux 20% des français¹⁶). La maîtrise de la langue pose par ailleurs problème à 9 millions de personnes (illettrées, allophones...) et on estime que 1 français sur 5 rencontre des difficultés pour se repérer, s'orienter dans l'environnement urbain¹⁷.

A ces publics en situation de « fragilité permanente » lors de leurs déplacements, s'ajoutent toutes les autres personnes susceptibles de se retrouver temporairement fragilisées lors d'un déplacement en transports en commun. Soit, rappelons-le, tout un chacun dès lors qu'il voyage avec une poussette ou des bagages encombrants, qu'il tombe en panne de batterie de téléphone lors d'un trajet inconnu, qu'il se déplace avec une entorse ou une fracture ou qu'il se sent en insécurité dans le train, le bus ou à l'arrêt.

Un travail peut ici être mené au niveau du design du service d'une part (signalétique, circulation à l'intérieur des véhicules, numérotation des arrêts du bus comme à Fécamp pour une identification plus aisée, mais aussi accueil attentif et attitude rassurante des conducteurs) ou du design de l'offre d'autre part (simplicité du réseau, maillage efficace) pour répondre à ces problématiques de fragilités via un environnement transport mieux pensé.

13 - Sources : RP 2013 Insee pour des communautés d'agglomération entre 25 000 et 150 000 habitants

14 - Source : Insee 2016

15 - Source : Insee - Dares

16 - Source : enquête « Fragilités » - Keolis 2016

17 - Source : Insee - Keolis



A nouveau, même si elles restent à mettre en œuvre, les innovations technologiques peuvent également ouvrir à terme de nouvelles possibilités pour mieux prendre en charge ces personnes fragiles en complément du travail toujours nécessaire à mener sur le design du service et l'accessibilité. Les plans d'orientation 3D, l'assistance par visiophonie, ou la création via smartphone d'un réseau de clients-ambassadeurs des transports en commun à même de venir en aide à qui les sollicite, pourraient constituer autant d'aides utiles demain non seulement pour les personnes en situation de fragilité « permanente » mais aussi pour tout client se trouvant temporairement en fragilité lors de sa chaîne de déplacement au sein d'un réseau de transport.



Il est donc essentiel de se mettre à l'écoute et au diapason de la société comme elle va et comme elle change afin de proposer un écosystème transport innovant dans le respect des besoins exprimés par les voyageurs.

Cependant, si la société change, les villes et les territoires eux aussi sont touchés par de profonds changements.

Tandis que se pose la question de réguler ces évolutions pour inventer un modèle de ville future harmonieux, la problématique des mobilités apparaît comme de plus en plus centrale dès lors que l'on cherche à « faire ville » et les opérateurs de mobilités sont appelés à accompagner au mieux les collectivités dans ce défi qui leur est posé.

→ 16 communautés de communes se sont associées à la communauté urbaine de Cherbourg pour former la nouvelle « Communauté d'agglomération du Cotentin » (130 communes)

Faire ville intra et extra muros

La ville est une forme vivante en constant changement.

Sortie de ses remparts à l'époque moderne, la ville s'est ensuite construite des faubourgs puis des banlieues sous l'effet des différentes révolutions industrielles. L'étalement s'est poursuivi dans la seconde moitié du 20^{ème} siècle avec la naissance du périurbain notamment permis par l'essor massif de la voiture individuelle.





Depuis, la modernité tardive n'a vu que s'accroître le phénomène, jusqu'à rendre impossible la définition des limites des villes. Pour tenir compte de ce phénomène, l'échelle de gouvernance des territoires a logiquement été modifiée et étendue pour donner naissance à des intercommunalités et des ressorts territoriaux parfois très élargis, tout particulièrement autour des villes moyennes (la CA de Blois compte 43 communes là où Orléans n'en compte que 22, celle de Cherbourg en compte 130 là où Caen n'en compte que 50). C'est désormais au sein de ces nouvelles entités que les déplacements se doivent d'être pensés avec l'ambition de donner sens à ces territoires politiquement nouveaux et encore souvent peu conscients d'eux-mêmes.

