

Transports urbains et tourisme

Offres de services dans les agglomérations

Comparaisons européennes



Transports urbains et tourisme

Offres de services dans les agglomérations –
Comparaisons européennes

Avril 2015

Collection Connaissances

Cette collection présente l'état des connaissances à un moment donné et délivre de l'information sur un sujet, sans pour autant prétendre à l'exhaustivité. Elle offre une mise à jour des savoirs et pratiques professionnelles incluant de nouvelles approches techniques ou méthodologiques. Elle s'adresse à des professionnels souhaitant maintenir et approfondir leurs connaissances sur des domaines techniques en évolution constante. Les éléments présentés peuvent être considérés comme des préconisations, sans avoir le statut de références validées.

Remerciements

Cette synthèse sur les offres de services de mobilité destinées aux touristes dans les grandes agglomérations françaises a été commandée au Cerema par la Direction générale des infrastructures, des transports et de la mer (DGITM), du ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie, sur proposition de la direction technique Territoires et Ville du Cerema (DTecTV). Toutefois, elle ne vaut pas position de la DGITM sur le sujet abordé.

Elle a été rédigée par David Dubois (Cerema – Centre-Est) et Alicia Lee-Aliaga (Cerema – Centre-Est), sous la coordination de Cécile Clément-Werny (Cerema – Territoires et Ville).

Les rédacteurs remercient l'ensemble des contributeurs :

- Emmanuel Allemand (musée des Beaux-Arts – Lyon)
- Marielle Breas (STIF)
- Jimmy de Brito (STIF)
- Sandrine Chausson (Comité Régional du tourisme Paris – Île-de-France)
- Karine Chieze (Institut Lumière – Lyon)
- Sonia Duchatel (musée de la Photographie et de l'Image – Nice)
- Bruno Fievez (Cerema – direction territoriale Méditerranée)
- Anne-Sophie Gamblin (Keolis Lyon)
- Gabrielle Labescat (Atout France)
- Yvette Lartigau (Métropole Nice-Côte d'Azur)
- Nicolas Le Morvan (RATP)
- Olivier Occelli (office du tourisme de Lyon)

Les rédacteurs remercient également les relecteurs :

- Nadine Asconchilo (DGITM)
- Stéphane Chanut (Cerema – Territoires et Ville)
- Marie-Laure Desmet (Atout France)
- Nicolas Le Morvan (RATP)
- Frédéric Lescommères (Cerema – Sud-Ouest)
- Olivier Occelli (office du tourisme de Lyon)
- Frédérique Villiers (Cerema – Territoires et Ville)

Cet ouvrage fait partie d'un ensemble de productions réalisées dans le cadre d'un groupe de travail « transport et tourisme », animé par la DTecTV. Ce groupe est composé :

- de la Direction générale des infrastructures, des transports et de la mer – DGITM ;
- d'Atout France ;
- du Cerema : Centre-Est ; Est ; Nord-Picardie ; Méditerranée ; Sud-Ouest

Les dernières productions de ce groupe de travail, outre cet ouvrage, sont :

- *Organiser les déplacements liés au tourisme événementiel*
- *Regards sur les villes touristiques moyennes*
- *Transport et tourisme de proximité en France – note d'enjeux.*

Avertissement

Les données utilisées dans cette synthèse ont été recueillies entre mars 2013 et mai 2014 et, si nécessaire, actualisées en mai 2014. Sauf mention contraire, les éléments cités dans ce document reflètent la situation à mai 2014.

L'attention du lecteur est attirée sur le fait que les offres de mobilité touristique en elles-mêmes, comme les informations diffusées à leur sujet et les tarifications qui s'y appliquent, sont susceptibles d'évoluer rapidement. Les données analysées dans cette synthèse peuvent donc ne pas refléter exactement la situation à la date d'édition du document.

Pour des éléments mis à jour, le lecteur pourra se référer aux références bibliographiques listées en Annexe C, et notamment aux sites Internet des offices du tourisme et des réseaux de transports.

Afin d'en faciliter la lecture, on trouve dans cet ouvrage des encadrés :

- verts pour les points juridiques et réglementaires ;
- gris pour les zooms particuliers relatifs aux précisions thématiques et aux comparaisons européennes ;
- bleus pour les synthèses ;
- orange pour les recommandations.

Sommaire

Chapitre 1 – Une information sur les services de mobilité inégalement diffusée par les acteurs institutionnels	10
1.1 – Sur Internet, des informations existantes mais souvent dispersées	12
1.2 – Dans les applications pour smartphones, peu de découplage entre transports et tourisme	15
1.3 – Sur les plans et les brochures, quelques initiatives intéressantes associant transports et tourisme	19
Chapitre 2 – Une grande variété de services de mobilité ciblant la clientèle touristique	24
2.1 – Mobilité touristique et transports publics	25
2.2 – Les offres de mobilité dédiées aux touristes	34
2.3 – Les offres de « promenades commentées » : les petits trains touristiques et autres services	44
Chapitre 3 – Des offres tarifaires susceptibles d'intéresser les touristes	50
3.1 – Dans la plupart des agglomérations, des tarifs classiques adaptés aux touristes	52
3.2 – Des tarifications événementielles qui restent à déployer	55
3.3 – Un développement fort des « city pass », les pass combinés intégrant transport et tourisme	56
Chapitre 4 – Conclusion	61
Annexes	63
Annexe A – Liste des agglomérations étudiées	64
Annexe B – Présentation de trois city pass	66
Annexe C – Bibliographie	72

Le tourisme

L'Organisation mondiale du tourisme (OMT) définit le « tourisme » comme « les activités déployées par les personnes au cours de leurs voyages et de leurs séjours dans les lieux situés en dehors de leur environnement habituel pour une période consécutive qui ne dépasse pas une année à des fins de loisirs, pour affaires et autres motifs ». En France, l'Insee reprend la même définition.

L'environnement habituel est, selon l'OMT, la zone géographique à l'intérieur de laquelle une personne mène ses activités quotidiennes. C'est l'environnement des routines, c'est-à-dire les lieux de résidence et de travail, ainsi que les lieux fréquemment visités tels que les résidences des amis, les lieux d'achats ou de soins médicaux. La définition proposée par l'OMT ne lie pas forcément le tourisme à une activité déterminée (loisirs, visites à des proches, affaires...), mais simplement au fait que l'endroit où se rend la personne ne lui est pas familier.

Selon l'OMT, les personnes pratiquant le tourisme sont appelées « visiteurs ». L'OMT distingue deux types de visiteurs : les « touristes », qui passent au moins une nuit et moins d'un an hors de leur environnement habituel, et les « excursionnistes », qui ne passent pas de nuit hors de leur environnement habituel.

Nous parlons dans ce document de « touristes » pour désigner les personnes en déplacement hors de leur environnement habituel, que le déplacement comporte ou non une nuitée. Au sens de ce document, les « touristes » correspondent donc aux « touristes » et aux « excursionnistes » suivant les définitions de l'OMT.

Introduction

Les agglomérations, des destinations touristiques majeures

Les agglomérations sont devenues des destinations touristiques majeures. Principales portes d'entrée internationales dans les territoires en raison de la présence des grandes gares et des aéroports, elles constituent une destination privilégiée pour les touristes, et particulièrement pour les touristes internationaux.

Conscientes des retombées économiques que génère la clientèle touristique, les grandes agglomérations cherchent, depuis plusieurs décennies, à développer leur offre touristique : mise en valeur du patrimoine, développement de grands équipements, organisation d'événements sportifs, culturels ou d'affaires...

La question de la mobilité en ville et de l'accessibilité des visiteurs à ces offres touristiques apparaît d'une importance capitale pour développer le rayonnement de l'agglomération. Plusieurs travaux de recherche le montrent¹. L'attractivité touristique d'une agglomération ne s'évalue plus seulement à la notoriété de ses sites, de ses monuments ou des événements qui y sont organisés, mais également à son accessibilité en transport et à la facilité de déplacement en son sein. Par ailleurs, certains modes de transport comportent un intérêt touristique intrinsèque et sont partie prenante de l'intérêt touristique de l'agglomération.

1 Voir notamment les travaux de D. Albalade et G. Bel, *Tourism and urban public transport: Holding demand pressure under supply constraints*, Tourism Management, 2009 (en ligne) http://www.ub.edu/graap/tm_belalbalade.pdf.

Un panorama réalisé dans quarante agglomérations européennes

Le document porte principalement sur les agglomérations françaises de plus de 250 000 habitants. D'autres agglomérations de taille inférieure, revêtant une fonction métropolitaine et rendues attractives par leur situation géographique, ont également été observées. Au total, vingt-six agglomérations françaises ont été prises en compte.

Les études de cas français sont mises en perspective avec un panel d'agglomérations européennes de taille comparable aux agglomérations françaises. Quatorze agglomérations européennes issues de douze pays différents sont étudiées : Anvers (Belgique), Copenhague (Danemark), Cracovie (Pologne), Édimbourg (Royaume-Uni), Florence (Italie), Genève (Suisse), Göteborg (Suède), Helsinki (Finlande), Nuremberg (Allemagne), Oslo (Norvège), Palma de Majorque (Espagne), Porto (Portugal), Séville (Espagne) et Zurich (Suisse).



Carte des agglomérations européennes étudiées.

Au total, quarante agglomérations françaises et européennes ont été prises en compte dans ce document. L'Annexe A détaille les populations de chacune de ces agglomérations.

Le recueil d'information est basé sur des recherches sur Internet et des entretiens auprès des acteurs du tourisme et de la mobilité. Pour chacune des agglomérations sélectionnées en France et en Europe, les sites Internet des offices du tourisme, des réseaux de transports en commun, des autorités en charge de l'organisation des transports publics, des systèmes d'information multimodaux et des aéroports ont été analysés de façon systématique. La recherche a été étendue aux sites Internet de certains opérateurs touristiques ou de transports.

La mobilité des touristes en ville, des attentes spécifiques, des pratiques mal connues

Les pratiques et les attentes des touristes en matière de mobilité urbaine diffèrent de celles des résidents. Atout France, l'agence de développement touristique de la France, résume ainsi ces spécificités² :

- Des rythmes de déplacement différents de ceux des résidents : la fréquentation touristique connaît des pointes les week-ends et pendant les vacances scolaires, quand la demande des résidents est généralement plus faible. Pendant la journée, les rythmes de déplacements des touristes sont différents de ceux des résidents : peu de déplacements en début de matinée, mais une plus forte propension à se déplacer en soirée, voire la nuit.
- Des espaces de déplacements dans l'agglomération généralement resserrés : les touristes se concentrent essentiellement dans les centres historiques, correspondant au cœur de l'agglomération, et le cas échéant dans certains sites touristiques majeurs qui peuvent être excentrés. À l'inverse, la fréquentation touristique est souvent minime dans les quartiers résidentiels, les secteurs industriels...
- Une volonté d'optimisation du temps : les séjours urbains des touristes sont souvent de courte durée (de l'ordre de un à cinq jours), ce qui les incite à optimiser leur temps sur place et donc leurs déplacements.
- Des besoins accrus de repérage dans l'espace : par définition, les touristes se trouvent hors de leur environnement habituel. Ils ont donc besoin de comprendre l'organisation de l'agglomération et d'en repérer les principaux lieux clés comme les gares, les aéroports et les grands sites touristiques. Concernant plus spécifiquement les services de mobilité, ils ont besoin d'en comprendre les règles essentielles d'usage qui varient d'une agglomération à l'autre : est-il nécessaire de valider les titres de transport en entrée et en sortie ? L'achat des titres est-il possible à bord des véhicules ? Les titres de transport permettent-ils les correspondances ?
- Des besoins de traduction de l'information : les grandes agglomérations, par leur accessibilité internationale, sont des lieux de destination privilégiés pour les touristes internationaux, ce qui rend nécessaire la traduction des informations en différentes langues.
- Des souhaits de découverte ou d'expériences ludiques via le transport, qui peut ainsi dépasser sa simple vocation fonctionnelle : une part importante de la clientèle touristique est une clientèle de loisirs, qui aura tendance à privilégier les modes de déplacements ludiques, innovants ou inhabituels.



Croisières touristiques à Strasbourg

2 Atout France, *Faciliter les mobilités pour enrichir l'expérience touristique*, collection Rendez-vous en ville, 2012.

Il existe peu de données concernant les pratiques de mobilité des touristes en ville, même si quelques grandes tendances se dégagent³. Les études montrent que l'usage de la voiture reste prépondérant, dans la continuité du mode de transport utilisé pour accéder à destination. Le recours aux transports publics demeure faible, même s'il est plus fréquent dans les agglomérations où les visiteurs internationaux sont nombreux et les grandes villes où l'offre de transport « lourd » est bien développée. Enfin, la marche est un mode de déplacement privilégié, à la fois pour sa vocation fonctionnelle de déplacement et en tant qu'activité touristique à part entière.

Un focus sur les offres de mobilité touristique urbaine liées aux transports publics

Ce document se concentre sur les offres de mobilité destinées aux touristes individuels à l'intérieur des agglomérations, le périmètre de ces « agglomérations » étant défini comme l'espace desservi par le réseau de transports urbains⁴. Ce document ne s'intéresse donc pas aux problématiques de l'accessibilité à longue distance, ni aux liens entre l'agglomération et les territoires alentour.

L'accessibilité longue distance et la mobilité vers les territoires alentour

Les conditions d'accessibilité longue distance aux agglomérations (par la route, par train, par avion...) constituent naturellement un des facteurs clés de leur attractivité touristique. De la même façon, les services de mobilité permettant de découvrir les territoires et les sites touristiques alentour peuvent constituer un atout important alors que les touristes tendent à élargir leur périmètre de découverte au-delà de la seule ville-centre.

Ces deux aspects ne sont toutefois pas abordés dans ce document, qui se concentre sur les services de mobilité à l'intérieur des sites urbains.

Cette synthèse cible particulièrement les offres liées aux transports publics, disponibles de façon continue, ou au moins saisonnière. Elle ne s'intéresse en revanche pas aux offres de mobilité « individuelle » de type taxi ou véhicule de tourisme avec chauffeur, ni aux offres « sur mesure » destinées aux touristes en groupes organisés. Elle ne s'intéresse pas non plus aux dispositifs spécifiques qui peuvent être mis en place lors de grands événements (congrès, manifestations culturelles, rencontres sportives...).

Le cas des très grands événements

Les villes organisent de grands événements qui attirent et génèrent des flux importants de touristes : Fêtes de Bayonne, Nuit blanche à Paris, Grande Braderie de Lille, la Fête des Lumières à Lyon, carnaval de Nice, Armada de Rouen, Marché de Noël à Strasbourg... Ces très grands événements, organisés généralement de façon annuelle, donnent lieu à des dispositifs spécifiques en matière de déplacements : renfort de l'offre de transport public existante, création de services de navettes, dispositifs d'information dédiés, tarifications spéciales...

Ces dispositifs spécifiques aux très grands événements font l'objet d'une publication distincte⁵. Nous ne nous intéressons ici qu'aux dispositifs mis en place de façon annuelle, ou au moins saisonnière, en période de fréquentation touristique non exceptionnelle.

3 Voir notamment les travaux de W. Gronau et A. Kagermeier, *Key factors for successful leisure and tourism public transport provision*, Journal of Transport Geography, 2007 (en ligne) <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0966692306001426> ou encore la publication d'Atout France, *Faciliter les mobilités pour enrichir l'expérience touristique*, collection Rendez-vous en ville, 2012.

4 Ainsi, en France, le périmètre des « agglomérations » au sens de ce document correspond aux périmètres des transports urbains.

5 *Organiser les déplacements liés au tourisme événementiel*, Cerema, à paraître en 2015.

Cet ouvrage est structuré selon les trois problématiques suivantes :

- Quelles sont les informations relatives à la mobilité qui sont diffusées par les acteurs institutionnels des transports et du tourisme ? Cette synthèse s'intéresse à la fois à la qualité de l'information, à sa facilité d'accès, mais également à sa facilité de compréhension, notamment par des touristes étrangers ne parlant pas le français. Le document est centré sur l'information disponible en amont du voyage. Il ne s'intéresse pas en revanche aux problématiques liées aux aménagements urbains et à la signalétique touristique dans les villes et les « points d'entrée » du territoire que sont les gares et les aéroports.
- Quels sont les services de mobilité qui sont proposés aux touristes dans les grandes agglomérations françaises ? Il s'agit de repérer les services qui intéressent particulièrement les touristes, avec des offres dédiées ou non.
- Quelles sont les offres tarifaires mises en place à destination des touristes ? Un approfondissement est notamment réalisé sur les tarifications combinées associant prestations touristiques et services à la mobilité.

Chaque partie est accompagnée de recommandations à destination des collectivités locales afin d'améliorer la prise en compte des besoins de mobilité des touristes dans les agglomérations françaises.

Chapitre 1 – Une information sur les services de mobilité inégalement diffusée par les acteurs institutionnels

La disponibilité, l'accessibilité et la qualité de l'information concernant les offres de mobilité sont des vecteurs importants pour favoriser l'usage de ces offres. Il ne s'agit pas là d'une spécificité liée aux usages touristiques de ces offres, l'information à destination des résidents et des usagers réguliers s'avérant également stratégique. Toutefois, la clientèle touristique a généralement des attentes particulières en matière d'information, ce qui justifie le développement de politiques ciblées.

Un dispositif complet de communication et d'information permet de valoriser les offres en les rendant visibles et compréhensibles par les touristes, à la fois pendant la phase de préparation au voyage et pendant le séjour.

Ce chapitre s'intéresse aux informations concernant les services de mobilité qui sont diffusées par les différents acteurs institutionnels du tourisme et des transports. Trois types de supports ont été pris en compte :

- les sites Internet ;
- les applications pour smartphones ;
- les plans et brochures touristiques.

