

●●● Des enjeux de fonctionnement plus clairement identifiés pour les populations défavorisées

IUD
Le programme IUD (Interface Urbanisme et Déplacements) est interministériel. Articulé autour de 10 thèmes d'actions, il est centré sur la nécessité d'une approche transversale embrassant les différents champs des politiques d'urbanisme, de déplacements et d'aménagement du territoire.

IUD 6
Le thème IUD6 vise à mieux prendre en compte la problématique des déplacements dans les démarches politiques de la ville.

Le comité de suivi de ce thème est constitué de la DIV, la DTT, la DGUHC, la DRAST, le GART et l'AMVBF.

CERTU
centre d'études sur les réseaux, les transports, l'urbanisme et les constructions publiques
9, rue Juliette Récamier
69456 Lyon Cedex 06
Tél. : 04 72 74 58 00
Fax : 04 72 74 59 00
www.certu.fr

Contacts Certu :
Jean-Paul Birchen et
Nicolas Crossonneau

Rédaction :
Christophe FOULTIER de
FORS Recherche Sociale.
Maquette :
Catherine RENEAUX, de
l'Atelier Albert AMAR
Impression :
Graphi-Scann

Toute reproduction intégrale ou partielle, faite sans le consentement du Certu est illicite (loi du 11 mars 1957).
Cette reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles 425 et suivants du Code pénal.

Les premières avancées de l'observatoire pour améliorer le fonctionnement du service

Depuis la mise en œuvre du dispositif, plusieurs observations ont déjà porté leurs fruits.

- Pendant l'élaboration de l'observatoire, des carences ont été identifiées en matière de communication sur les tarifs sociaux pour les habitants des quartiers excentrés. Le représentant de Transpole note ainsi : « on a pu s'apercevoir que certains habitants de

quartiers excentrés par rapport au lieu de délivrance des tickets de transport manquaient de visibilité sur les tarifs sociaux. Ceci nous permet actuellement de réfléchir au rapprochement des points de délivrance et au mode de communication... ».

- En outre, une analyse de l'offre de mobilité a permis la création d'un service de taxis en heures tardives (accessible jusqu'à minuit et demi) dans le cadre d'une convention avec l'opérateur Transpole. Ces taxis disposent de points d'arrêt prédéfinis (ou théoriques), et ne s'y arrêtent qu'en fonction de la demande effective.

Partager l'information pour alimenter un observatoire : une pratique qui évolue dans le temps...

Dans la mise en œuvre de l'observatoire, le représentant de Transpole évoque la difficulté de mobiliser les informations nécessaires, d'une part parce que les différentes données attendues ne sont pas toujours territorialisées à l'échelle du quartier, et d'autre part parce que les émetteurs d'informations sont multiples (y compris au sein de l'entreprise) et que tous doivent être convaincus, donc bénéficier des fruits du dispositif en retour pour l'alimenter avec régularité : « on a globalement accès aux informations de la Politique de la ville, à leur base de données sur les diverses caractéristiques de la population et on participe souvent aux réunions dans les quartiers, notamment au sujet de l'insécurité... ». La mise en œuvre de ce dispositif s'appuie, au sein de l'entreprise, sur de multiples compétences (marketing, communication, contrôle, exploitation...); des échanges réguliers ont lieu pour les mobiliser. Ce travail transversal nécessite encore aujourd'hui quelques évolutions en matière de pratiques professionnelles.

● Une politique d'humanisation des transports soutenue par le Syndicat mixte des transports
Un plan d'humanisation du réseau de transport collectif a été lancé par les représentants du Syndicat mixte des transports de l'agglomération lilloise. Depuis 2002, 350 agents de prévention ont été engagés dans le cadre de ce dispositif. Cette opération a été menée en partenariat avec les représentants de Transpole, du PLIE et de l'ANPE. Les principales missions des agents sont l'information, l'orientation et la médiation sociale dans le réseau de transport. Ces agents alimentent notamment l'observatoire avec des informations qualitatives concernant l'accès aux tarifs, le sentiment d'insécurité, la qualité de service au quotidien...