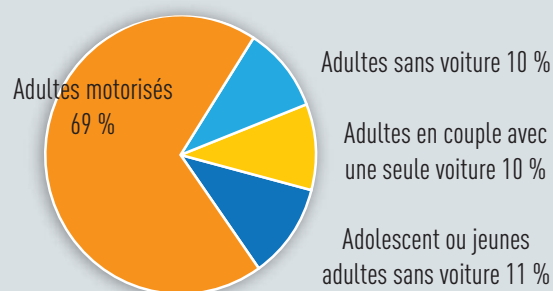
Très concrètement, il s'agit donc désormais pour les opérateurs rompus aux densités de la ville et de ses faubourgs « classiques » de continuer à proposer une desserte efficace au cœur des agglomérations tout en y intégrant des espaces nouveaux et plus difficiles à desservir. Difficiles à desservir, d'abord du fait de leur caractère généralement éloigné et peu dense comme dans certains ressorts territoriaux qui s'étendent au-delà même des limites du périurbain. Ensuite du fait souvent des réalités et besoins de déplacements très variés qu'ils proposent selon que l'on se trouve dans une « proche commune » du périurbain, dans un « bourg ancien » bien relié au cœur urbain ou dans une « commune excentrée » au caractère rural plus prononcé. Enfin, du fait de l'attente parfois très forte suscitée par l'arrivée des transports urbains dans ces communes désireuses de profiter des avantages de la ville proche.

La mise en œuvre équitable et harmonieuse des mobilités au sein des collectivités élargies doit pourtant permettre aux agglomérations et à leur périphérie de trouver une communauté de destin. Cela pourra se faire à partir de la mobilisation d'outils de diagnostic permettant de juger facilement et en transparence de cette équité de traitement entre territoires grâce à une évaluation de l'adéquation offre / demande de déplacements (IQUAD® et POCA®) mais aussi à partir de la compréhension des enjeux propres à ces différents espaces.

Un premier objectif sera ainsi de **proposer une solution de déplacement aux habitants pas ou plus motorisés** (personne sans voiture ou permis mais aussi aux personnes âgées isolées... deuxième conjoint d'un couple avec une seule voiture). Un objectif bien sûr plus prégnant au cœur des agglomérations que dans le périurbain, les bourgs et les petites villes. Les ménages non motorisés y sont en effet environ 4 fois plus nombreux que dans le périurbain tandis qu'à contrario la part des ménages bi motorisés y est 2 fois plus faible¹⁸.

Dans le périurbain où les couples avec enfant(s) sont en moyenne 2 fois plus nombreux dans ces territoires que dans les villes centres¹⁹, **l'attention pourra plus particulièrement se porter sur les plus jeunes**. Il s'agit en effet d'offrir une alternative crédible aux 2 roues motorisés pour leurs déplacements. Pour les intégrer au territoire via la mobilité aujourd'hui, et **les convaincre de rester fidèles aux réseaux de transports demain**.

Motorisation de la population EPCI de Montargis



→ Dans l'EPCI de Montargis, un tiers des plus de 12 ans n'ont pas accès facilement à une voiture

Pour ne laisser personne « en marge » de la ville du début de XXI^{ème} siècle de nouvelles réponses transports doivent être imaginées.

Faire plus léger et plus souple tout d'abord, par exemple avec des solutions de transports à la demande à la modularité renforcée, avec un itinéraire qui s'ajuste en fonction des besoins et sans réservation préalable forcément obligatoire (Cf. encadré Flexo page 6), afin de mieux répondre aux besoins des plus occasionnels ou des plus spontanés (adolescents). Flexo qui pourrait être assuré demain, qui sait, en navettes autonomes venues couvrir « sur mesure » le dernier kilomètre au départ d'une gare ou d'un pôle d'échange.