Les informations accessibles directement dans l'espace urbain, par la signalétique, le jalonnement, ou encore par les agents d'accueil des gares, des aéroports, des offices du tourisme ou des réseaux de transports publics ne sont pas prises en compte dans ce panorama.

L'Annexe D (voir dossier séparé) détaille, agglomération par agglomération, les informations sur les services de mobilité diffusées par les acteurs institutionnels.

L'information touristique « *in situ* »

L'information accessible « à distance » (sites Internet, applications pour smartphones, plans et brochures...) est indispensable au moment de la préparation du voyage. Elle s'avère également utile lors du séjour touristique. Toutefois, elle ne peut pas se substituer intégralement à l'information délivrée physiquement, sur place.

De plus en plus de villes cherchent à développer l'information touristique dans l'espace urbain, afin de faciliter l'orientation et le repérage des touristes : mise en place d'une signalétique piétonne orientant les touristes vers les principaux points d'intérêt, création de circuits permettant de découvrir une sélection de sites touristiques... Mais la diffusion de l'information peut aussi se faire par l'intermédiaire d'agents d'accueil, dans les offices du tourisme, les gares, les aéroports, les principales stations de transports publics...



David Dubois - CETE de Lyon

Point d'information pour les touristes dans le métro à Paris.

1.1 – Sur Internet, des informations existantes mais souvent dispersées

Internet est devenu le média privilégié par les touristes pour préparer et planifier leurs séjours. Il est donc indispensable que les informations sur l'offre de mobilité urbaine y soient disponibles et facilement accessibles pour les touristes. Le tour d'horizon réalisé dans les agglomérations françaises montre que les informations utiles aux touristes concernant les services de mobilité sont généralement dispersées sur plusieurs sites Internet :

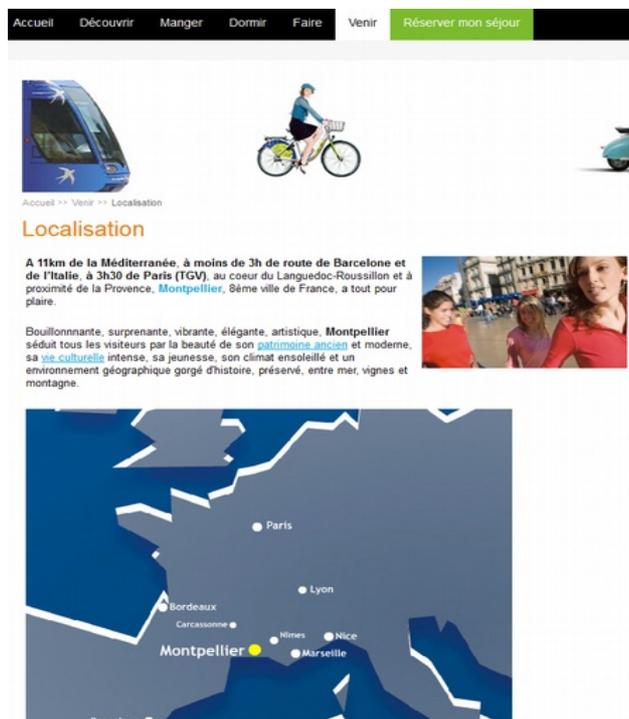
- les sites des offices du tourisme de la ville ou de son agglomération, dont on peut supposer qu'ils constituent la « porte d'entrée » pour les touristes ;
- les sites des réseaux de transports et des systèmes d'information multimodaux, lorsqu'ils existent ;
- les sites des aéroports, dans la mesure où, contrairement à la plupart des gares, les aéroports sont éloignés des centres-villes, d'où des problématiques particulières en termes d'accessibilité.

Sur les sites des offices du tourisme, un accent mis sur l'accessibilité longue distance

La très grande majorité des sites des offices du tourisme des agglomérations françaises étudiées propose des informations concernant les transports vers ou dans l'agglomération. Ces informations sont généralement regroupées dans des rubriques nommées « se déplacer », « venir et se déplacer », « visiter », ou encore « informations pratiques ». Toutefois, les informations concernant la mobilité sont généralement très succinctes. L'accent est souvent mis sur l'accès à l'agglomération en avion, en train ou en voiture. En revanche, l'information concernant les services de mobilité urbaine (transports urbains, vélo en libre-service...) ne s'y trouve pas toujours, les sites Internet renvoyant généralement le touriste vers ceux des réseaux de transport.



Lyon tourisme et congrès



Office de tourisme de Montpellier

Les sites Internet des offices du tourisme ne mettent que rarement en avant les transports urbains (ici, les rubriques « Accès et transport » de l'office du tourisme de Lyon, à gauche, et « Venir » de l'office du tourisme de Montpellier, à droite).

Sur les sites des aéroports, une information souvent limitée à la liaison vers le centre-ville

L'information diffusée par les sites des aéroports est essentiellement centrée sur les vols à l'arrivée ou au départ. Les informations concernant la mobilité urbaine sont souvent limitées à la liaison aéroport-centre-ville, avec parfois une description des offres de transports publics (horaires, points d'arrêt, tarifs, formalités d'achat des billets), ou plus souvent un simple renvoi vers les sites Internet des réseaux de transport.

Sur les sites des réseaux de transport, peu d'informations visant les touristes

Dans leur majorité, les sites Internet des réseaux de transports urbains ne diffusent pas d'informations spécifiques à destination des touristes, mais visent essentiellement une clientèle d'habités, ou tout au moins de personnes connaissant l'agglomération, et ne prennent que peu en compte les besoins spécifiques de la clientèle touristique. Par exemple, les informations essentielles pour une personne découvrant le territoire et son réseau de transports (règles d'usage du réseau, lieux d'achat et de validation des titres de transport, durée de validité des titres...) ne sont souvent pas explicitées. Les principaux lieux d'intérêt touristique et leurs modalités d'accès ne sont pas mis en évidence, et les informations sont souvent peu hiérarchisées, ce qui complexifie les recherches.

Quelques sites Internet des réseaux de transport urbain proposent toutefois des rubriques destinées spécifiquement aux touristes :

- À Paris, le site de la RATP dispose d'une rubrique dédiée aux touristes qui propose un plan simplifié du réseau où figurent les grands sites touristiques ; une rubrique dédiée aux trajets aéroports-centre-ville présente les principaux titres de transport destinés aux touristes...
- Le site du réseau TAN à Nantes regroupe dans sa rubrique « en balade » plusieurs idées d'itinéraires touristiques à travers l'agglomération nantaise en tramway, bus et navette fluviale. Un plan touristique du réseau, présentant les lignes de tramway et les principales lignes de bus, ainsi que quelques lieux touristiques incontournables, est également proposé.
- À Marseille, le site de la RTM présente dans sa rubrique « Découvrir Marseille » les principaux sites touristiques de l'agglomération et détaille leur accessibilité en transports publics. Une liste de balades sur les principales lignes de bus desservant des sites touristiques est également disponible.
- Dans d'autres agglomérations, les sites Internet des réseaux proposent des rubriques plus ou moins étoffées à destination des touristes. À Nice par exemple, le site du réseau Lignes d'Azur fournit des « idées de balade » pour découvrir en bus certains sites touristiques de l'agglomération. À Strasbourg, la rubrique « Tourisme » du site de la CTS propose des informations sur les navettes vers l'aéroport, le petit train touristique, les liaisons vers un parc d'attractions, mais ne donne pas d'information sur le réseau de transport urbain.

Quelques réseaux de transport urbain proposent des rubriques destinées aux touristes (ici, la rubrique dédiée aux touristes du site Internet de la RATP).

Des informations en langues étrangères qui se développent

Une traduction en langue étrangère, généralement en anglais, des principales informations sur la mobilité touristique, est incontournable pour répondre aux attentes des touristes internationaux. Pourtant, certains sites Internet des acteurs des transports urbains et du tourisme, et particulièrement ceux des réseaux de transports urbains, ne proposent pas systématiquement de traduction en langues étrangères.

À quelques rares exceptions près, les sites des offices du tourisme proposent une version traduite dans une langue étrangère, *a minima* l'anglais. Dans quelques grandes agglomérations touristiques comme Paris, Bordeaux, Lyon, Marseille, Nice et Strasbourg, les sites Internet des offices du tourisme sont traduits dans de nombreuses langues (anglais, allemand, espagnol, italien...). Mais dans la majorité des agglomérations françaises, les versions en langues étrangères des sites des offices du tourisme ne reprennent qu'une partie des informations disponibles sur la version française.

Les sites Internet des réseaux de transports proposent généralement une traduction en langue anglaise, et parfois en d'autres langues. Lorsqu'elles existent, les versions des sites en langues étrangères sont simplifiées et manifestement insuffisantes pour le touriste étranger voulant séjourner en France. Ainsi, les versions en langues étrangères de plusieurs réseaux de transports urbains français ne permettent pas de consulter les perturbations en cours ou planifiées, voire parfois de simplement visualiser ou télécharger le plan du réseau : ces éléments ne sont accessibles que sur la version française du site.

Certaines agglomérations proposent des traductions dans des langues inattendues. L'office du tourisme de Tours a notamment traduit en grec et en brésilien son site Internet. De la même façon, l'office du tourisme de Rennes propose une traduction roumaine et tchèque (jumelage avec une ville tchèque, et opportunité en interne de traduire en ces deux langues). Toutefois, ces versions sont très simplifiées, le coût d'une traduction d'une page Internet étant en partie lié au nombre de mots à traduire.

Comparaison européenne // Informations sur la mobilité urbaine sur Internet

Dans les agglomérations européennes étudiées, les sites des réseaux de transports intègrent de façon très variable les besoins spécifiques de la clientèle touristique. Les sites des réseaux de Göteborg et d'Helsinki ainsi que le site du métro de Copenhague proposent une rubrique dédiée aux touristes qui présente le fonctionnement et les règles d'usage du réseau. Sur le site Internet du réseau de bus de Porto, une rubrique dédiée aux touristes récapitule quelques informations essentielles et propose des itinéraires de découverte de la ville en bus. À Nuremberg ou Palma de Majorque, les sites des réseaux diffusent des informations sur les sites touristiques accessibles en bus ou en train. Dans les autres agglomérations, les réseaux de transports ne diffusent pas d'informations destinées spécifiquement aux touristes.

Les acteurs du tourisme intègrent globalement mieux les informations relatives aux transports. Les sites Internet des offices du tourisme contiennent souvent des informations détaillées sur les différents moyens de transport urbain ou interurbain pour accéder et se déplacer dans la ville.

S'agissant des traductions en langues étrangères, les sites Internet des offices du tourisme des agglomérations européennes proposent de nombreuses traductions : à l'exception de Genève et Cracovie, tous les sites sont traduits intégralement en trois langues au moins, et proposent des versions simplifiées dans plusieurs autres langues. Les sites Internet des réseaux de transport public proposent moins de traductions en langues étrangères, mais ont tous *a minima* une version anglaise bien développée.

1.2 – Dans les applications pour smartphones, peu de décloisonnement entre transports et tourisme

Les applications pour smartphones offrent de nombreuses opportunités aux offices du tourisme et aux réseaux de transports urbains pour diffuser l'information aux touristes et aux voyageurs. Le nombre de téléchargements d'applications pour smartphones est en forte hausse, rendant les informations théoriquement accessibles à toute heure de la journée et quel que soit l'endroit.

Ce chapitre s'est intéressé principalement aux informations concernant la « préparation du voyage » sur Internet. La qualité et l'accessibilité de l'information « pendant le voyage », liées notamment au jalonnement, à la signalétique, à l'achat des titres de transport, n'ont pas été analysées.

Les applications des réseaux de transports urbains : priorité aux utilisateurs quotidiens

De nombreux réseaux de transports urbains (Lignes d'Azur à Nice, RATP en Île-de-France, TAN à Nantes, TBC à Bordeaux, TCAR à Rouen, TCL à Lyon, Transpole à Lille...) ont développé des applications dédiées : c'est le cas pour onze des vingt-six agglomérations étudiées. Ces applications sont téléchargeables gratuitement. Elles sont souvent disponibles pour plusieurs systèmes d'exploitation mobile (Android et iOS pour la quasi-totalité d'entre elles, plus rarement Windows Phone).

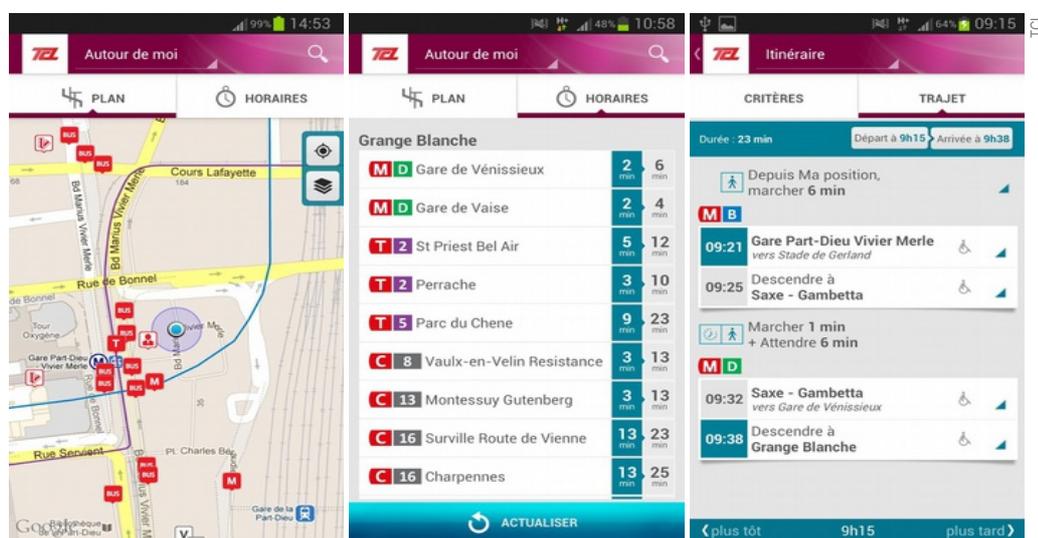


TBC - Stationmobile - Transpole - TCL - TAM
Stan - TAN - Lignes d'Azur - RATP - TCAR

Applications smartphones des réseaux de transports urbains (de haut en bas et de gauche à droite) : Bordeaux, Grenoble, Lille, Lyon, Montpellier, Nancy, Nantes, Nice, Paris et Rouen).

Ces applications sont généralement destinées aux voyageurs quotidiens et donnent souvent accès à de nombreuses informations pratiques : horaires de passage, calcul d'itinéraire, tarifs, plans du réseau, parfois disponibilité des vélos en libre-service... Toutefois, aucune des applications proposées par les réseaux de transports urbains ne permet l'achat de titres de transport.

Les applications des réseaux de transports urbains ne ciblent pas particulièrement la clientèle touristique : ainsi, elles ne proposent généralement pas de plans simplifiés du réseau de transport, n'identifient pas les principaux lieux d'intérêt touristique, ne rappellent pas les règles d'usage du réseau... De plus, dans la plupart des agglomérations françaises, ces applications restent peu visibles pour la clientèle touristique : elles ne sont que peu ou pas promues par les sites Internet des offices du tourisme, et bénéficient d'une exposition souvent réduite sur les sites Internet des réseaux de transport.



Les informations fournies par les applications des réseaux de transports urbains ne ciblent pas particulièrement les besoins des touristes (ici, l'application du réseau TCL à Lyon).

Les applications diffusées par les offices du tourisme : peu d'informations sur la mobilité

De la même façon, de plus en plus d'offices du tourisme mettent en place des applications pour smartphones, ou promeuvent des applications proposées par des développeurs privés. Parmi les vingt-six agglomérations françaises étudiées, onze disposent d'une ou plusieurs applications éditées ou diffusées par leur office du tourisme. Comme pour les applications des réseaux de transports urbains, ces applications sont généralement disponibles pour plusieurs systèmes d'exploitation mobile, mais certaines d'entre elles sont payantes.

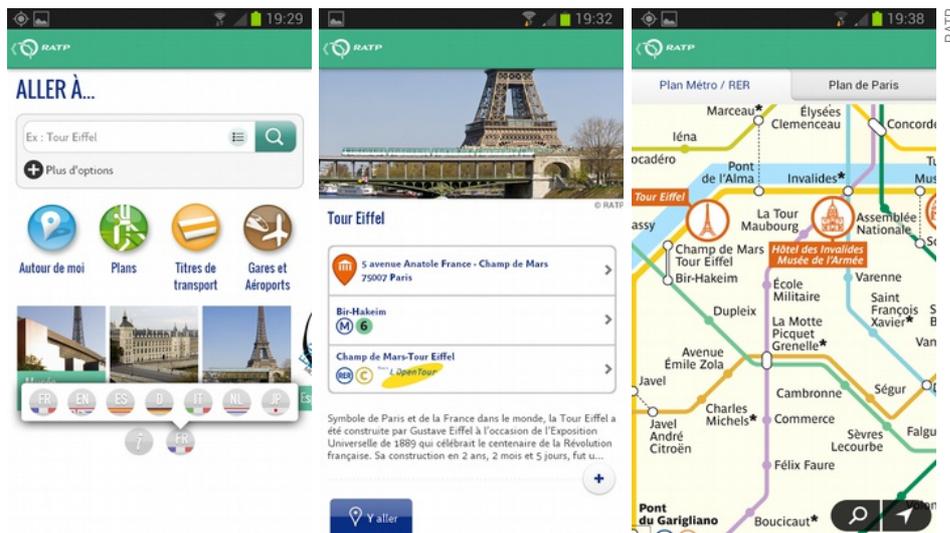
Toutefois, l'information diffusée via ces applications reste souvent focalisée sur les thématiques purement « touristiques » : sites touristiques, offres d'hébergement et de restauration, agenda des animations touristiques proposées sur le territoire... Les informations relatives à la mobilité sont plus rares, même si un certain nombre d'applications proposent des itinéraires de découverte de la ville à pied ou à vélo assortis d'une fonction de géolocalisation, et d'une fonction de guidage piéton. Quelques applications, comme l'application de l'office du tourisme de Rennes, intègrent l'offre de vélo en libre-service, mais aucune ne semble intégrer l'offre de transports publics.