Qui contacter ?
M. CASTELAIN,
directeur du contrôle, de la sûreté et de l'environnement
TRANSPOLE
908 avenue de la République,
BP 1009 - 59701 Marcq-en-Baroeul cedex
Tél. : 03 20 81 44 03
Fxcastelain@transpole.fr

Dans le cadre du programme de travail « politique de la ville et déplacements », le Certu propose une série de fiches relatives à la mise en œuvre de projets de déplacements et d'expériences de services afin de faciliter les déplacements dans les quartiers prioritaires.



Une veille pour suivre l'évolution des comportements et recueillir les attentes des habitants



Face aux exigences de performance et de qualité de service, Transpole - opérateur de transport dans l'agglomération de Lille - a élaboré un observatoire des attentes et des comportements en accord avec l'autorité organisatrice de l'agglomération pour mieux appréhender les attentes des usagers. Cet opérateur doit aujourd'hui veiller aux problèmes d'insécurité et de fraudes ainsi qu'au maintien de l'image des transports en commun.

●●● Transpole dans l'agglomération lilloise : du service de qualité aux exigences de rentabilité

Transpole, filiale du groupe Kéolis, gère l'ensemble du réseau et des infrastructures de transport en mode lourd (tramway et métro) ainsi qu'en desserte fine (bus) dans le cadre d'une convention d'exploitation signée avec le Syndicat mixte d'exploitation des transports en commun de Lille Métropole (Communauté urbaine de Lille et Conseil général). En sus des exigences de qualité de service, le cahier des charges de la convention de délégation de service public fixe également des impératifs de gestion à l'opérateur de transport. Dans ce cadre, celui-ci doit dédoubler ses missions :

- il est prestataire de service et obéit à un objectif de performance : « nous nous engageons sur des dépenses, des recettes et des critères de qualité de service » indique le représentant de Transpole;
- il est aussi partenaire, notamment des dispositifs de la Politique de la ville (Contrat local de sécurité - CLS...). C'est dans ce contexte que le représentant de Transpole a constaté une évolution considérable des compétences d'ingénierie sociale et de sécurité dans le secteur des transports : « l'environnement social est au cœur de nos métiers ».

Assurer un service de qualité dans une agglomération multipolaire
Penser le réseau de transport de l'agglomération lilloise s'avère complexe tant le territoire est hétérogène. En effet, l'agglomération comprend 86 communes et chacune d'elles a potentiellement des besoins spécifiques en matière de desserte.
« L'agglomération est un patchwork de quartiers, et on est obligé de travailler sur l'ensemble des quartiers. Comment offrir dans ce cadre un service de qualité, performant et attractif, tout en mettant en œuvre une politique tarifaire adaptée à destination des populations les plus démunies ? », interroge un représentant de Transpole.

●●● Des besoins de déplacements appréhendés dans le cadre de diagnostics de quartiers

Une implication déjà ancienne des questions de mobilité dans le cadre de la Politique de la ville

Le Syndicat mixte d'exploitation des transports en commun de Lille Métropole a d'ores et déjà travaillé à une meilleure prise en compte du transport public dans le contexte de la Politique de la ville. Déjà en 2000, ses représentants notaient, dans le cadre d'une synthèse sur le Pacte de relance pour la ville, leur engagement en matière :

- d'offre de transport, en prenant plus largement en compte la desserte des Zones urbaines sensibles (ZUS);
- de tarification sociale différenciée selon les situations sociales;
- d'inscription de la démarche dans des dispositifs de coordination existants (amélioration du service public, prévention de la délinquance dans les CLS, insertion sociale et professionnelle, développement de « points-services aux particuliers » aux sein des quartiers ...).