Faire plus malin aussi, en cherchant à développer l'intermodalité avec la voiture, les modes doux ou bien sûr le train de manière à mettre en synergie l'offre transport d'un territoire là où c'est possible. Ce qui peut par exemple se traduire, comme à Nevers, par la mise en place d'une tarification intégrée. Une tarification qui permet aux voyageurs du réseau urbain d'utiliser le train avec n'importe quel titre du réseau TANEQ. Une tarification qui ouvre également la possibilité de repenser le réseau de transport en jouant du rabattement sur les gares et pôles d'échanges extérieurs au centre urbain.

Faire plus coopératif et connecté enfin, en organisant la mise en place de solutions de covoiturage, ou d'auto-stop adossées sur les infrastructures et à l'image du réseau de transport de la ville.

Autant de solutions innovantes à mobiliser seules ou combinées, pour répondre aux besoins de déplacements complexes des habitants de ces territoires autant que pour donner chair, épaisseur, et sens à ces territoires aux visages composites et ainsi relever le défi de la « ville élargie » par la mise en œuvre intelligente de ses mobilités.

18 - Source : Insee 2016

19 - Source : Insee 2016



De nouvelles centralités

La ville change de forme et ce changement de forme s'accompagne de changements dans son fonctionnement.

Les commerces et services historiquement concentrés au cœur des agglomérations ont connu ces dernières décennies un très fort développement aux pourtours des villes centres, dans le sillage des grands centres commerciaux nés à partir des années 60 en périphérie des villes, le long des grands axes routiers qui quadrillent le territoire de la ville désormais « élargie ».

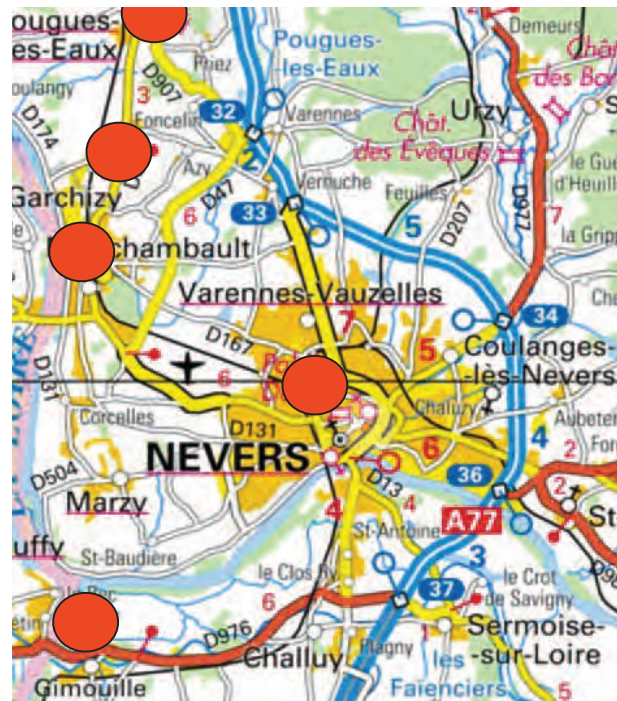
Ce double phénomène de croissance et de « déconcentration », partout à l'œuvre, est particulièrement prégnant dans certaines villes de plus petites tailles où il peut aller jusqu'à menacer de dévitalisation un centre-ville historique en mal d'attractivité face à ces nouvelles centralités (augmentation du taux de vacance des commerces, baisse démographique).

La dernière étude Keolis – TNS Kantar consacrée aux villes petites et moyennes²⁰ permet d'éclairer cette question du rapport entre centre-ville historique et centres commerciaux excentrés.

Les centres villes des villes moyennes y sont jugés très majoritairement agréables (64% d'interrogés d'accord pour les qualifier ainsi contre 16% en désaccord) avec un beau patrimoine historique (59% contre 17%) bien entretenu (59% contre 16%).

Le centre-ville bénéficie donc d'atouts reconnus et solides qui lui garantissent une certaine attractivité.