Capture d'écran de l'application de l'office du tourisme de La Rochelle, qui propose de s promenes commentées à pied ou à vélo. La Rochelle tour est une application gratuite proposée par La Rochelle Tourisme.

Les applications combinant tourisme et mobilité restent l'exception

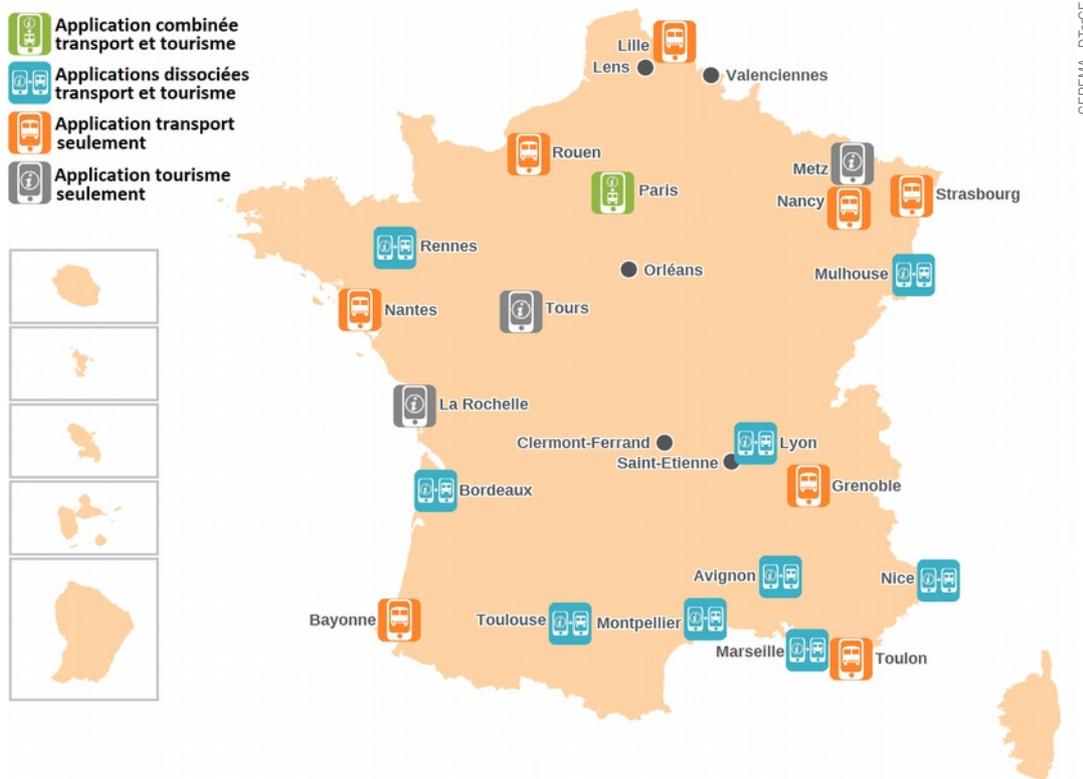
Le tour d'horizon réalisé dans les vingt-six agglomérations françaises n'a permis d'identifier qu'une seule application éditée par un acteur institutionnel intégrant les volets transports et touristes : l'application « Visiter Paris en métro », développée par la RATP à destination des touristes. L'application est téléchargeable depuis la rubrique « touristes » du site Internet de la RATP.



Capture d'écran de l'application « visiter Paris en métro » développée par la RATP pour les touristes.

L'application « Visiter Paris en métro » est gratuite et entièrement traduite en anglais, allemand, néerlandais, italien, espagnol et japonais. La plupart des fonctionnalités sont accessibles hors connexion, afin que les touristes puissent utiliser l'application sans consommer leur forfait Internet mobile. Elle propose :

- des fonctions transports classiques telles que la géolocalisation, le plan interactif du réseau et le calcul d'itinéraire, avec une rubrique spécifique pour les accès aux gares et aux aéroports ;
- des informations pratiques sur les lieux touristiques les plus emblématiques (Notre-Dame, Sacré-Cœur, musée du Louvre, tour Eiffel, Centre Pompidou, Disneyland Paris, château de Versailles...) ;
- une présentation des titres de transport les plus adaptés aux touristes ;
- des phrases traduites en langues étrangères.



Applications transports et/ou tourisme dans le panel d'agglomérations (données mai 2014).

Comparaison européenne // Applications pour smartphones

La plupart des agglomérations européennes étudiées proposent des applications mobiles gratuites destinées aux touristes. À Genève, Göteborg, Nuremberg et Zurich, les applications touristiques centralisent également des informations (parfois sommaires) relatives aux transports publics. Ces applications touristiques sont diversement relayées par les acteurs des transports publics : l'application « NürnbergMobil » se trouve aussi bien sur le site de l'office du tourisme de Nuremberg que sur celui du réseau de transport, mais les applications « City Guide » pour les agglomérations suisses et « City Guide Göteborg » ne se trouvent que sur le site Internet de l'office du tourisme.

À l'exception d'Anvers, tous les réseaux de transport proposent une ou plusieurs applications pour smartphones, aux fonctionnalités plus ou moins étendues : calcul d'itinéraire, affichage des plans du réseau, parfois information en temps réel... Certaines applications pour smartphones (Göteborg, Oslo) permettent l'achat de titres de transport, mais il s'agit d'applications distinctes de l'application permettant d'accéder aux fonctions plus classiques d'affichage du plan du réseau ou de calcul d'itinéraire. Ces applications sont généralement destinées aux utilisateurs réguliers, et ne ciblent pas particulièrement les touristes : elles ne proposent aucune présentation du réseau, ne mettent pas en avant les sites touristiques... Seule exception, l'application « Tram seesighting », développée par le réseau de transport de l'agglomération de Göteborg, propose une visite guidée de la ville en tramway.



Application « Tram seesighting » à Göteborg.



Applications smartphone « RuterReise » et « RuterBillet » à Oslo.

1.3 – Sur les plans et les brochures, quelques initiatives intéressantes associant transports et tourisme

Certains réseaux de transports urbains intègrent sur leurs plans quelques informations touristiques essentielles, en y localisant les principaux sites touristiques.

Ces informations touristiques figurent parfois sur le plan « classique » du réseau (Paris, Saint-Étienne, Valenciennes...), qui est largement diffusé dans l'agglomération et notamment à la plupart des arrêts de transport. Elles sont alors largement accessibles sur place pour les touristes. Mais dans d'autres réseaux (Bordeaux, Nantes, Marseille, Strasbourg...), les sites touristiques ne sont localisés que sur un plan spécifique du réseau. Ce plan « touristique » est téléchargeable sur le site Internet du réseau de transports urbains, mais reste sensiblement moins diffusé physiquement dans la ville, ce qui pose la question de l'accessibilité à l'information pour les touristes.

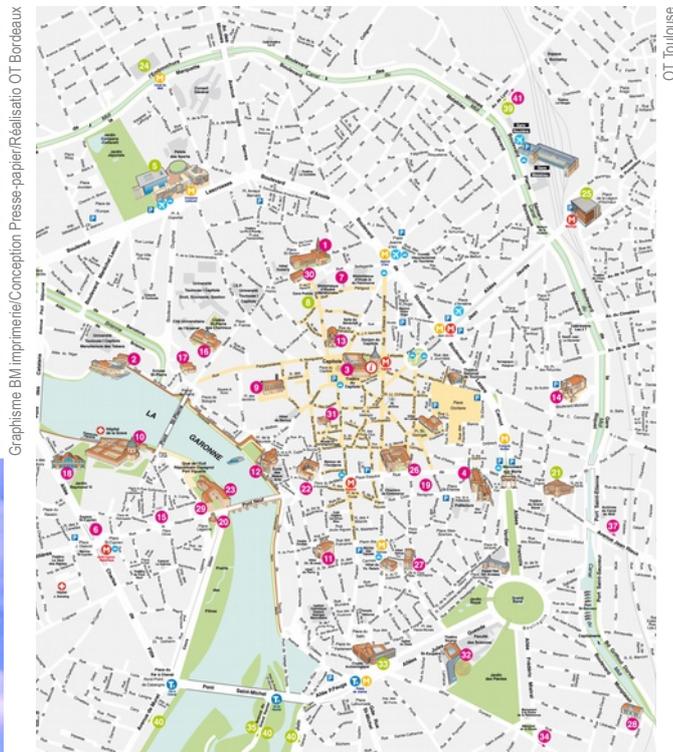


Extrait des plans touristiques des réseaux TAN à Nantes (à gauche) et RTM à Marseille (à droite).

Plus traditionnellement, les offices du tourisme diffusent souvent des plans de la ville, qui intègrent parfois les principaux arrêts de transports publics (mais ne détaillent généralement pas le tracé des lignes) ou les autres services de mobilité, comme les vélos en libre-service.

4 TOUR PEY-BERLAND
 Magnifique belvédère sur la ville. C'est la tour-clocher isolée (8 mètres de côté) de la cathédrale Saint-André. Sa construction commence en 1440 à l'initiative de l'archevêque Pey-Berland. La statue de Notre Dame d'Aquitaine a été installée au sommet de la tour au 19^e siècle. Magnificent view overlooking the city. The construction of this 8 metre square isolated bell tower with corner buttresses was begun in 1440 on the orders of Archbishop Pey-Berland. The statue of Notre Dame d'Aquitaine was installed at the top of the tower during the 19th century.

 place Pey-Berland Gratuit avec A ou B station Hôtel de ville
 Tarif plein : 5,50 € – Tarif réduit : 4 € – Gratuit jusqu'à 25 ans.
 Janvier à mars : t/lj sauf lundi, 10 h-12 h 30 / 14 h-17 h 30 (fermée le 01/01).
 Avril et mai : t/lj sauf lundi, 10 h-12 h 30 / 14 h-17 h 30 (fermée le 01/05).
 Juin : tous les jours, 10 h-13 h 15 / 14 h-18 h 00.
 Juillet à septembre : tous les jours, 10 h à 18 h.
 Octobre à déc. : t/lj sauf lundi, 10 h-12 h 30 / 14 h-17 h 30 (fermée le 25/12).
 Fin de la vente des billets 30 mn avant la fermeture du site.
 Tél : 05 56 81 26 25 - www.monum.fr



Extraits de la brochure « Bordeaux Sites & Monuments », qui indique l'accessibilité en transports collectifs des principaux sites (à gauche) et du plan touristique de Toulouse, où les stations de métro sont localisées (à droite).

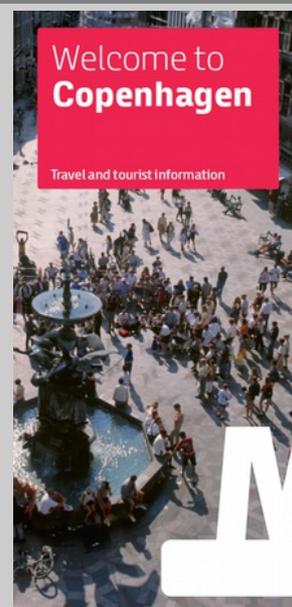
Les offices du tourisme réalisent également des brochures touristiques qui intègrent des informations sur la mobilité urbaine. Ces informations restent généralement sommaires, avec une présentation succincte des différents services existants, à l'image des informations sur la mobilité diffusées sur les sites Internet des offices du tourisme. Toutefois, certaines brochures (Bordeaux...) signalent systématiquement les lignes de transport desservant les sites touristiques.

Comparaison européenne // Plans et brochures touristiques

Dans la plupart des agglomérations européennes, ni les sites Internet des offices du tourisme, ni ceux des réseaux de transport ne mettent à disposition de plans « touristiques » intégrant les lignes de transports publics et les grands sites touristiques. Copenhague et Porto font exception, en localisant les principaux sites touristiques sur les plans des réseaux de transports urbains.

Si la plupart des offices du tourisme proposent un plan papier avec la situation géographique des attractions et monuments, seuls les plans de Zurich (principales lignes de bus et de tramway) et Genève (situation géographique de la gare) intègrent des informations relatives aux transports publics.

À Copenhague, la compagnie qui exploite le métro diffuse également une plaquette destinée aux touristes qui leur présente le fonctionnement du réseau et leur indique les sites touristiques desservis, ainsi qu'un plan du réseau sur lequel figurent les principaux sites touristiques.



Couverture du guide « Welcome to Copenhagen » réalisé par la compagnie exploitant le métro.

Synthèse du Chapitre 1 // Dans les agglomérations françaises, la mobilité n'est pas encore intégrée comme une des composantes de l'offre touristique globale

Dans la plupart des grandes agglomérations françaises, une relative faiblesse des informations diffusées à destination des touristes par les acteurs institutionnels des transports et du tourisme est constatée. Si les informations sont, dans la grande majorité des cas, existantes, elles restent peu accessibles pour les touristes : le lien entre les transports et le tourisme n'est que rarement fait, quel que soit le support (Internet, applications pour smartphones, brochures...). La mobilité n'est pas encore appréhendée comme une des composantes de l'offre touristique globale.

Paris fait toutefois figure d'exception, avec une information destinée aux touristes étoffée et globalement bien structurée. Par ailleurs, dans les plus grandes agglomérations, on peut également noter un certain nombre d'initiatives intéressantes, comme la publication de plans « simplifiés » des réseaux de transports urbains destinés aux touristes, des propositions d'itinéraires touristiques de visite en transports urbains, ou encore le développement des informations en langues étrangères.

Le panorama réalisé dans une sélection d'agglomérations européennes montre que la question de la mobilité semble mieux intégrée par les acteurs du tourisme, même s'il existe des différences très sensibles d'une agglomération à l'autre. Ainsi, Göteborg et Copenhague semblent exemplaires sur ce point, et valorisent leur offre de mobilité urbaine comme un facteur d'attractivité touristique à part entière.

Mais les acteurs institutionnels ne sont pas les seuls intervenants dans ce secteur. Certains éditeurs de guides touristiques, par exemple, fournissent des informations qui peuvent sembler beaucoup plus accessibles et mieux structurées, évitant l'écueil d'une information fragmentée. Le touriste doit toutefois acheter le guide en question et peut y lire des données non actualisées.

Recommandations du Chapitre 1

Développer l'information sur les services de mobilité à l'attention des touristes, croiser les approches « transport » et « tourisme »

- Diffuser systématiquement des informations sur les services de mobilité urbaine (transports urbains, vélos en libre-service...) sur les sites Internet des offices du tourisme, avec *a minima* un renvoi vers les sites des réseaux de transports urbains et/ou des systèmes d'information multimodaux.
- Développer, sur les sites Internet des réseaux de transports urbains, une rubrique destinée aux personnes ne connaissant pas l'agglomération (touristes, nouveaux arrivants...) indiquant clairement les principales lignes du réseau, les lieux d'intérêt, et précisant les règles essentielles d'usage du réseau (achat et validation des titres de transport...).
- Proposer systématiquement des traductions en plusieurs langues des sites Internet de l'office du tourisme et du réseau de transports urbains, en veillant à ce que les fonctions essentielles de ces sites (présentation des règles d'usage du réseau, calcul d'itinéraire, téléchargement des plans du réseau...) soient disponibles dans toutes ces langues.
- Intégrer systématiquement des informations sur les transports urbains dans les applications pour smartphones proposées par les offices du tourisme ou, à défaut, faire le lien avec le site Internet et/ou l'application du réseau de transports urbains.
- Intégrer systématiquement des informations sur les transports urbains sur les plans et brochures diffusés par les offices du tourisme (tracé des principales lignes du réseau de transports urbains sur les plans touristiques de la ville, mention des lignes et des arrêts desservant les sites touristiques...).
- Identifier clairement les principaux sites touristiques sur les plans des réseaux de transports urbains.

Chapitre 2 – Une grande variété de services de mobilité ciblant la clientèle touristique

Des bus touristiques panoramiques aux vélos avec chauffeur, sans oublier les offres de transports publics, qu'il s'agisse des modes « traditionnels » (métros, tramways, bus) ou des modes plus « attractifs » pour les touristes, les services de mobilité proposés aux touristes sont extrêmement variés. À ces offres s'ajoutent souvent de nombreux circuits de découverte de la ville avec une prise en charge et dépose en même lieu, qui constituent plus des offres de « promenade » que de « mobilité » à proprement parler, mais permettent aux touristes de circuler dans l'agglomération. Ce chapitre fait le point sur les différentes offres déployées par les acteurs publics et privés dans les grandes agglomérations françaises.

L'Annexe E (voir dossier séparé) recense l'ensemble des services de mobilité ciblant la clientèle touristique identifiés dans les agglomérations françaises et européennes prises en compte dans ce document.

2.1 – Mobilité touristique et transports publics

Les transports publics « traditionnels », conçus prioritairement pour la population résidente, constituent également l'offre de mobilité urbaine de base pour les touristes.

Les métros, tramways et bus « du quotidien » desservent efficacement les centres-villes, qui regroupent souvent la plupart des centres d'intérêt touristiques de l'agglomération. Les modalités d'exploitation des réseaux de transports publics ne sont pas pour autant toujours optimisées pour la clientèle touristique. Ainsi, les niveaux d'offre sont souvent réduits les week-ends et durant les vacances scolaires, particulièrement l'été, périodes qui correspondent souvent aux pics de fréquentation touristique.