Enfin, mandatés par le Syndicat mixte d'exploitation des transports en commun de Lille Métropole dans le cadre de l'appel à projet *Transports publics et intégration urbaine* de la DIV-DTT, les représentants de Transpole ont réalisé une étude qui a permis de mieux connaître les besoins de déplacements dans les quartiers en difficulté. C'est dans le cadre de cette étude qu'a été préconisé la mise en place d'un observatoire pour mieux appréhender les attentes et les comportements des habitants de ces quartiers.

Un appel à projet DIV-DTT impulse la création d'un observatoire social

La concertation : une démarche difficile à maintenir

L'opérateur était confronté à des problèmes d'agressions et de jets de pierre dans le quartier du Pont Rompu à Tourcoing, et a cessé pour un temps relativement court de desservir son centre. « Plutôt que d'aboutir à une situation de crise, nous avons pensé reconsidérer le parcours du bus. Or, les représentants d'une association (très mobilisée) souhaitaient une modification du tracé de la ligne de bus » note le représentant de Transpole. L'autorité régulatrice, le Syndicat mixte d'exploitation de transport de l'agglomération lilloise, a donné gain de cause à cette association et le tracé de la ligne a été reconfiguré. Deux jours plus tard, d'autres habitants du quartier ont dénoncé ce nouveau tracé. Le représentant de Transpole note ainsi que les avis restent souvent très contradictoires à l'échelle d'un quartier et constate la nécessité de recourir à des démarches de concertation très élaborées pour aboutir à un consensus.



●●● L'observatoire comme dispositif d'information pour un réseau performant

Réhumaniser les transports, adapter la tarification et l'information : des objectifs diversifiés au service du public

Après avoir mené une série d'études visant l'identification des besoins de déplacements, les représentants de Transpole ont défini 4 orientations, dont la mise en service d'un observatoire des attentes et des comportements dans les quartiers de l'agglomération lilloise. Les préconisations étaient à la fois :

- d'ordre général : « réhumaniser les transports », en améliorant la relation entre les agents de Transpole et le jeune public, en adaptant la tarification aux situations diverses, en proposant une information plus proche de ces populations et mieux identifiée par elles...
 - et spécifiques : adapter l'information aux populations immigrées, prendre en compte les familles monoparentales, mieux desservir les lieux fortement fréquentés par les populations de ces quartiers (notamment les centres commerciaux)...

Quatre paramètres servent d'indicateurs pour alimenter le dispositif :

- l'offre : le nombre de lignes de transport en fréquence et en amplitude, les interruptions de service...;
- la fréquentation et les usages : le nombre de personnes fréquentant les « points-services », le nombre d'entrants / sortants sur le réseau...;
- l'ambiance : l'insécurité et les atteintes aux voyageurs, au personnel...;
- la fraude : les procès verbaux répertoriés et le taux de fraude apparent.

Ces quatre groupes de données sont recoupés avec d'autres informations quantitatives (variables socio-économiques, fréquentation...) et qualitatives relevant de différents partenaires en contact avec le transporteur et avec des publics sensibles (les « points-services aux particuliers », les adultes-relais...). C'est par la combinaison de l'ensemble de ces éléments que le transporteur peut se positionner en situation de veille permanente pour prolonger au besoin le diagnostic par une étude plus approfondie.

Le programme DIV-DTT Transports publics et intégration urbaine à l'origine du projet

Le Syndicat mixte d'exploitation des transports en commun de la Communauté urbaine de Lille a été retenu pour conduire le programme DIV-DTT Transports publics et intégration urbaine dans l'agglomération lilloise. Sa réalisation a été confiée à l'opérateur Transpole, qui a réalisé un diagnostic sur 10 sites prioritaires de l'agglomération selon les 4 phases suivantes :

- des monographies spécifiques à chaque quartier (aspects urbains, fonctionnement social...) produites avec la participation des acteurs locaux des différents quartiers;
- une analyse socio-démographique élaborée sur la base de données statistiques;
- une analyse technique sur l'offre de transport en termes d'amplitude, de confort, de temps d'attente...;
- une enquête effectuée sur la base de 3000 questionnaires environ pour analyser les divers motifs de déplacements des usagers et connaître leurs perceptions des transports publics.