Néanmoins les habitants des moyennes agglomérations demeurent plus réservés lorsqu'il s'agit de juger de son dynamisme ou de se prononcer sur son attractivité. La part des citoyens qui pensent que leur centre-ville n'est pas dynamique est équivalente à celle de ceux qui pensent



→ Nerves : une mise en synergie des offres bus et train grâce à l'intégration tarifaire

qu'il est dynamique (33% contre 31%) tandis que la part de ceux qui pensent qu'il perd en attractivité est supérieure à celle de ceux qui pensent qu'il reste attractif (40% contre 31%).

Par ailleurs, si les zones centrales sont bien majoritairement privilégiées pour les sorties et loisirs (44% les placent en 1^{er} choix contre 11% seulement qui privilégient les zones d'activités commerciales périphériques) elles passent au second rang pour les motifs achats et courses (32% qui citent le centre-ville en 1^{er} choix contre 44% qui citent des zones commerciales périphériques). Une importance de ces zones périphériques d'autant plus remarquable que – comme cela a été montré dans une autre enquête – ces dernières ne sont pas seulement réservées aux personnes qui viennent effectuer des gros achats : à la sortie d'une galerie d'hypermarché, 75% des personnes n'ont pas de caddie.

A noter cependant que la pratique du centre-ville ou des centres commerciaux n'est que rarement exclusive. Une grande majorité des citoyens fréquente alternativement l'un et l'autre et ces deux types de secteurs, contribuent bien conjointement au rayonnement du territoire. Pour endiguer ce phénomène de fragilisation des centres villes et redonner de la cohérence et de l'équilibre au territoire, les opérateurs ont un rôle actif à prendre aux côtés des collectivités.

Bus de Vichy

Le réseau de bus de l'agglomération de Vichy lancé en 2010 fût l'occasion d'un double renouvellement d'offre et d'image.

Désireux de valoriser l'image de l'agglomération au travers de son réseau de transport, Vichy a profondément repensé l'identité visuelle de ses bus (nom, logo, découpe...) jusqu'au choix de renouveler son parc avec des véhicules plus petits que les bus « standards » précédemment en place (la desserte de l'ensemble des lignes régulières est aujourd'hui assurée en Midibus ou Minibus. Quelques bus standards restant mobilisés pour renfort en heures de pointe).

Ce choix a permis de renouveler et dynamiser l'image des transports de l'agglomération et l'image de l'agglomération elle-même grâce à des véhicules mieux inscrits dans le paysage urbain par leur dimension et plus pertinents en terme de capacité à la demande exprimée, permettant d'atténuer la délétère perception de « bus vides » à certaines heures.

Une première piste est toujours de mettre en valeur le centre-ville et la zone d'habitat dense par une offre bien conçue (réseau hiérarchisé, lignes structurantes, traitement des pôles d'échanges...). Une seconde, pourrait également consister à penser le réseau de transport comme un vecteur d'image pour la ville, et en prendre la mesure dans l'écosystème proposé.



Sur ce second point, plusieurs mises en œuvre concrètes peuvent être imaginées comme accompagner les villes dans le choix de véhicules valorisants en terme d'image grâce à leur meilleure inscription dans le paysage urbain (cf. encadré page précédente sur les bus de Vichy) ou se faire le relais du centre-ville et de ses commerces sur le réseau en les mettant en valeur sur les supports d'information liés aux transports comme à Malmö en Suède où un plan du centre-ville mettant en avant les commerces à la manière d'un plan de centre commercial. Enfin, des initiatives pourraient viser à améliorer l'accès au centre-ville.

Dans la majorité des intercommunalités de taille moyenne, le centre-ville est le premier employeur. Offrir un choix de solutions de mobilités aux salariés qui soient adaptées à leurs besoins (ouverture à 10h et fermeture à 19h pour certains commerces en semaine, prise en compte du samedi) pourrait limiter le nombre de voitures ventouses dans le cœur de l'agglomération et ce faisant faciliter l'accès des personnes venues de la périphérie pour profiter des services et commerces de centre.

De même, à moyen terme, la mise en place d'une liaison directe entre centres-villes et zones commerciales extérieures assurée par une navette électrique et autonome, permettra un jour de valoriser la complémentarité des offres commerciales en incitant les personnes venues prioritairement faire leurs courses en périphérie à prolonger en douceur (sans polluer...) leur sortie dans le centre pour profiter de son agrément.