Mais certains services de transports en commun urbains présentent un intérêt touristique non pas en raison du niveau de service de transport qu'ils proposent, mais en raison du mode de transport lui-même, de leur intérêt patrimonial ou historique, des points de vue qu'ils offrent sur la ville... Ainsi, certaines agglomérations contraintes par un relief difficile utilisent des remontées mécaniques (funiculaires, téléphériques...) pour assurer la desserte de certains secteurs isolés. D'autres agglomérations littorales ou traversées par un fleuve se dotent de navettes maritimes ou fluviales.

Par ailleurs, quelques autorités organisatrices des transports urbains mettent en place des lignes de bus à vocation touristique qui, à la différence des autres lignes du réseau de transports urbains, ne sont pas conçues pour les utilisateurs réguliers : il peut s'agir de lignes desservant plusieurs sites touristiques, ou de lignes fonctionnant en fin de soirée ou la nuit. Enfin, quelques opérateurs ou autorités organisatrices cherchent à valoriser certains services de transport « traditionnels » en proposant des visites commentées ou en mettant en avant les sites touristiques desservis par ces services, ce qui permet d'y attirer une nouvelle clientèle touristique.

2.1.1 – Les modes de transport ayant un intérêt touristique : funiculaires, téléphériques, navettes fluviales...

Parmi les agglomérations françaises étudiées, seules Paris et Lyon ont intégré des remontées mécaniques à leurs réseaux de transports urbains. Les funiculaires de Montmartre, à Paris, et de Fourvière et Saint-Just, à Lyon sont exploités par l'opérateur de transports publics et leur tarification est similaire à celle du réseau de transport en commun, mais ils peuvent néanmoins constituer une attraction touristique en tant que tels.

- À Paris, les portiques du funiculaire possèdent des lecteurs de tickets et de pass Navigo, permettant l'accès à tous les tarifs de la RATP. Toutefois, le funiculaire de Montmartre n'est pas considéré comme une ligne en correspondance. Le voyageur ne peut pas réutiliser son ticket de métro, mais doit en valider un second.
- À Lyon, les deux lignes de funiculaire sont totalement intégrées au réseau de transports urbains et sont accessibles avec l'ensemble de la gamme tarifaire, y compris en correspondance. Il existe toutefois un titre de transport dédié, permettant un aller-retour dans la même journée sur les funiculaires à un tarif légèrement inférieur au prix de deux tickets achetés à l'unité.



Funiculaire de Fourvière à Lyon.

Les remontées mécaniques de type téléphérique ou télécabine restent très peu présentes dans le paysage urbain. Aucune installation de ce type n'est, à l'heure actuelle, intégrée dans un réseau de transports urbains des agglomérations françaises étudiées. Seules les agglomérations de Toulon et Grenoble⁶ disposent d'un téléphérique, mais ces installations ont une vocation exclusivement touristique. Toutefois, plusieurs agglomérations, dont Brest, portent des projets de télécabine ou de téléphérique qui seront intégrés au réseau de transports urbains.

⁶ À Toulon, un téléphérique permet d'accéder depuis 1959 au sommet du mont Faron qui surplombe la ville. Bien qu'il figure sur le plan du réseau de transports urbains de l'agglomération, il n'est pas intégré au réseau même s'il existe un titre combiné permettant d'accéder de façon illimitée pendant une journée à l'ensemble du réseau de transports urbains et d'effectuer un aller-retour en téléphérique. À Grenoble, un téléphérique relie le sommet de la Bastille depuis 1934. Cette installation n'est pas intégrée au réseau de transports urbains et il n'existe pas de tarification combinée. Voir le paragraphe 2.2.2 pour plus de détails sur ces installations.

Les navettes maritimes ou fluviales sont plus répandues dans les agglomérations françaises. Marseille, Toulon, La Rochelle, Bordeaux et Nantes ont mis en place des services de bateau et les ont intégrés, au moins partiellement, aux réseaux de transports urbains.

- À Marseille, trois liaisons assurées par des navettes maritimes sont organisées par l'agglomération : Vieux-Port-Pointe-Rouge, Vieux-Port-Estaque et Frioul If Express. Les navettes Vieux-Port-Pointe Rouge et Vieux-Port-Estaque sont intégrées au réseau de transport urbain de la RTM et sont accessibles avec les abonnements du réseau RTM, mais les titres à l'unité sont spécifiques (3 euros avec correspondance possible avec le reste du réseau, contre 1,50 euro le titre unité classique). La navette Frioul If Express n'est pas intégrée au réseau, mais il existe des abonnements permettant d'accéder à la navette et au réseau RTM. Enfin, le Ferry-Boat est une navette maritime gratuite, mise en place par la ville de Marseille, qui traverse le Vieux-Port.
- À Toulon, le réseau Mistral compte trois lignes de bateau permettant la traversée de la rade en journée, et deux en soirée. Les titres de transport sont identiques sur l'ensemble du réseau bus et bateau, à l'exception du titre unité, plus cher pour emprunter les navettes maritimes (2 euros) que les bus (1,40 euro).
- À La Rochelle, deux navettes maritimes, le « bus de mer » et le « passeur », permettent de relier le Vieux-Port aux Minimes pour la première, et à la médiathèque pour la seconde. Ces deux lignes, mises en place essentiellement pour la clientèle touristique, sont intégrées au réseau de transports urbains Yelo et accessibles avec tous les abonnements. Toutefois, elles disposent d'une tarification spéciale pour les titres à l'unité (1 euro pour le passeur et 3 euros pour le bus de mer, contre 1,30 euro pour le reste du réseau Yelo) et la correspondance entre le bus et les navettes n'est pas possible avec le même titre unité.
- À Bordeaux, les deux navettes fluviales organisées par l'agglomération et exploitées par Keolis ont été mises en service en 2013. Elles permettent de traverser la Garonne. Leur tarification est identique à celle du réseau.
- À Nantes, les trois navibus sont organisés par l'agglomération : le passeur de l'Erdre (Port-Boyer-Petit Port Facultés), le passeur de la Loire (Gare maritime-Embarcadère île de Nantes) et le navibus Loire (Trentemoult-Gare maritime). Leur tarification est identique à celle du réseau.

Il existe par ailleurs d'autres navettes fluviales qui assurent des services et qui peuvent être assimilées à des services de transport public, mais qui sont mises en place par des acteurs privés et qui ne sont pas intégrées aux réseaux de transports urbains⁷.



Navette maritime de Marseille.

⁷ À Lyon, le « Vaporetto » dessert les quartiers de Confluence, Bellecour et Saint-Paul. Le service est organisé et exploité par Unibail-Rodamco, le propriétaire du centre commercial de Confluence. En Île-de-France, une navette fluviale gratuite dessert le centre commercial du Millénaire à Aubervilliers à deux stations de métro (Front populaire à Aubervilliers et Corentin Cariou à Paris).

Aspects réglementaires // Les navettes fluviales ou maritimes

Le cadre réglementaire applicable aux navettes fluviales ou maritimes relève à la fois du Code des transports et des réglementations spécifiques qui s'imposent à la navigation, avec des cadres juridiques différents pour la navigation fluviale et la navigation maritime. Les principaux points réglementaires qui s'appliquent aux services de navettes fluviales ou maritimes concernent les règles de sécurité des bateaux et des appontements, les règles de navigation générale et locale sur la voie d'eau concernée et les règles d'encadrement à bord (au moins deux personnes au-delà de douze passagers en navigation fluviale, deux à trois personnes en navigation maritime).

Hormis en Île-de-France, le Code des transports ne précise pas comment est organisé le transport par voie d'eau. Par analogie avec les transports terrestres, l'autorité organisatrice des transports urbains est l'autorité compétente dans le cas d'une desserte interne à un périmètre des transports urbains. Dans le cas où un ou plusieurs points d'arrêt sont situés hors du périmètre des transports urbains, l'autorité compétente est la région ou le département, selon la vocation du service.

En Île-de-France, selon l'article 1 de l'ordonnance n° 59-151 du 7 janvier 1959 relative à l'organisation des transports de voyageurs en Île-de-France, le STIF est compétent en matière d'organisation du transport public fluvial régulier de personnes, sous réserve des pouvoirs de police de la navigation de l'État et des droits des propriétaires (l'État pour la Seine et ses dépendances, la ville de Paris pour les canaux). Le port autonome de Paris demeure gestionnaire du domaine public fluvial pour le compte de l'État (et notamment des appontements) et gère les demandes d'occupation du domaine public fluvial.

Comparaison européenne // Les modes de transports urbains ayant un intérêt touristique

Les navettes maritimes ou fluviales intégrées aux réseaux de transports urbains sont largement présentes dans les agglomérations européennes étudiées (Copenhague, Genève, Göteborg, Helsinki, Oslo, Zurich...). Toutefois, si certaines agglomérations comme Göteborg ou Zurich font le choix de valoriser ces navettes en tant que « produit touristique », cette pratique n'est pas généralisée.

Comme dans les agglomérations françaises, les remontées mécaniques sont peu présentes dans les réseaux de transports urbains des agglomérations européennes étudiées, hormis à Zurich (funiculaire et téléphérique) et à Porto (funiculaire). Ces installations sont clairement identifiées par les offices du tourisme comme ayant un intérêt touristique pour les visiteurs.

L'agglomération de Porto fait de ses tramways anciens, pourtant intégrés au réseau de transport urbain, une attraction touristique à part entière. Des tramways anciens circulent dans d'autres agglomérations, comme Helsinki et Göteborg, mais bien qu'ils empruntent les mêmes voies que les tramways du réseau de transports urbains, il s'agit de services purement touristiques.



Nelso Silva - CC BY SA 2.0

Les tramways historiques de Porto constituent à la fois un service de transports urbains et une attraction touristique.

2.1.2 – Les lignes de bus urbains à vocation touristique

Les autorités organisatrices peuvent mettre en place des services de transports urbains destinés principalement aux touristes.

Cependant, parmi les agglomérations étudiées, seules de rares lignes sont clairement identifiées comme étant à vocation touristique (et valorisées comme telles par les acteurs du tourisme) :

- À Paris, le STIF propose deux lignes de bus à vocation touristique, mais qui sont totalement intégrées au réseau et accessibles avec l'ensemble des titres de transport urbain. Le Montmartrobus a été mis en service en 1990. Cette ligne dessert la butte de Montmartre et est la seule ligne en correspondance directe avec le funiculaire de Montmartre. Elle fonctionne toute l'année, tous les jours, de 7 h 30 à 0 h 52, avec un intervalle de passage de 12 à 15 minutes. Le Balabus, mis en service en 1983, relie les principaux sites de la capitale en longeant la Seine. La ligne fonctionne les après-midi des dimanches et des jours fériés sur la période d'avril à septembre, de 12 h 30 à 20 h 30 avec un intervalle de passage de 15 à 20 minutes.
- Marseille s'est dotée en 2013 d'une ligne de bus à vocation touristique. Créée spécifiquement pour Marseille-Provence capitale européenne de la culture 2013, la City Navette électrique reliait le fort Saint-Jean au Pharo et permettait de découvrir les principaux sites touristiques du centre-ville. Cette navette a été arrêtée fin 2013.

Par ailleurs, un certain nombre d'agglomérations mettent en place des services de bus de façon saisonnière, généralement l'été, pour desservir certains sites touristiques. Ces services sont intégrés aux réseaux de transports urbains et sont accessibles avec l'ensemble de la gamme tarifaire du réseau. Sans chercher à lister tous ces services saisonniers, on peut identifier :

- à Montpellier, les navettes desservant les plages depuis les terminus du tramway, circulant toutes les quinze minutes en période estivale ;
- à Lyon, la ligne de bus circulant de fin avril à fin septembre pour desservir le parc de Miribel-Jonage ;
- à Clermont-Ferrand, la navette reliant de mi-juin à mi-septembre le centre-ville à la gare de départ du train à crémaillère du « Panoramique des Dômes » qui permet d'accéder au sommet du puy de Dôme...

2.1.3 – Les services de transports urbains de nuit

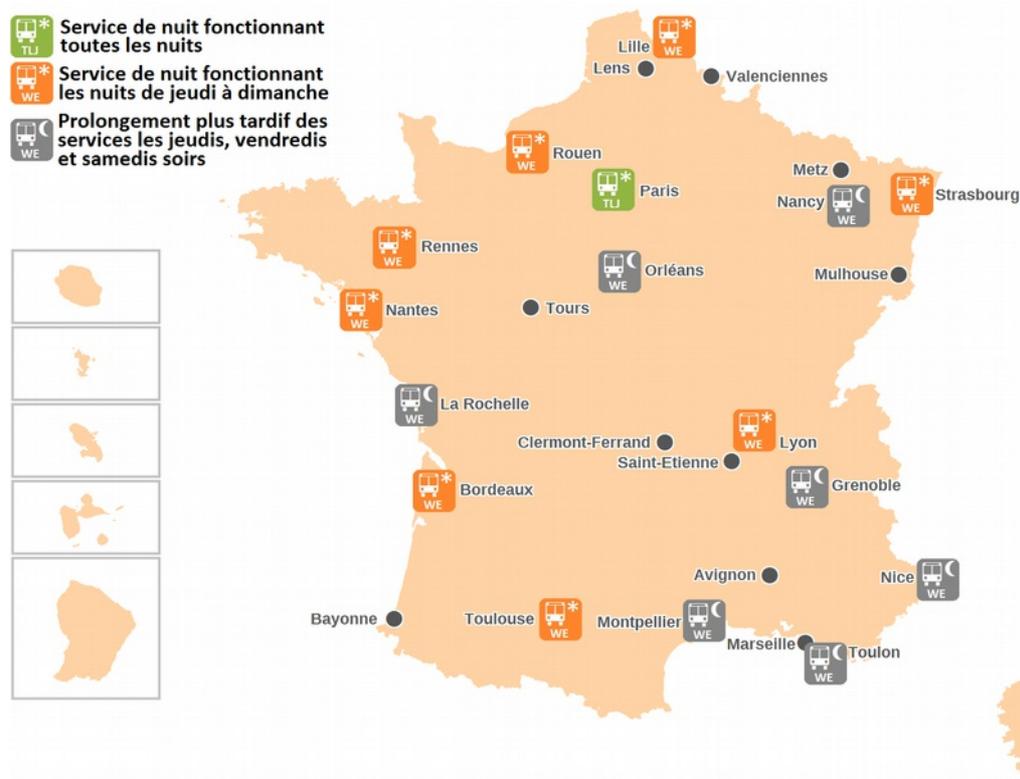
Il est difficile de définir avec précision les contours de la « nuit » dans les transports urbains, chaque réseau adaptant son amplitude de fonctionnement aux rythmes de la ville et aux besoins des usagers. Mais globalement, on peut constater un allongement des horaires de fonctionnement des réseaux de transports urbains, au moins pour les lignes les plus importantes. Les réseaux tentent ainsi de prendre en compte la vie nocturne de l'agglomération, qui peut être particulièrement prisée par les touristes.

Dans la grande majorité des agglomérations étudiées, les lignes de métro, de tramway ou de bus à haut niveau de service fonctionnent jusqu'à minuit, voire 1 heure du matin, même si certaines lignes de bus classiques peuvent s'arrêter plus tôt. Dans les agglomérations de taille moins importante, non équipées d'un mode de transport urbain « lourd », les services de bus s'arrêtent généralement vers 21 heures ou 22 heures.

Parmi les agglomérations étudiées, les services « de soirée », que l'on peut définir comme étant les services fonctionnant de 21 heures à minuit⁸, sont quasi généralisés dans les agglomérations les plus importantes (plus de 400 000 habitants) et largement présents dans les agglomérations de taille inférieure. À quelques exceptions près, ces services « de soirée » sont généralement constitués des principales lignes du réseau « de journée », de sorte que les agglomérations n'identifient pas de « réseau de soirée » à proprement parler.

Au-delà, une dizaine d'agglomérations françaises parmi les vingt-six étudiées ont mis en place, souvent de façon récente, un service de transports urbains « de nuit » qui circule après minuit. Il peut s'agir du prolongement du fonctionnement de certaines lignes (métros et tramways principalement) jusqu'à une heure plus tardive, généralement 1 h 30 ou 2 heures, ou de la création d'une ou plusieurs lignes spécifiques circulant jusqu'à la reprise du réseau classique le lendemain matin.

8 À noter que certains réseaux de transports urbains désignent cette tranche horaire différemment. Ainsi, à Toulon, les services circulant entre 20 h 30 et minuit sont appelés services « de nuit ». À Marseille, le réseau de bus « de nuit » circule de 20 h 30 à 0 h 30.



Agglomérations du panel ayant mis en place une offre de transport public de nuit (données mai 2014)

À l'exception du réseau Noctilien en Île-de-France, dont les quarante-sept lignes circulent toutes les nuits, ces services de transport « de nuit » restent relativement modestes :

- Leur fonctionnement est généralement limité aux nuits du vendredi au samedi et du samedi au dimanche, plus rarement du jeudi au vendredi.
- Le nombre de lignes « de nuit » est souvent restreint (une ligne à Lille, Toulouse ou Bordeaux, deux lignes à Rouen et Rennes, trois lignes à Strasbourg, quatre lignes à Lyon...).
- Les fréquences de passage sont généralement d'un bus par heure (toutes les 20 à 30 minutes à Lille ou Rouen).