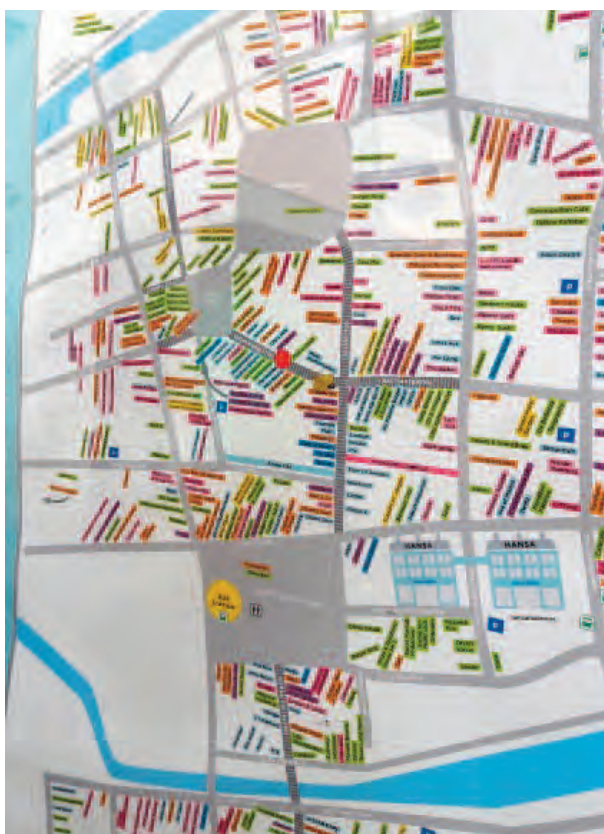
Moyennes villes, grands enjeux

Parce que chaque ville est une histoire et une géographie unique, donner sens aux territoires implique également de savoir saisir ce que chaque territoire compte de particulier.

Parmi les villes moyennes il est ainsi d'abord possible de distinguer plusieurs grands profils : profil « **périmétropolitain** » des villes situées dans l'aire d'influence d'une grande métropole (Libourne, Vienne, Vitry, Beaune...), profil de « **grandes moyennes villes touristiques** » dont la place tenue dans la hiérarchie urbaine est dopée par l'attractivité exceptionnelle (Narbonne, Royan, Saint-Malo, Gap, Colmar, Quimper), profil de « **pôles autonomes** » enfin, « **relais régionaux de centralité** », car fortement éloignées de toute Métropole (Aurillac, Auxerre, Agen, Nevers, Cherbourg).

Chaque profil présente de fait des problématiques propres en matière de mobilités.

Dans les villes moyennes « périmétropolitaines » marquées par leurs liens étroits avec le cœur d'une métropole voisine (plus de 50% de leurs habitants se rendent dans cette métropole voisine au moins une fois par mois²¹) l'enjeu pourra être fort concernant l'offre de soirée et de nuit pour prendre en compte les retours tardifs d'habitants ayant passé la soirée dans la grande ville voisine, ou bien encore concernant la prise en compte des habitants se déplaçant entre cœur de Métropole et moyennes villes périmétropolitaines pour leur travail. Des flux domicile – travail d'ailleurs généralement équilibrés dans les deux sens comme indiqué précédemment (cf. page 7), ce qui implique bien une problématique de rabattement / diffusion le matin comme le soir autour des gares²² (480 Beaunois vont quotidiennement à Dijon mais 440 dijonnais vont quotidiennement travailler à Beaune, de même, 850 Libournais vont quotidiennement à Bordeaux mais 580 Bordelais vont aussi quotidiennement travailler à Libourne).



A nouveau, des solutions à caractère modulable comme Flexo, proposées au départ ou à destination d'une gare et organisées en zones (desserte d'arrêts à la demande dans un secteur) ou en corridors (desserte d'arrêts à la demande autour de l'itinéraire stable d'une ligne), sont une réponse possible à des problématiques de desserte de soirée, ou de desserte de zones d'activités, comme cela se fait à Dreux ou Montargis.