Ces services de nuit sont essentiellement mis en place pour une clientèle « loisirs », comme en atteste leur fonctionnement uniquement les nuits de fin de semaine. Plus que les touristes, ces bus de nuit visent principalement les jeunes et les étudiants, en desservant prioritairement les campus depuis le centre-ville (Lyon, Toulouse, Strasbourg...), et souvent en ne fonctionnant pas pendant les mois d'été.

Comparaison européenne // Les services de transports urbains de nuit

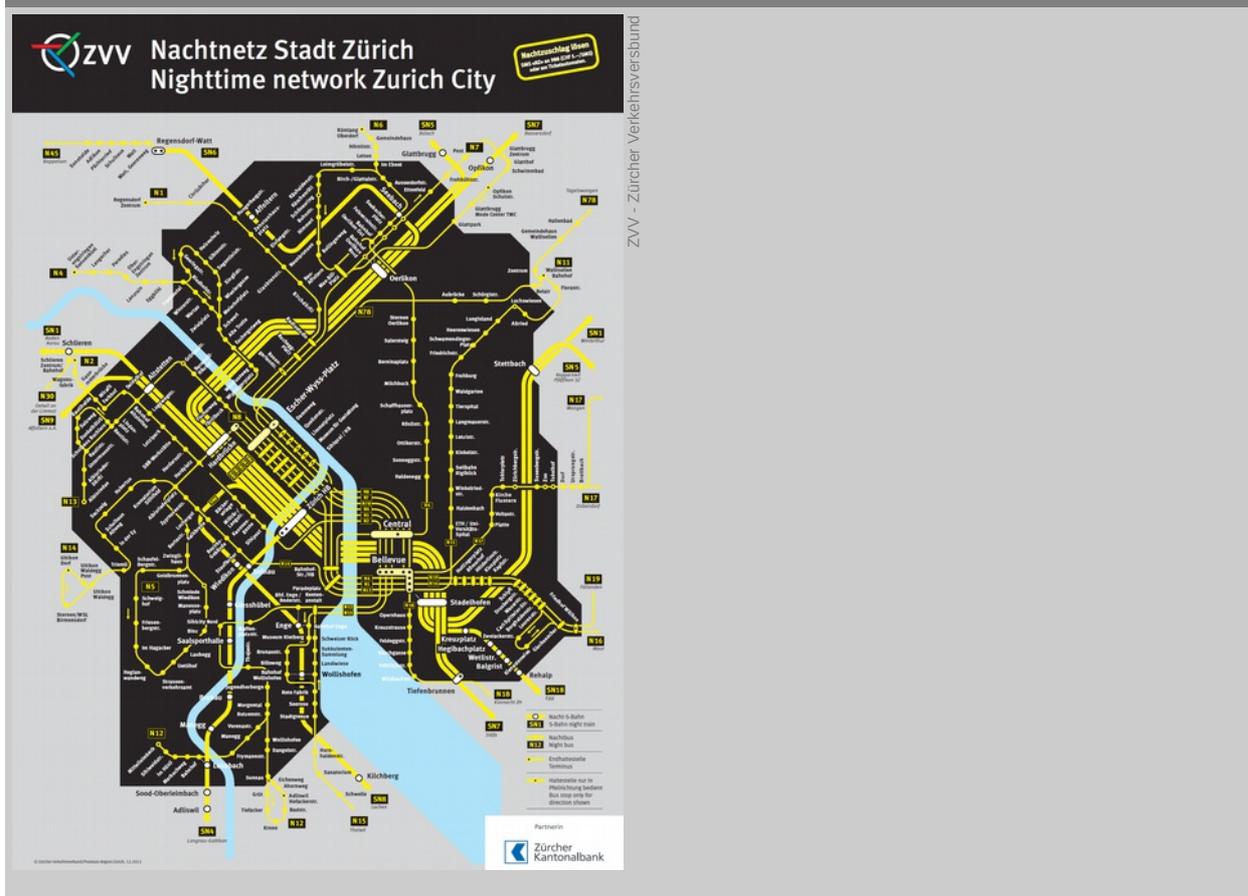
Les offres de transports de nuit sont quasi généralisées dans les agglomérations européennes étudiées, au moins en fin de semaine. Certaines agglomérations comme Copenhague, Zurich, Nuremberg, Cracovie, Porto ou Édimbourg se distinguent par l'ampleur de l'offre proposée, à la fois en nombre de lignes et en fréquence de passage. Six agglomérations mettent en place des services de nuit quotidiens.

Plusieurs agglomérations optent pour le prolongement de la durée du service « de jour » en fin de soirée. C'est le cas d'Anvers, de Genève, de Göteborg, d'Helsinki, de Nuremberg ou d'Oslo, qui prolongent l'amplitude horaire de certaines lignes de bus et de tramway jusqu'à 1 ou 2 heures du matin, au moins en fin de semaine. À Florence, le service de nuit à la demande « Nottetempo » prend le relais des lignes de bus de 22 heures à 2 heures du matin toutes les nuits.

Par ailleurs, certaines agglomérations ont mis en place des lignes de bus spécifiques de « nuit ». Les jours de fonctionnement et les amplitudes horaires varient selon les agglomérations. Elles sont en activité qu'en fin de semaine à Anvers (deux lignes avec deux départs à 1 h 30 et 3 h 30), Genève (douze lignes de bus jusqu'à 3 heures), Nuremberg (vingt-six lignes toutes les heures jusqu'à 5 heures), Palma de Majorque (une ligne toutes les 25 minutes jusqu'à 6 h 30), Séville (dix lignes avec un départ à minuit, 1 heure et 2 heures) ou Zurich (cinquante et une lignes toutes les 30 minutes jusqu'à 5 heures). À Cracovie (douze lignes de bus de minuit à 4 heures), Édimbourg (douze lignes toutes les heures de minuit à 4 h 30) et Porto (onze lignes de bus de 0 h 30 à 5 h 30), les bus de nuit fonctionnent quotidiennement.

Enfin, dans un nombre plus réduit d'agglomérations, les modes lourds de transports collectifs peuvent fonctionner toute la nuit. C'est le cas de neuf lignes de RER à Zurich (le week-end) et de certaines lignes de tramway de Cracovie (toutes les nuits) ou de Göteborg (le week-end). À Copenhague, les deux lignes de métro fonctionnent 24 heures/24 tous les jours et cinq lignes de RER circulent toute la nuit le week-end.

Comparaison européenne // Les services de transports urbains de nuit



2.1.4 – La valorisation touristique des services de transports urbains classiques

Certaines autorités organisatrices ou certains opérateurs de transport cherchent à inciter les touristes à emprunter le réseau de transports urbains « classique » en proposant des itinéraires de découverte autour des lignes et des stations du réseau.

- À Paris, la RATP propose des idées de parcours utilisant les lignes de bus, tramway et métro, afin de découvrir l'architecture contemporaine et d'inciter à l'utilisation des transports en commun comme un « moyen de transport plaisir ». Une douzaine de lignes sont labellisées « Archi-Bus ». Pour chacune d'entre elles, un guide créé en collaboration avec le pavillon de l'Arsenal, présente une quinzaine de bâtiments marquants situés sur le parcours de la ligne.
- À Nantes, Nice ou Marseille, les exploitants des réseaux de transports ont mis en place des itinéraires de découverte de la ville et de ses alentours en voyageant sur les lignes du réseau.
- À Toulouse, l'office du tourisme organise, en partenariat avec l'autorité organisatrice des transports Tisséo, des visites guidées « l'art dans le métro » qui permettent de découvrir les œuvres d'art implantées dans les stations de métro. Ces visites guidées payantes utilisent le réseau du métro, mais ne constituent pas un service de « mobilité » à proprement parler.



Couverture du guide Archi-Bus de la ligne RATP 52 (extrait).

Comparaison européenne // La valorisation touristique des services de transports urbains classiques

Quelques agglomérations européennes cherchent à valoriser le potentiel touristique de certaines de leurs lignes de transports urbains. À Porto, l'exploitant du réseau de bus et de tramway propose des itinéraires de découverte de la ville le long des lignes de tramway ancien. À Helsinki, l'office du tourisme propose trois visites thématiques de la ville en empruntant trois lignes de tramway : ligne 2 (visite de la ville), ligne 4 (architecture) et ligne 6 (design et art culinaire). À Nuremberg, certaines lignes de bus présentant un intérêt pour les touristes, notamment pour rejoindre des villages en périphérie ou des départs de sentiers de randonnée, sont mises en avant par l'exploitant du réseau. Ces initiatives restent toutefois peu nombreuses, et relativement modestes (à l'exception de Porto, elles font simplement l'objet d'une information sur les sites Internet des réseaux de transports, sans édition de brochures dédiées par exemple).

2.2 – Les offres de mobilité dédiées aux touristes

Des offres de mobilité purement touristiques peuvent être mises en place en complément des services classiques de transport public

Ces offres, généralement initiées par des opérateurs privés, proposent des services spécialement adaptés à la clientèle touristique : parcours conçus pour relier directement les principaux sites touristiques, commentaires diffusés en plusieurs langues...

2.2.1 – Les offres touristiques de type « city tour »

Les offres de type « city tour » proposent des circuits reliant différents points d'intérêt touristiques au sein d'une agglomération, et offrant plusieurs arrêts à leurs passagers⁹. Il s'agit d'une offre de mobilité, dans la mesure où les passagers peuvent monter et descendre librement à chacun des arrêts, afin de visiter les quartiers et monuments. Les billets sont valables pour une durée assez longue comparativement aux titres de transport public (généralement un, deux ou trois jours), mais le prix des titres est largement supérieur (de l'ordre

⁹ Plusieurs offres de circuits commentés en autocar, permettant de découvrir les principaux sites et monuments d'une ville, mais sans montée ou descente possible en cours de parcours, ont repris l'appellation « city tour ». C'est notamment le cas à Lille ou à Toulouse. Dans la mesure où la montée et la descente s'effectuent obligatoirement au même endroit, ces offres sont considérées comme des offres de « promenade » dans ce document.

de 20 à 30 euros pour le titre valable un jour). Ces circuits fonctionnent comme des lignes de transports publics classiques avec des itinéraires, des points d'arrêt et des horaires fixes.

Les bus panoramiques city tour

Les bus panoramiques city tour sont généralement des bus à impériale avec l'étage supérieur décapotable. Un service d'audioguide est généralement proposé en plusieurs langues. Prisés des touristes, ces bus panoramiques permettent de découvrir les principaux sites touristiques d'une agglomération en un temps limité.

En France, les offres city tour sont apparues à Paris au début des années quatre-vingt-dix. Avant cette date, des opérateurs touristiques proposaient déjà des circuits touristiques, mais sans arrêt possible en cours de circuit.

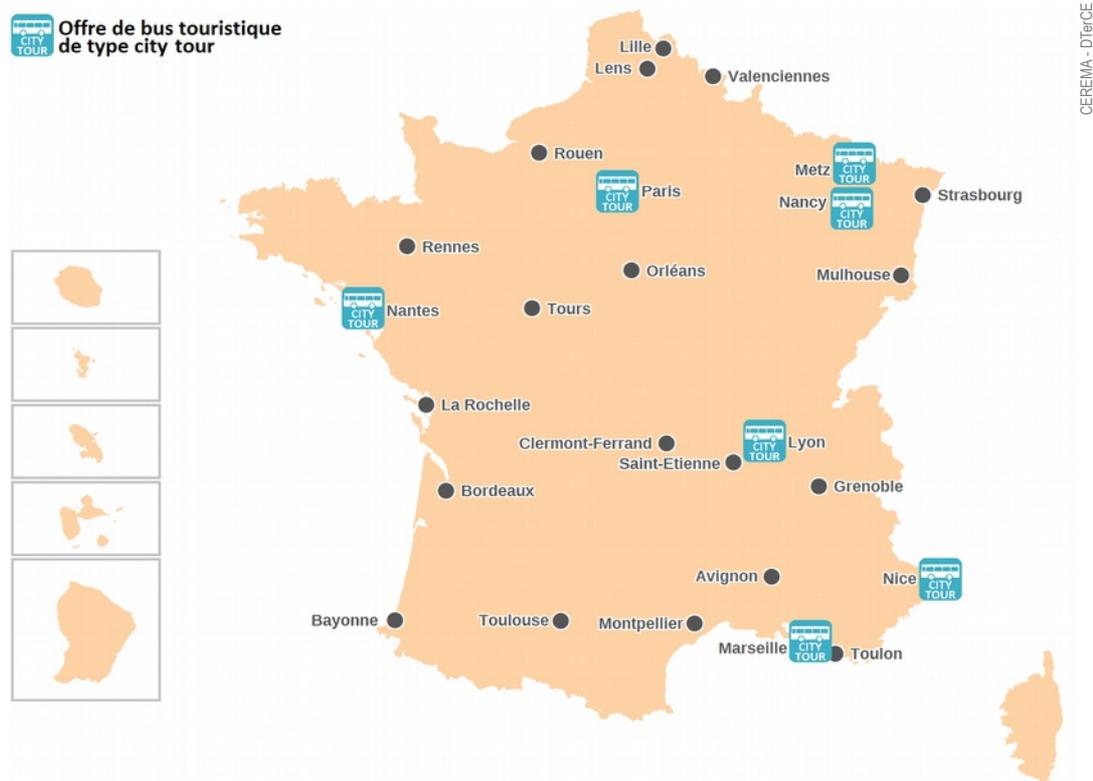
- En 1991, la compagnie « Les Cars Rouges » est autorisée par le STP (devenu le STIF par la suite) à exploiter une ligne régulière de bus dans Paris. Il s'agit de la première ligne régulière de bus qui ne soit pas exploitée par la RATP à Paris. Cette ligne est toujours en fonctionnement actuellement sous le nom de « Big Bus Paris » et dessert dix arrêts.
- En 1998, l'offre « Paris Open Tour » est lancée à l'initiative d'un opérateur touristique, Cityrama, et de la RATP. Une première ligne est mise en service en 1998 et deux autres en 1999. Depuis 2003, « Paris Open Tour » dessert cinquante points d'arrêt répartis sur quatre circuits.
- L'offre « Open Tour » s'est ensuite développée dans les agglomérations de province : Nice en 2002, Marseille en 2003 et Lyon en 2005. Dans ces trois agglomérations, l'offre reste modeste avec une seule ligne en service desservant une dizaine de points d'arrêt. Ces services fonctionnent toute l'année avec un départ toutes les trente minutes à une heure de 10 heures à 18 heures en période estivale et une offre réduite l'hiver.
- Des offres comparables ont, depuis, été mises en place à Nancy, Metz et Nantes, avec une ligne dans chacune des agglomérations. Ces services ne fonctionnent que pendant la saison estivale.



Bus touristique « Paris Open Tour » à Paris.

Ces offres « city tour » visent quasi exclusivement les touristes et ne sont pas intégrées aux réseaux de transports urbains. On ne trouve que très peu d'informations concernant ces offres sur les sites Internet des réseaux de transports urbains, à l'exception notable de l'offre « Paris Open Tour », qui est mise en avant dans la rubrique du site de la RATP destinée aux touristes.

Les tarifs de ces offres « city tour » sont très variables suivant les agglomérations et le niveau d'offre proposé : 8 euros la journée à Metz et Nancy, 15 euros à Nantes, 18 euros à Lyon et Marseille, 21 euros à Nice et jusqu'à 31 euros à Paris. Lorsqu'il existe des forfaits valables plusieurs jours consécutifs, les tarifs sont généralement très dégressifs, la journée supplémentaire ne coûtant que 2 à 3 euros.



Agglomérations du panel ayant une offre de type city tour (données mai 2014).

Aspects réglementaires // Les bus panoramiques city tour

Au sens de la réglementation, les circuits en bus panoramiques de type city tour sont des « services occasionnels » tels que définis par l'article 32 du décret du 16 août 1985 relatif aux transports urbains de personnes et aux transports routiers non urbains de personnes. Ne s'agissant pas de « services publics réguliers » (définis à l'article 25 du décret n° 85-891 du 16 août 1985) ni de « services à la demande » (définis à l'article 25 du décret n° 85-891 du 16 août 1985), ces services ne relèvent pas de la compétence des autorités organisatrices des transports urbains. Les services occasionnels sont libéralisés sur l'ensemble du territoire national, y compris en Île-de-France lorsqu'ils sont exécutés par des autocars ou des autobus, ce qui est le cas des bus panoramiques city tour¹⁰.

Toutefois, en Île-de-France, un opérateur qui souhaite développer une offre de bus de type city tour ou tout autre type de service routier régulier de voyageurs à vocation touristique peut solliciter une autorisation du STIF. En cas d'autorisation par le STIF, le service mis en place peut alors être qualifié de service régulier et être inscrit au plan régional des transports, ce qui autorise les bus « city tour » à emprunter les couloirs réservés aux bus réguliers. Cette autorisation ne signifie pas pour autant que le STIF participe au financement du service, dont les tarifs restent fixés par l'opérateur, mais sont validés par le STIF.

¹⁰ Lorsqu'ils sont exécutés avec des véhicules de moins de dix places (conducteur compris), les services occasionnels sont également libéralisés dans les limites d'un département, mais sont soumis à autorisation lorsqu'ils dépassent les limites d'un département (article 33 du décret n° 85-891 du 16 août 1985).

Les navettes fluviales city tour

Les navettes fluviales touristiques city tour fonctionnent suivant le même principe que les bus panoramiques. Elles ne sont pas intégrées aux réseaux de transports urbains, mais permettent de relier deux ou plusieurs points de l'agglomération sans nécessairement revenir au point de départ.