21 - Source : enquête « traces mobiles » Keolis – SFR 2016

22 - Source : Fichiers détail mobilités - Insee 2014



Dans les villes moyennes à fort potentiel touristique, marquées par des affluences extrêmement fortes sur de relativement courtes périodes, l'enjeu pourra être fort soit sur la capacité du réseau urbain à prendre en charge cette affluence et à desservir les sites remarquables du territoire lorsque les touristes résident dans la ville même (Saint-Malo, Narbonne...), soit sur la capacité à offrir une solution de transport en commun simple et cohérente à destination de la ville lorsque les touristes logent majoritairement aux alentours (Quimper, Gap...). Dans toutes ces villes, l'enjeu sera fort par ailleurs sur la capacité à accompagner et fluidifier l'expérience de clients novices du territoire et des solutions de mobilités bien souvent (diffusion d'informations au niveau des sites clés, présence « humaine » sur le terrain pour relayer cette information, approche multilingue et pas seulement en Anglais).

Concrètement, des solutions dédiées peuvent être proposées pour traiter la demande spécifique à la période haute-saison (navette plage, renfort d'offre ou dessin du réseau de pleine saison distinct de celui du réseau hors-saison) ou bien tendre à faciliter l'intermodalité (titre de transport combiné bus-train, titres dédiés, attention portée à la desserte de la gare, des trains voire des parkings avec la mise en place à terme de navettes autonomes pour des correspondances plus efficaces entre les modes). D'une manière générale, le contexte touristique peut également souvent constituer un contexte favorable pour la mise en place de propositions transports un peu moins traditionnelles qui soient des relais positifs de l'image de la ville, comme les navettes de centre-ville, ou la location de vélos pouvant s'effectuer en boucle depuis des points stratégiques.

Dans les villes pôles et « relais de centralité régional » enfin, l'accent se portera à la manière des plus grandes villes sur la structuration d'un réseau local équilibré, à même de répondre équitablement aux besoins au cœur comme à la périphérie de la ville.

De la ligne forte au transport agile en passant par les modes actifs, une palette de solutions pourra être mobilisée pour proposer un réseau hiérarchisé et établissant une liaison entre ville centre et sa périphérie.

Enfin, au sein de ces villes moyennes classées en différents types, certaines peuvent présenter des particularités fortes. Comme par exemple celle de compter une importante proportion d'étudiants (Arras, Laval, Albi, Tarbes...) ou de proposer des formations rares (Cherbourg, Nevers, Laval ou Charleville-Mézières, Narbonne...).

Une spécificité qui, là encore, peut appeler à la mise en place de solutions dédiées (attention portée à la desserte des gares le dimanche, à l'offre de soirée en semaine afin de permettre l'accès au centre-ville...) et aussi une opportunité de promouvoir d'autres solutions de mobilité comme la marche ou du vélo (sous forme de location longue durée comme à Nevers ou sous forme de vélo libre-service comme à Laval).



→ Cherbourg : L'institut national des Techniques de la mer (Intechmer)

Un contexte économique contraint

La ville de demain en général et la mobilité de demain en particulier sont enfin à inventer dans un contexte économiquement contraint. Il est dans ce cadre de la responsabilité des opérateurs de mobilités de savoir être innovants pour proposer des pistes d'économie ou d'optimisation.

Certaines idées simples et peu onéreuses ont déjà apporté la preuve que cela était possible à condition de sortir des cadres de réflexion habituels. A Beaune, décaler de quelques minutes les horaires des lycées et collèges a ainsi permis de diminuer de 9 unités le parc de bus utilisés pour la desserte scolaire (21 véhicules au lieu de 30).