Parmi les vingt-six agglomérations françaises étudiées, ce type de service n'existe qu'à Paris. Les Batobus de Paris proposent des croisières non commentées sur la Seine où les voyageurs peuvent monter ou descendre à huit escales. Les billets permettent d'effectuer un nombre illimité de trajets pendant une journée (16 euros par adulte) ou deux journées consécutives (18 euros). Le service de bateaux-bus a été créé en 1989. Sa gestion a été confiée au port autonome de Paris, qui en a concédé l'exploitation à un opérateur privé, les Bateaux parisiens. Le service est effectué aux risques et périls de l'exploitant qui définit la consistance du service et en fixe les tarifs.



Gérard Crossay - METL-MEDDE

Batobus à Paris.

Comparaison européenne // Les bus panoramiques et navettes fluviales city tour

Les bus panoramiques « city tour » semblent largement développés dans les agglomérations européennes : parmi les quatorze agglomérations prises en compte, dix disposent de services de ce type. L'offre city tour reste modeste dans certaines agglomérations (Cracovie, Göteborg, Helsinki...) avec une seule ligne desservant moins d'une quinzaine de points d'arrêt, et un fonctionnement assuré uniquement de façon saisonnière. Mais dans d'autres agglomérations, l'offre city tour est très développée et peut constituer un véritable réseau fonctionnant toute l'année : deux lignes et une quarantaine d'arrêts à Porto, trois lignes et une trentaine d'arrêts à Copenhague ou Florence, cinq lignes et une quarantaine d'arrêts à Édimbourg... Le prix des billets permettant de monter et descendre librement dans les bus pendant un jour s'établit généralement autour de 15 à 20 euros, ce qui correspond globalement aux prix des offres city tour des agglomérations françaises comparables. Les prix des offres city tour peuvent atteindre 25 euros dans certaines agglomérations du nord de l'Europe (Copenhague, Helsinki).

Les offres de navettes fluviales ou maritimes fonctionnant sur le même principe que les bus city tour sont logiquement moins répandues. Elles ne concernent que trois des quatorze agglomérations européennes prises en compte (Édimbourg, Göteborg, Oslo). Le prix des billets permettant de monter et descendre librement de ces navettes est en général de 20 euros par jour, ce qui est comparable aux tarifs des bus city tour. Des formules combinées permettent d'utiliser à la fois les bus et les navettes fluviales ou maritimes city tour, à des tarifs généralement avantageux.



Bus « City tour » à Porto.

Les offres city tour sont souvent mises en avant par les offices du tourisme. Elles sont gérées de façon indépendante des réseaux de transports urbains. La ligne city tour de Palma de Majorque fait toutefois exception : même si elle dispose d'une tarification spécifique, elle figure sur le plan du réseau de transports urbains et le site Internet du réseau fournit des informations détaillées à son sujet.

2.2.2 – Les autres offres de mobilité touristique en transport collectif

D'autres offres de mobilité faisant appel à des modes de transport collectif peuvent être utilisées dans un objectif purement touristique, principalement pour la desserte de sites excentrés ou géographiquement isolés.

Les téléphériques et télécabines touristiques

Les téléphériques ou autres systèmes de transport par câbles constituent un mode prisé par les touristes, du fait de leur originalité et des points de vue qu'ils peuvent offrir ou permettent d'atteindre. Ce type d'installation reste toutefois très peu répandu dans les agglomérations françaises.

- À Grenoble, un téléphérique urbain à vocation touristique relie depuis les années trente le centre-ville au secteur de la Bastille, une montagne fortifiée surplombant l'agglomération. Le téléphérique est exploité par la Régie du téléphérique, un établissement public à caractère industriel et commercial. La ligne n'est pas intégrée au réseau de transport urbain, mais figure sur le plan du réseau en tant qu'attraction touristique. Le téléphérique dispose d'une tarification spécifique (5,15 euros l'aller simple, 7,50 euros l'aller-retour), mais les détenteurs d'un abonnement au réseau de transports urbains peuvent bénéficier d'un tarif réduit.
- À Toulon, un téléphérique permet d'accéder depuis 1959 au sommet du mont Faron, qui surplombe la ville. Ce téléphérique est une attraction touristique, exploitée par la ville de Toulon, et apparaissant sur le plan du réseau de transports urbains comme tel. Le titre de transport du téléphérique du montFaron (5 euros l'aller simple, 7 euros l'aller-retour) peut se combiner avec l'entrée au zoo (2 euros de réduction) ou au mémorial du montFaron (3 euros de réduction). Par ailleurs, un titre de transport vendu par le réseau de transports urbains de l'agglomération permet de réaliser un nombre illimité de voyages pendant une journée en bus et en navette maritime, ainsi qu'un aller-retour en téléphérique.



Le téléphérique de Grenoble.

Les navettes routières touristiques

La grande majorité des offres de mobilité destinées aux touristes concernent généralement les centres des villes, qui concentrent la plupart des sites touristiques et qui correspondent aux secteurs où les transports publics sont les plus développés. Mais certains sites touristiques sont situés en périphérie des agglomérations, dans des secteurs où l'offre de transport public est moins performante et moins attractive pour la clientèle touristique que les centres des agglomérations. La desserte de ces sites constitue donc une problématique particulière. Des navettes touristiques par bus peuvent alors être mises en place pour relier des sites ayant une fréquentation suffisamment importante pour justifier un service dédié. Ces navettes généralement mises en place par des opérateurs de transports pour leur propre compte, parfois dans le cadre d'un partenariat avec le site touristique, ne sont pas financées par les autorités organisatrices.

Ce type de navette touristique est largement développé en Île-de-France, où de très nombreux sites touristiques situés en périphérie accueillent plusieurs millions de touristes par an : 15,9 millions de visiteurs en 2012 pour les parcs Disneyland (27 km de Paris), 7 millions de visiteurs au château de Versailles (à 16 km de Paris), 1,6 million de visiteurs au Parc Astérix (30 km de Paris)... Sans chercher à recenser l'ensemble des sites touristiques desservis par ces navettes, on peut citer les cas suivants :

- La navette « Versailles Express » relie deux fois par jour le château de Versailles au centre de Paris (tour Eiffel) en 30 minutes environ. Le prix du transfert seul est de 29 euros (aller-retour sur la demi-journée) ou 39 euros (aller-retour sur la journée) par adulte. Une formule combine le transfert avec l'entrée au château (sans accorder de réduction). Le château de Versailles est également accessible directement depuis le centre de Paris par la ligne C du RER (toutes les 15 minutes environ, 25 minutes de trajet, 6,90 euros aller-retour). La distance à pied entre la station Versailles-Chantiers et le château de Versailles est longue, d'environ 20 minutes.
- La navette « Disneyland Paris Express » relie une fois par jour les parcs Disneyland à cinq arrêts dans le centre de Paris (gare du Nord, Opéra, Madeleine, Châtelet, gare Montparnasse) en une heure environ. Le prix du billet qui combine le transfert aller-retour et l'accès aux parcs Disneyland Paris est de 87 à 94 euros pour un adulte. D'autres navettes relient les parcs aux aéroports de Paris-Charles-de-Gaulle (toutes les 45 minutes environ, 20 euros l'aller) ou d'Orly (toutes les heures, 20 euros l'aller), avec possibilité de billets combinant l'accès aux parcs et le transfert aller-retour. Par ailleurs, les parcs Disneyland sont également reliés directement au centre de Paris par la ligne A du RER (toutes les 10 minutes environ, 40 minutes de trajet, 15 euros l'aller-retour). Contrairement au château de Versailles, le parc de loisirs est très proche de la station, à environ 5 minutes à pied. Le forfait « Paris Visite », qui donne un accès illimité au réseau de transports urbains pendant un à cinq jours consécutifs, permet de bénéficier d'une réduction sur l'entrée aux parcs Disneyland.
- Une navette relie le Parc Astérix (situé dans le département de l'Oise, hors du PTU de l'Île-de-France) une fois par jour depuis le centre de Paris (carrousel du Louvre). Le prix du transfert seul est de 21 euros. Une formule combine le transport aller-retour et l'entrée au parc au tarif de 59 euros par adulte (offrant une réduction de 8 euros par rapport au prix du transfert et de l'accès au parc achetés séparément). D'autres navettes relient le parc depuis l'aéroport de Paris-Charles-de-Gaulle (toutes les 30 minutes environ, 8,50 euros l'aller-retour sans possibilité de billet combiné intégrant l'accès au parc).

Ce type de navette semble moins répandu dans les autres agglomérations françaises, où la desserte des sites touristiques excentrés est généralement assurée par les autorités organisatrices¹¹.

11 Voir le paragraphe 2.1.2 pour plus de détails.

Aspects réglementaires // Les navettes routières touristiques

D'un point de vue réglementaire, les navettes routières touristiques sont des « services occasionnels » tels que définis par l'article 32 du décret du 16 août 1985 relatif aux transports urbains de personnes et aux transports routiers non urbains de personnes. Comme les bus city tour, ces services ne relèvent donc pas de la compétence des autorités organisatrices des transports urbains. Les services occasionnels sont libéralisés sur l'ensemble du territoire national lorsqu'ils sont exécutés par des autocars ou des autobus.

Le statut de certaines de ces navettes routières touristiques peut toutefois sembler incertain. En effet, une activité se développe en marge de la réglementation des « services publics réguliers de transport routier » autour de certains sites touristiques majeurs ou de certains aéroports, notamment en véhicules de moins de dix places. Ces offres, considérées comme des « services occasionnels », répondent aux besoins des usagers. Toutefois, la nature des offres proposées par ces navettes (services offerts à la place, itinéraires, points d'arrêt, fréquences, horaires et tarifs fixés et publiés à l'avance...) peut sembler contradictoire avec leur statut de « service occasionnel » et s'apparente parfois à des services publics réguliers plus classiques.

2.2.3 – Les offres de vélo avec chauffeur

Les offres de vélo avec chauffeur, ou « vélo taxi », « rickshaw » ou encore « pedicab », se répandent dans de nombreuses agglomérations. Ce type de service a été repéré dans une quinzaine d'agglomérations françaises étudiées (Bordeaux, La Rochelle, Lille, Lens, Lyon, Marseille, Nancy, Nantes, Nice, Paris, Rennes, Strasbourg, Toulon, Toulouse...).

La première offre de ce type est apparue à Lyon, en 2003, à l'initiative de la société « Cyclopolitain ». D'autres sociétés, comme « Cycloville », « Happymoov » ou « Tripup », et de nombreux indépendants ont depuis investi le secteur.

Les vélos avec chauffeur proposent le transport d'un à deux passagers à bord d'un tricycle à assistance électrique ou non, conduit par un chauffeur. Ils proposent généralement deux types de prestations : les déplacements de point à point et les visites touristiques commentées. Les tarifs pratiqués sont de l'ordre de 2 à 5 euros par kilomètre, et de 30 à 60 euros pour les visites touristiques d'une heure.



Vélos avec chauffeur en attente de clients à Paris.

David Dubois - CETE de Lyon

Aspects réglementaires // Les offres de vélo avec chauffeur et « vélo taxi »

Le transport de personnes à l'aide de véhicules non motorisés comme les vélos n'est à ce jour pas réglementé en France. Aucune procédure administrative relevant de la réglementation des transports n'est nécessaire pour mettre en place ce type de service.

Les vélos avec chauffeur peuvent circuler sur les bandes et pistes cyclables, ainsi que dans les rues piétonnes (sauf dispositions contraires).

Les vélos avec chauffeur peuvent fonctionner sur réservation, mais ont également le droit de circuler ou de stationner sur la voirie en attente de clients, sans réservation. Les exploitants de vélo avec chauffeur définissent librement le prix de leurs prestations.

Les agglomérations ou les opérateurs touristiques peuvent également développer des offres touristiques liées à la pratique individuelle du vélo. Ces offres sont déclinées sous différentes formes dans une dizaine d'agglomérations françaises du panel étudié : proposition d'itinéraires de découverte de la ville à vélo (Bordeaux...), visites guidées à vélo (Nancy, Bordeaux...), mise à disposition gratuite de vélos (Bayonne, La Rochelle...).

2.2.4 – Les « tuk-tuk »

Les « tuk-tuk » sont des tricycles motorisés proposant des prestations de transport. Les tuk-tuk sont apparus récemment en France d'abord en tant que « taxis » bon marché.

Ce type de service étant particulièrement prisé par les touristes, certains opérateurs ont développé des offres spécifiquement dédiées aux touristes, comme à Marseille, Nice ou Paris.

Il est difficile d'établir un état des lieux de l'offre de tuk-tuk, dans la mesure où une grande partie de l'activité semble s'organiser de façon informelle. La réglementation française ne mentionne pas spécifiquement ce type de véhicules, qui circuleraient aujourd'hui dans un brouillard juridique.



Tuk-tuk à Marseille.

Aspects réglementaires // Les tuk-tuk

Le régime juridique des tuk-tuk est controversé. L'article R.311-1 du Code de la route dispose que « *sont des véhicules de la catégorie L5e, un véhicule à trois roues symétriques à moteur dont le poids à vide n'excède pas 1 000 kilogrammes, la charge utile n'excède pas 1 500 kilogrammes pour les tricycles destinés au transport de marchandises, et 300 kilogrammes pour les tricycles destinés au transport de personnes, et qui ne répondent pas à la définition de cyclomoteur (catégorie L2e)* ». Autrement dit, il s'agit d'une catégorie comparable à celle des motos-taxis et peut également être appelée transporteur de personnes par moto.

C'est sur le permis que le contentieux se noue et les interprétations juridiques diffèrent. Le moyen avancé par les avocats des conducteurs de tuk-tuk est qu'en vertu de l'article R.221-4 du Code de la route qui prévoit la catégorie de permis pour chaque catégorie de véhicules, le véhicule de type cyclomoteur dont le poids total autorisé en charge (PTAC) est inférieur à 3,5 tonnes peut être conduit avec un permis B. Mais les pouvoirs publics assimilent les tuk-tuk aux tricycles à moteur ou à un deux-roues et non à un cyclomoteur de catégorie L2e, et donc imposent un permis A pour leur conduite. Début 2015, la question est en attente d'être tranchée par les juges du fond.

En outre, beaucoup d'exploitants sont poursuivis devant le tribunal correctionnel pour avoir commis le délit de « *circulation sur la voie publique en quête de clients, au moyen d'un tricycle à moteur, sans avoir été mis préalablement à disposition de la clientèle* ». En effet, en vertu des articles L.3124-9, L.3123-1 et L.3123-2 alinéa 1 du Code des transports, ce type de véhicule doit justifier d'une réservation préalable. Autrement dit, les tuk-tuk ne peuvent donc pas circuler ou stationner sur la voie publique en attente de clients, seuls les taxis étant autorisés à le faire. Or, dans les faits, de nombreux tuk-tuk stationnent en attendant qu'un client les sollicite.

Comparaison européenne // Les tuk-tuk

L'offre de tuk-tuk semble peu développée dans les agglomérations européennes étudiées. Hormis à Zurich (où un opérateur touristique propose des circuits en tuk-tuk) et à Porto (où plusieurs offres sont disponibles), on ne trouve aucune mention de telles offres sur les différents sites des offices du tourisme ou des principaux opérateurs touristiques des autres agglomérations.

2.3 – Les offres de « promenades commentées » : les petits trains touristiques et autres services

2.3.1 – Les petits trains touristiques

Les petits trains touristiques, ou « petits trains routiers touristiques » au sens de la réglementation française, sont des véhicules routiers constitués d'un tracteur et de plusieurs remorques, circulant à vitesse réduite. Ils proposent des circuits de découverte dans des zones touristiques, souvent accompagnés de commentaires audio.

Ces services, prisés des familles et des personnes à mobilité réduite, font partie du paysage de très nombreuses villes touristiques, quelle que soit leur taille (près d'une centaine de petits trains routiers touristiques sont recensés en France par les deux organisations qui fédèrent les exploitants de petits trains). Des petits trains touristiques circulent dans treize des vingt-six agglomérations françaises étudiées. À l'exception de Strasbourg, dont l'office du tourisme a mis en place un petit train touristique géré par l'exploitant du réseau de transport urbain CTS, les petits trains sont gérés et exploités par des agences de circuits touristiques.

Les petits trains touristiques proposent généralement des circuits durant de 30 minutes à une heure, pour un coût de 5 à 8 euros par adulte. Si certains fonctionnent toute l'année (Marseille, Bordeaux...), la majorité d'entre eux ne circule que d'avril à octobre.

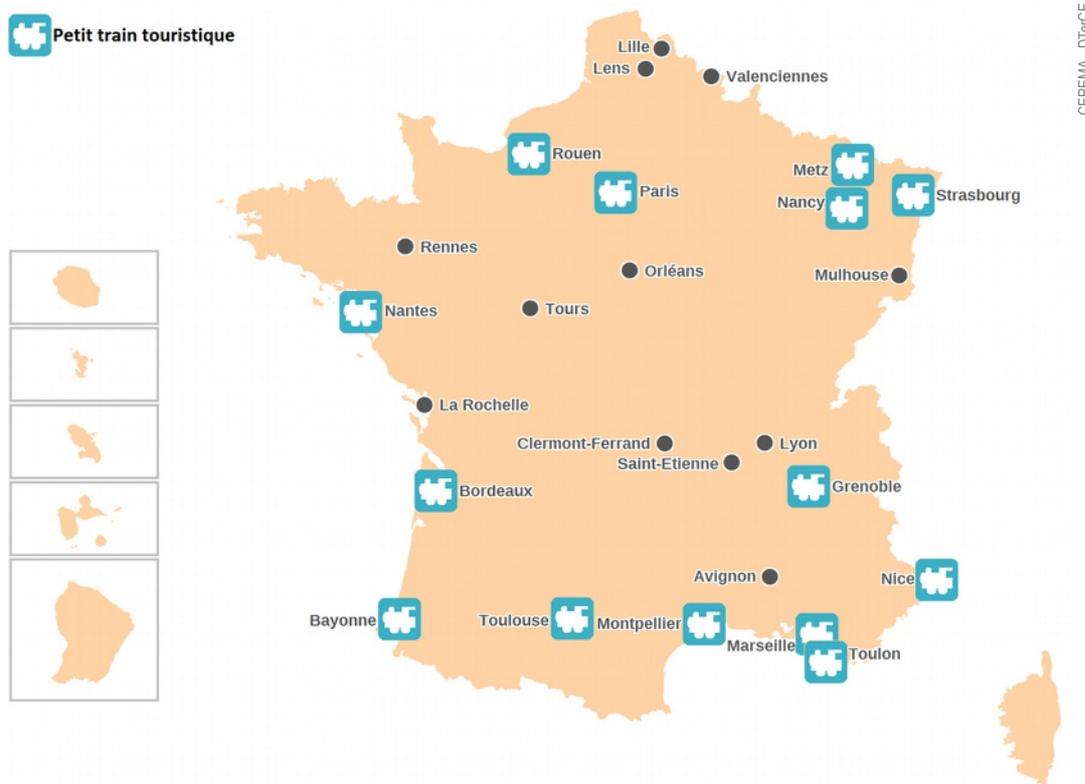


Anne Le Ruyet - CETE de Lyon

Petit train touristique à Marseille.

Les petits trains touristiques constituent, dans la plupart des cas, une offre purement touristique de « promenade », avec un seul point d'arrêt où s'effectuent la prise en charge et la dépose de l'ensemble des voyageurs. Toutefois, une évolution récente de la réglementation permet aux petits trains de marquer des arrêts intermédiaires afin de permettre aux voyageurs de visiter des sites touristiques particuliers, puis de remonter dans le même petit train ou d'emprunter le petit train suivant. Cette possibilité n'est exploitée que par un nombre réduit de petits trains touristiques (Paris, Marseille, Nice), qui marquent un seul arrêt intermédiaire pour permettre la visite d'un site touristique majeur (Sacré-Cœur à Paris, Notre-Dame-de-la-Garde à Marseille, colline du Château à Nice).

 Petit train touristique



Agglomérations du panel ayant un ou plusieurs petits trains routiers touristiques (données mai 2014).

Aspects réglementaires // Petits trains routiers touristiques

La réglementation des petits trains routiers touristiques a connu plusieurs évolutions récentes. Elle est définie par un décret et un arrêté :

- le décret n° 85-891 du 16 août 1985 relatif aux transports de personnes ;
- l'arrêté du 22 janvier 2015 définissant les caractéristiques et les conditions d'utilisation des véhicules autres que les autocars et les autobus, destinés à des usages touristiques et de loisir.

La circulation des petits trains touristiques est soumise à autorisation préfectorale. Le trajet emprunté par le petit train doit être validé par le préfet du département, après avis du maire de la commune et des gestionnaires de voirie concernés. L'exploitant doit annexer à sa demande d'arrêté préfectoral un règlement de sécurité d'exploitation, qui répertorie les éventuels points sensibles du circuit. L'arrêté préfectoral, délivré pour dix ans, perd sa validité en cas de modification de l'itinéraire, de ses caractéristiques routières ou des véhicules.

Les maires n'ont pas de compétence pour délivrer une autorisation de circulation de petits trains touristiques, mais le cas échéant, les exploitants de petits trains touristiques doivent disposer d'un permis de stationnement délivré par le maire¹² et acquitter, si nécessaire, la redevance d'occupation du domaine public¹³.

Deux types de services peuvent être effectués avec un petit train routier touristique :

- Les circuits de transport public routier de personnes « à la place » : il s'agit des circuits dont chaque place est vendue séparément et où les passagers sont ramenés au point de départ. L'arrêté de janvier 2015 autorise la création d'arrêts intermédiaires pour la visite de sites touristiques particuliers et rend possible l'emprunt du petit train suivant avec le même titre de transport pour les passagers déposés à un arrêt intermédiaire. Pour les communes classées touristiques, peuvent également être autorisés d'autres arrêts à vocation touristique plus générale, ayant un lien direct avec les activités touristiques de la commune (plages, campings, parking-relais...) permettant la montée/descente de passagers le long du circuit d'un petit train touristique.

Ces arrêts doivent être situés hors des voies de circulation et doivent être matérialisés avec un marquage au sol. La desserte de ces arrêts ne peut dépasser sept mois dans l'année, sauf pour les communes abritant un site classé à l'UNESCO. Pour ces communes, la différence entre ce type de service « à la place » et un service régulier de transport public est ténue.

- Les services occasionnels de transport public routier de personnes : il s'agit des services organisés pour des groupes constitués à l'initiative d'un donneur d'ordres ou de l'exploitant. Il est possible de combiner un service occasionnel et un service à la place sur un même circuit.

Les petits trains ne peuvent être exploités que par une personne inscrite au registre des transporteurs de personnes et titulaire de la licence de transport intérieur. Les conducteurs des petits trains touristiques doivent être détenteurs du permis de conduire pour les véhicules de transport en commun (permis D).

Les petits trains touristiques peuvent transporter jusqu'à 75 personnes, toutes obligatoirement assises.

12 Article L. 113-2 du Code de la voirie routière.

13 Article L. 2125-1 du Code général de la propriété des personnes publiques.

2.3.2 – Les autres services de « promenade »

Le principe des « promenades » commentées ou non, sans possibilité de monter ou descendre du véhicule en cours de parcours, est également décliné suivant d'autres modes de transport :

- Plusieurs opérateurs touristiques proposent des circuits de découverte en bus (nombreux circuits à Paris, mais également à Lyon ou Bordeaux...).
- L'offre de croisières en bateau est également développée dans certaines agglomérations (Paris, Lyon, Bordeaux, Toulouse, Strasbourg, Nantes...). Ce type de croisières est parfois agrémenté de prestations de restauration ou de spectacle.
- Des offres de promenades en tuk-tuk ou en vélo avec chauffeur sont proposées dans quelques agglomérations (Paris, Marseille, Nice...).

Comparaison européenne // Petits trains touristiques et autres offres de promenades

Les offres de « promenades » sont largement développées dans les agglomérations européennes étudiées, qu'il s'agisse de circuits en bus (existant dans la quasi-totalité des agglomérations du panel), de croisières en bateau (Cracovie, Göteborg, Helsinki, Oslo, Zurich...), de vélo avec chauffeur (Copenhague, Édimbourg, Florence, Séville, Zurich...), voire de promenades en calèche (Séville, Anvers...).

Le recours aux petits trains semble moins fréquent dans les agglomérations des autres pays européens qu'en France, avec seulement cinq agglomérations européennes concernées (Anvers, Genève, Nuremberg, Oslo, Palma de Majorque). Seul le petit train routier touristique de Palma de Majorque permet des montées et des descentes en cours de circuit, avec plus d'une quarantaine de points d'arrêt. Ce service figure, au même titre que le bus panoramique city tour, sur le plan du réseau de transports urbains de Palma, même s'il dispose d'une tarification spécifique. Les autres petits trains routiers touristiques sont gérés indépendamment des réseaux de transports urbains.



Le train touristique de Palma dessert plus de 40 arrêts.

Synthèse du Chapitre 2 // Une très grande diversité d'offres de mobilité destinée aux touristes, portée tant par des acteurs publics que privés

Les services de mobilité qui s'offrent aux touristes urbains sont, dans la plupart des agglomérations françaises et européennes, très variées. Elles sont, logiquement, plus diversifiées et plus développées dans les grandes villes touristiques.

Les transports publics « traditionnels », conçus prioritairement pour la population résidente, constituent l'offre de mobilité urbaine de base pour les touristes. Même si les modalités d'exploitation des transports publics ne sont pas toujours optimisées pour les touristes (niveaux d'offre réduits pendant les week-ends et les vacances scolaires, périodes qui correspondent souvent aux pics de fréquentation touristique), certains réseaux développent de nouveaux services dont la vocation « touristique » s'affirme : navettes fluviales ou maritimes, lignes de bus spéciales desservant des sites touristiques, bus de nuit... D'autres proposent des itinéraires de découverte de la ville et de ses monuments en utilisant les transports publics, ou mettent en avant les sites touristiques desservis par le réseau, cherchant ainsi à attirer une nouvelle clientèle touristique.

Parallèlement, les opérateurs touristiques développent de nombreux services totalement dédiés aux touristes et répondant au mieux à leurs attentes : parcours conçus pour relier directement les principaux sites touristiques, commentaires en plusieurs langues... Parmi ces services, les bus panoramiques de type « city tour » constituent souvent les offres les plus « visibles » dans le paysage urbain. Les navettes routières touristiques, qui desservent certains grands sites excentrés (principalement en Île-de-France), en sont une autre facette. Ces deux types d'offres « touristiques » sont celles qui s'apparentent le plus aux transports urbains, dont elles se distinguent notamment par une tarification sensiblement plus élevée.



La complémentarité entre les transports publics et les offres touristiques comme les « City tours » n'est que rarement recherchée.

La recherche de complémentarité entre les transports publics et les offres de mobilité purement touristiques, qui sont généralement gérées de façon totalement indépendante, ne semble pas une priorité. Si quelques exceptions peuvent être remarquées, comme à Paris (où le principal exploitant du réseau de transports urbains promeut le bus city tour qu'il exploite) ou à Palma de Majorque (où le bus city tour mais également le petit train touristique figurent sur le plan du réseau de transports urbains), les liens entre ces deux types de services sont souvent inexistants, notamment en ce qui concerne la communication vis-à-vis des touristes.

Recommandations du Chapitre 2 // Valoriser le potentiel touristique des transports publics, adapter au besoin les modalités de fonctionnement des réseaux en fonction des attentes des touristes

- Valoriser le potentiel touristique de certains modes de transports urbains (téléphériques, navettes fluviales, navettes maritimes, funiculaires...), en mettant en avant l'intérêt patrimonial ou innovant du système de transport en lui-même, ou les opportunités de découverte du territoire qu'ils offrent.
- Renforcer les services de transports urbains en soirée et le week-end lors des périodes d'affluence touristique, et adapter les offres de transports de nuit aux besoins de la clientèle touristique en élargissant leurs périodes de fonctionnement à la période estivale.
- Être attentif aux relations avec les opérateurs de transport privés (bus touristiques city tour, petits trains touristiques, navettes touristiques, tuk-tuk...), dans l'objectif d'améliorer la cohérence globale de l'offre de mobilité touristique dans l'agglomération.
- Veiller à l'évolution du statut des navettes routières desservant certains grands sites touristiques (mises en place par des opérateurs de transport sans lien avec les autorités organisatrices de transports), actuellement considérées comme des « services occasionnels » même si la nature de la desserte proposée semble plus relever des services « réguliers ».

Chapitre 3 – Des offres tarifaires susceptibles d'intéresser les touristes

La mise en place d'offres tarifaires adaptées aux besoins des touristes est un préalable indispensable pour inciter les touristes à utiliser les transports publics et les autres modes de déplacement alternatifs à l'automobile.

Sans que l'on connaisse avec précision les attentes des touristes en matière de tarification des transports urbains, on peut supposer que leurs demandes concernent principalement les types de titres suivants :

- les titres valables pour quelques voyages, pour les touristes souhaitant utiliser le réseau de transports urbains de façon occasionnelle sans avoir à acheter un titre à chaque voyage ;
- les titres de transport permettant d'emprunter le réseau de transports urbains de façon illimitée pendant un ou plusieurs jours, pour ceux souhaitant utiliser le réseau de façon plus régulière ;
- les titres pour les groupes ou les familles, qui facilitent le voyage pour les petits groupes de touristes en limitant la perte de temps liée à l'achat du titre de transport ;
- les titres combinés, qui permettent d'accéder, pour un tarif fixe et pendant une durée limitée, aux transports urbains et à une sélection de sites ou activités touristiques.

Ce chapitre s'intéresse aux tarifications mises en place par les acteurs des transports ou du tourisme qui donnent accès aux transports publics urbains. Seules les tarifications effectivement accessibles aux touristes sont prises en compte¹⁴. Les tarifications applicables exclusivement aux offres de mobilité purement touristiques ne sont pas recensées .

L'Annexe F (voir dossier séparé) détaille les offres tarifaires donnant accès aux réseaux de transports urbains susceptibles d'intéresser les touristes dans les agglomérations françaises et européennes étudiées.

L'information sur les offres tarifaires intéressant les touristes

Au-delà du simple fait de proposer des titres de transport adaptés aux usages touristiques, il est nécessaire de faciliter l'usage de ces produits par les touristes. Cela impose notamment d'expliquer aux touristes comment se procurer ces titres, en particulier lorsque l'achat à bord du véhicule n'est pas possible, à la fois en amont du déplacement (site Internet, application pour smartphones...) et sur place au moment du séjour (guichets d'accueil, bornes d'information aux arrêts de transports publics...).

La mise en évidence de ces titres dans les canaux de vente et la disponibilité d'informations en langues étrangères (aux guichets d'informations comme dans les billetteries automatiques) sont autant d'éléments à prendre en compte pour en favoriser l'achat.



Les billetteries automatiques multilingues, comme ici à Cracovie, facilitent la compréhension du système de transports urbains par les touristes.

14 Certains titres de transport sont accessibles uniquement sur réservation, ou sur présentation de justificatifs, ce qui en rend l'achat complexe. Ils sont considérés comme étant non accessibles pour les touristes individuels.

3.1 – Dans la plupart des agglomérations, des tarifs classiques adaptés aux touristes

L'élargissement de la gamme tarifaire des réseaux de transports urbains n'est pas toujours nécessaire pour répondre aux besoins des touristes. En effet, parmi les offres tarifaires proposées par les réseaux de transports urbains, certaines s'avèrent adaptées pour les touristes, même si elles ne les ciblent pas spécifiquement.

L'accès à l'information concernant ces tarifications peut constituer une première difficulté. Seuls les sites Internet de quelques réseaux (Paris, Marseille, Bordeaux...) proposent des outils de sélection des titres de transport les plus appropriés suivant le profil « touriste », « visiteur » ou « de passage ». Dans les autres agglomérations qui proposent ce type d'outil, les touristes peuvent toutefois effectuer leur sélection en renseignant d'autres informations, comme la fréquence de déplacement envisagée ou la durée de séjour. Dans de nombreux réseaux de transports urbains français, les gammes tarifaires sont souvent très étoffées, rendant aussi plus difficile l'identification par les touristes des titres les plus adaptés.

Les titres valables pour plusieurs voyages

La quasi-totalité des réseaux de transports urbains des agglomérations françaises étudiées propose des titres valables pour plusieurs voyages ou des « carnets de titres », qui permettent de réaliser un nombre défini de voyages, à un tarif réduit (généralement de l'ordre de 10 à 20 %) par rapport à l'achat de billets à l'unité. Parmi les vingt-six agglomérations françaises prises en compte dans ce document, seules Bordeaux et Strasbourg¹⁵ ne proposent pas de titre de transport valable pour plusieurs voyages.

Les titres valables pour une ou plusieurs journées

Les titres valables à la journée permettent un nombre illimité de voyages sur le réseau de transports urbains pendant une journée¹⁶. Ces titres sont disponibles dans la quasi-totalité des réseaux des agglomérations françaises étudiées¹⁷. Généralement, l'achat de ce genre de titre devient plus économique par rapport à l'achat de titres à l'unité à partir du quatrième voyage. Dans certaines agglomérations, ces titres sont déclinés suivant des durées de validité supérieures, généralement deux jours (Lille, Toulouse, Rennes), trois jours (Lille, Marseille, Toulouse, Rennes, Grenoble, Mulhouse) ou sept jours (Toulouse, Bordeaux, Nice, Toulon, Montpellier, Rennes, La Rochelle, Bayonne).

Dans quelques agglomérations, ces titres valables à la journée sont identifiés par les offices du tourisme comme étant particulièrement intéressants pour les touristes. Ainsi, à Bordeaux, le titre « Tickarte » valable sept jours est vendu par les agences commerciales et l'office du tourisme avec un dépliant touristique offrant 20 % de réduction sur les visites et les balades organisées par l'office du tourisme. À Metz (« Visi'Pass ») et Nancy (« Pass découverte »), les noms donnés à ces titres confirment leur vocation touristique.



La tickarte 7 jours à Bordeaux

15 Il existe un titre valable pour dix voyages à Strasbourg, mais il s'agit d'un titre combiné autorisant une correspondance avec le réseau de transport interurbain du département du Bas-Rhin. Le prix de ce titre est supérieur à dix fois celui du titre à l'unité donnant l'accès au seul réseau urbain.

16 Suivant les réseaux, ces titres sont valables jusqu'à la fin du service le jour de la première validation (y compris les services circulant durant la nuit du jour considéré au lendemain) ou pendant vingt-quatre heures à partir de la première validation.

17 Ce type de titre valable à la journée n'existe pas à Clermont-Ferrand. Il n'est valable que le samedi à Saint-Étienne.

Les titres pour les groupes ou les familles

La majorité des réseaux des agglomérations étudiées (sauf Paris, Bordeaux, Nice, Toulon, Bayonne et La Rochelle) proposent des tarifs destinés aux « groupes » voyageant ensemble. Mais cette notion de groupe est appréciée très différemment d'un réseau à l'autre, et les conditions d'utilisation de ces titres les rendent parfois peu appropriés pour la clientèle touristique. Ainsi, dans certaines agglomérations, les tarifs « groupes » sont réservés aux établissements scolaires, associations ou entreprises (Lyon, Lille...). Dans d'autres, ces titres ne sont accessibles qu'aux groupes de plus de dix personnes, ou sont vendus à des tarifs les rendant peu attractifs pour les petits groupes (Tours, Avignon...). Par ailleurs, certaines offres destinées aux groupes sont soumises à des contraintes horaires et ne sont utilisables qu'en heures creuses (Rouen, Rennes...) ou que le week-end (Metz, Saint-Étienne...). Enfin, ces titres ne sont parfois vendus qu'en agence commerciale, et non aux distributeurs automatiques de titres, ce qui peut en rendre l'achat relativement contraignant.