L'offre peut également être réinterrogée et mieux hiérarchisée de manière à dégager des économies. Par exemple en « mariant » les branches de lignes diamétrales de manière à proposer 1 ligne à 15 minutes de fréquence et 1 ligne à 30 minutes de fréquence là où l'on trouvait précédemment 2 lignes à 20 minutes (comme à Saintes ou Vichy). Travailler à harmoniser les horaires entre plusieurs lignes en tronc commun sur un



→ *axe fort de manière à mettre en synergie leur offre est une autre piste possible d'économie (intercadencement des horaires), de même que préférer proposer une offre cadencée et stable sur l'année plutôt qu'une offre avec des fréquences ponctuellement plus élevées mais des horaires qui changent plusieurs fois dans l'année en contrepartie (dans l'étude « ville moyenne », 2/3 des interrogés disent par exemple préférer une offre cadencée à 15 minutes du lundi au samedi à une offre proposant une fréquence à 12 minutes du lundi au vendredi et à 20 minutes le samedi).*

De même, les coûts de production peuvent être diminués. De façon classique, comme dans le réseau urbain de Montluçon, où la réalisation de certaines lignes régulières avec réservation ou en desserte systématique a été confiée à des taxis, ou comme autour de Maubeuge également, où certaines lignes départementales « éloignées » sont désormais affrétées. De façon plus originale également, comme dans de toutes petites communes très isolées autour d'Alès et Chauny où la prise en charge des scolaires est désormais directement confiée aux parents qui s'organisent pour conduire les enfants à l'école contre rémunération forfaitaire au kilomètre, ou comme avec « Cmabulle », un nouveau service de « partage de conduites », permettant à des parents de s'organiser entre eux pour assurer en voiture en TC ou à pied les trajets scolaires et extra-scolaires de leurs enfants dans certaines communes périurbaines de la métropole de Lille.

Enfin, la tarification est un levier. Pour permettre une amélioration des recettes globales, cette dernière doit être ajustée de sorte à mieux prendre en compte les trajets les plus courts ou les utilisateurs les plus occasionnels. Cela peut passer par la diminution du prix de vente du titre unité et l'ajustement conjoint des taux de réduction accordés sur les abonnements afin de développer la pratique par l'abaissement du « droit d'entrée » sur le réseau.

Conclusion

Confrontée à de multiples mutations, la ville du siècle qui vient est mise au défi de se réinventer.

Une ville plus « intelligente » est donc à imaginer. Une ville qui sache tirer profit de toutes les évolutions technologiques pour rendre plus efficaces les services urbains ou les politiques publiques menées en son sein. Mais une ville qui sache aussi, ce faisant, rester au service du citoyen en plaçant ce dernier au cœur des réflexions et en position de co-construire la ville qui vient, comme cela fût souligné lors du dernier congrès mondial sur les smart cities de Barcelone en 2016^(*).

Une double ambition « technologique » et « citoyenne » dont Keolis entend se faire le porteur dans le domaine des mobilités grâce à une approche originale combinant souci de ne laisser personne sur le bord du chemin érigé en leitmotiv (écoute de la diversité des individus et des modes de vie, réponses plurielles et graduées...) et mise en œuvre ou valeur de données, d'outils de méthodes ou de solutions nouvelles et innovantes (interprétation ressources billettiques, ou des données « traces mobiles »...).

A travers l'attention portée à la société et aux modes de vie ainsi permis, Keolis et Villes de France entendent co-construire la ville. C'est en effet à travers la mise en œuvre d'une palette de solutions de mobilités conçue comme un ensemble cohérent et rassemblée sous la marque rassurante et familière du réseau que semble devoir s'inventer la mobilité future et s'animer les villes et territoires plus intelligents demain.

(*) « Smart Cities Expo World Congress » - 2016 : « Des villes pour les citoyens – Des citoyens qui changent la ville »



94 rue de Sèvres
75007 Paris
Tél. : +33 1 45 44 99 61

courriel : contact@villesdefrance.fr

 [@villes2fr](https://twitter.com/villes2fr)

www.villesdefrance.fr



20 rue Le Peletier
75320 Paris Cedex 09
Tél. : +33 1 71 32 90 00

courriel : communication@keolis.com

 [@groupekeolis](https://twitter.com/groupekeolis)

www.keolis.fr