Plusieurs réseaux proposent toutefois des offres qui s'avèrent intéressantes pour les « petits » groupes de touristes, qu'il s'agisse de titres valables pour un voyage ou pour une journée :

- À Marseille, le titre groupe est valable pour un voyage pour les groupes jusqu'à quatre personnes (4,70 euros). À Rouen, les groupes peuvent compter jusqu'à dix personnes voyageant hors heures de pointe (5 euros).
- À Strasbourg, le titre « Trio » est valable pendant vingt-quatre heures pour les groupes de trois personnes (6 euros). À Nantes, le titre groupe est valable vingt-quatre heures pour quatre personnes voyageant ensemble (7,50 euros).
- À Toulouse, le titre « Tribu » (5,50 euros) permet de réaliser douze déplacements au cours d'une même journée et est donc utilisable pour les groupes jusqu'à douze personnes.



Le titre « Groupe » de Nantes.

Les titres destinés aux « familles » sont une forme particulière de titres « groupes »¹⁸. Les groupes concernés sont composés généralement de deux adultes et de deux à cinq enfants. Globalement, ces titres « famille » sont peu répandus dans les agglomérations françaises (Lyon, Lille, Grenoble, Tours, Clermont-Ferrand, Mulhouse). Suivant les agglomérations, ces titres « famille » permettent d'effectuer un ou deux voyages (Tours, Mulhouse), ou de voyager de façon illimitée sur le réseau pendant une journée (Lyon, Lille, Grenoble, Clermont-Ferrand).

Si ces offres « famille » semblent de prime abord intéressantes pour les familles de touristes, elles ne sont parfois valables que certains jours de la semaine (Lyon, Tours). Dans certaines agglomérations (Lille, Lyon...), elles se heurtent aux formalités nécessaires (présentation du livret de famille ou attestation de carte Vitale, présentation des pièces d'identité des adultes, fourniture de photos d'identité, établissement d'une carte spécifique nécessitant un délai de traitement...) qui en rendent l'utilisation impossible par les touristes.

¹⁸ Dans de nombreux réseaux, les familles nombreuses bénéficient de réductions tarifaires sur les titres à l'unité et/ou les abonnements. Ces avantages ne sont généralement accessibles que sur présentation de justificatifs (livret de famille, attestation de carte Vitale...). Ces titres ne sont pas pris en compte ici.

Comparaison européenne // Tarifications des réseaux de transports urbains adaptés aux touristes

À l'exception d'Oslo et de Cracovie, très peu d'offices de tourisme informent les touristes sur les différents titres de transport et leur tarification, et se contentent de renvoyer sur le site Internet du réseau de transports en commun.

Les réseaux de transports urbains des différentes agglomérations européennes ont mis en place des offres tarifaires « classiques » qui peuvent intéresser les touristes, mais les pratiques diffèrent sensiblement d'une agglomération à l'autre.

Les titres valables pour plusieurs voyages ou les carnets de titres sont moins répandus dans les agglomérations européennes étudiées que dans les agglomérations françaises, où ils sont généralisés. En effet, seules Édimbourg (vingt voyages), Florence (quatre voyages), Göteborg (cinq voyages), Palma de Majorque (dix voyages), Porto (onze voyages) et Zurich (cinq voyages) proposent des titres valables pour plusieurs voyages. En revanche, les pass valables à la journée sont présents dans toutes les agglomérations européennes étudiées (sauf Palma de Majorque), et les titres valables pour plusieurs jours consécutifs sont fréquents : Anvers (trois et cinq jours) Copenhague (trois jours), Cracovie (deux, trois et cinq jours), Florence (trois et sept jours), Göteborg (trois jours) et Helsinki (de deux à sept jours), Oslo (sept jours), Séville (3trois jours, uniquement sur le réseau de métro)...

Environ la moitié des agglomérations européennes étudiées (Anvers, Cracovie, Florence, Genève, Nuremberg, Séville et Zurich) proposent des offres pour les groupes. Le nombre de personnes minimum et maximum qui peuvent utiliser ces titres varie d'une ville à l'autre. À titre d'exemple, il faut au moins dix personnes à Florence, Genève et Zurich, de cinq à quarante-quatre personnes à Anvers, et jusqu'à vingt personnes à Cracovie. Seuls les titres « groupe » mis en place à Nuremberg, et dans une moindre mesure, à Cracovie, Florence et Séville, s'avèrent réellement intéressants pour les touristes voyageant en petit groupe. Les titres pour les familles (valables pour deux adultes et deux à quatre enfants suivant les agglomérations) sont développés dans seulement quatre agglomérations (Cracovie, Édimbourg, Florence et Nuremberg), à chaque fois sous forme de titres valables à la journée. Leur usage s'avère particulièrement intéressant à Édimbourg, Florence et Nuremberg. À noter que parmi le panel d'agglomérations étudiées, aucune ville d'Europe du Nord ne propose de telles offres tarifaires pour les groupes.

On trouve également des offres tarifaires originales mises en place à destination de la clientèle touristique. À Nuremberg, le titre « hôtel ticket » est valable pour une personne pendant deux jours consécutifs. Ce titre est vendu uniquement dans certains hôtels, et réservé à leur clientèle, au prix de 6,75 euros (le pass journalier est valable la journée ou le week-end pour 5,30 euros). À Genève, la « Geneva transport card », remise gratuitement à toutes les personnes hébergées en hôtel, camping ou auberge de jeunesse, offre la gratuité de l'ensemble du réseau de transports urbains pendant la durée du séjour. Le ticket « hors heure de pointe », à Zurich, est valable à partir de 9 heures jusqu'à 5 heures le lendemain matin, du lundi au vendredi, toute la journée les samedi et dimanche, et ne s'adresse pas spécifiquement aux touristes, mais peut les concerner.

Les titres combinés

Quelques agglomérations (Lyon...) mettent en place des tarifications spécifiques, en partenariat avec des sites touristiques, en proposant par exemple des tarifications combinées permettant d'effectuer un aller-retour sur le réseau de transports urbains et d'accéder au site.

3.2 – Des tarifications événementielles qui restent à déployer

Quelques réseaux de transports urbains mettent en place des tarifications spéciales, valables pendant certaines manifestations entraînant une hausse ponctuelle de la fréquentation touristique.

Cette section ne s'intéresse qu'aux événements récurrents, ayant un impact limité sur le système de mobilité de l'agglomération.

Les titres destinés aux touristes d'affaires

Seuls quelques réseaux de transports urbains (Paris, Lille, Bordeaux, Nantes, Strasbourg, Clermont-Ferrand...) proposent des titres qui visent les touristes d'affaires en déplacement pour un congrès ou un séminaire. Ces titres ne sont généralement pas accessibles directement par les touristes d'affaires, mais doivent être réservés au préalable par les organisateurs des congrès, qui se chargent de les redistribuer aux participants. Il s'agit généralement de titres donnant un accès illimité au réseau pour un nombre de jours prédéfini, à un tarif inférieur au prix du titre valable à la journée.

Les titres événementiels

Certaines autorités organisatrices mettent en place des titres incitant les touristes à utiliser le réseau de transports en commun lors d'événements ou de périodes particulières. Toutefois, le caractère parfois temporaire de ces tarifications en rend le repérage difficile.

- À Lille, le « Pass Grand Stade » (2 euros) permet la libre circulation sur le réseau de transports de 19 heures jusqu'à la fin de service, lors d'événements organisés au Grand Stade de Lille métropole.
- À Lyon, le titre « TCL en fête » (2,80 euros) est valable pendant les grands événements de l'agglomération : Fête des Lumières, Fête de la musique... Il donne un accès illimité au réseau de 16 heures à la fin de service.
- À Rennes, le « Pass événement » est valable à certaines périodes de l'année : Semaine de la mobilité, fin d'année. Il donne les mêmes droits que le titre à la journée, à un tarif réduit (3 euros contre 3,80 euros).

3.3 – Un développement fort des « city pass », les pass combinés intégrant transport et tourisme

Les agglomérations et les offices du tourisme cherchent à développer des produits tarifaires adaptés à la clientèle d'excursionnistes et de touristes en court séjour, qui souhaitent « optimiser » leur séjour en réalisant un maximum d'activités dans un temps réduit. Les « city pass », « city cards » ou « passeports touristiques » répondent à cette demande.

Les city pass permettent d'accéder à une sélection de sites et d'attractions touristiques (musées, monuments, visites touristiques...) pour un prix fixe, quel que soit le nombre de sites effectivement visités, pendant une durée limitée (le plus souvent d'un à trois jours). En outre, certains city pass peuvent proposer des réductions chez d'autres partenaires touristiques. Il s'agit d'une option généralement économique pour les touristes qui souhaitent visiter de nombreux sites en quelques jours.

Des city pass déployés dans de nombreuses agglomérations

Les autorités organisatrices et leurs partenaires touristiques ont compris l'utilité d'intégrer à ces city pass un accès au réseau transport en commun de l'agglomération : cela permet de proposer au touriste une offre « tout-en-un » pour la découverte de la ville. Ces city pass intégrant l'accès au réseau de transports urbains se sont fortement développés dans les agglomérations françaises, notamment à Bayonne, Bordeaux, Lille, Lyon, Montpellier, Mulhouse, Nancy, Nantes, Nice, Paris¹⁹, Rennes, Strasbourg et Toulouse.



La « Pass Nantes », la city card de Nantes.

Des city pass offrant souvent un accès illimité au réseau de transports urbains

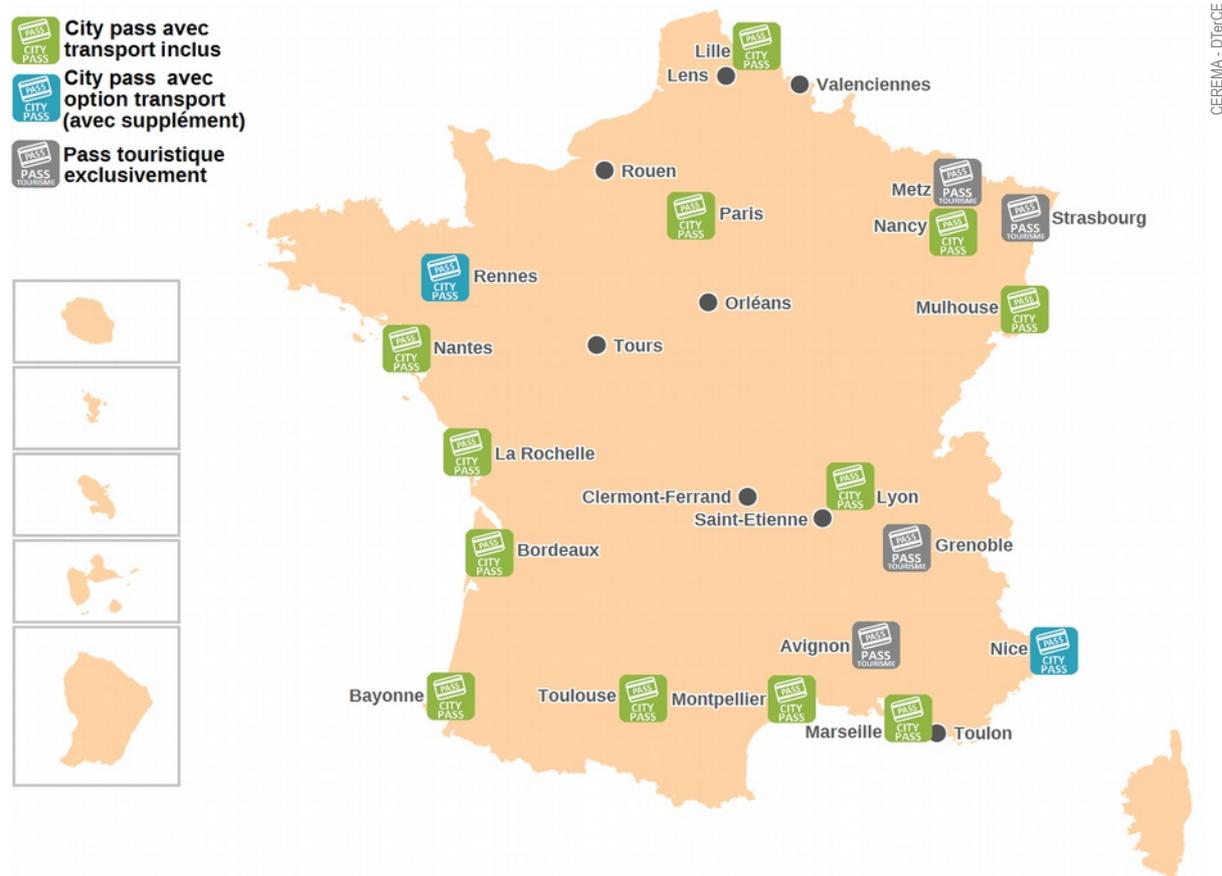
Généralement, les city pass incluent automatiquement un accès illimité à l'ensemble du réseau de transports urbains pendant toute la durée de validité du pass. Outre l'aspect incitatif (le « coût apparent » de l'accès au réseau de transport est nul), ces city pass facilitent l'accès des touristes au réseau de transport en supprimant les démarches liées à l'achat des titres de transport. Quelques agglomérations font toutefois des choix différents :

- à Nice, l'accès au réseau de transport n'est pas intégré automatiquement au city pass, mais est proposé en option à payer en supplément ;
- à Rennes, le city pass offre une réduction sur les titres de transport « journée ».

¹⁹ Le cas de Paris est atypique : le city pass « Paris Visite » n'intègre pas d'accès gratuit aux sites et monuments touristiques, mais offre seulement des réductions sur les tarifs d'entrée. La création d'une offre alliant activités touristiques et culturelles et transports en commun fait toutefois partie des objectifs du Comité régional du tourisme.

Les city pass peuvent également donner accès à d'autres services de transport, comme les trains régionaux (à Lille, seulement avec le city pass valable trois jours) ou les vélos en libre-service (à Lyon ou La Rochelle, sous forme d'option à payer en supplément).

Les développements technologiques permettent d'intégrer ces city pass sur un seul support billettique sans contact interoperable avec les systèmes déployés dans les transports urbains et chez les prestataires touristiques (Bordeaux, Lyon, Marseille...). Toutefois, un certain nombre de city pass restent sur des supports « papier » sous forme de coupons (Paris, La Rochelle, Mulhouse...).



La gouvernance des city pass est souvent complexe. Elle fait intervenir de nombreux acteurs du tourisme et des transports, et suppose généralement une répartition des recettes issues de la vente des pass entre les différents prestataires.

On ne dispose pas de données globales concernant l'usage de ces city pass, et notamment le nombre de pass vendus chaque année. Des données recueillies dans une dizaine d'agglomérations montrent que les ventes sont limitées à quelques milliers ou dizaines de milliers de pass par agglomération et par an, Paris faisant exception avec près de 3 millions de city pass (forfaits Paris Visite) vendus en 2012.

L'Annexe B détaille le fonctionnement des city pass de trois agglomérations françaises : le forfait Paris Visite en Île-de-France, la Lyon City Card à Lyon et le French Riviera Pass à Nice. Ces trois city pass sont représentatifs de la diversité des pratiques : transports urbains inclus automatiquement (Paris, Lyon) ou en option payante en supplément (Nice), accès aux sites touristiques inclus (Lyon, Nice) ou entrées à tarifs réduits (Paris)...

Comparaison européenne // Les city pass, des offres tarifaires qui se généralisent

Toutes les agglomérations européennes observées à l'exception de Palma de Majorque proposent des city pass touristiques. Ces city pass donnent droit à des entrées gratuites dans les musées et les monuments de la ville, ainsi que de nombreuses réductions sur d'autres sites touristiques, restaurants, commerces... Les city pass peuvent également inclure des offres de mobilité purement touristiques, comme les petits trains touristiques (Genève...), les bus et navettes fluviales « city tour » (Édimbourg, Göteborg, Oslo, Porto...) ou d'autres offres de promenades commentées.

Ces city pass intègrent généralement l'accès au réseau de transport public de l'agglomération, sauf à Anvers, Édimbourg et Séville (où seules certaines offres de mobilité touristiques sont comprises dans le city pass). À Porto, les transports urbains donnent lieu à une option à payer en supplément du city pass. Les city pass peuvent également donner accès à d'autres services de transport ou de mobilité, comme les vélos en libre-service (Göteborg), ou même le stationnement automobile (Göteborg, Oslo).



Outre les transports urbains, le city pass de Göteborg inclut le stationnement automobile, le service de vélos en libre service et plusieurs offres de mobilité purement touristiques.

Le coût d'un city pass varie très sensiblement d'une agglomération à l'autre, notamment en fonction du nombre de sites touristiques accessibles. Pour une majorité des cas, le prix se situe entre 20 et 25 euros pour les premières vingt-quatre heures (Florence, Genève, Zurich...). Ce tarif est similaire aux tarifs de la plupart des city pass des agglomérations françaises (Bordeaux, Lyon, Lille, Marseille, Nantes, Nice...). Les city pass les plus onéreux se trouvent à Copenhague, Göteborg, Helsinki et Oslo, avec un coût moyen d'environ 40 euros pour une carte valable vingt-quatre heures, soit trois à quatre fois plus que le coût d'un titre de transport journalier. À l'inverse, à Cracovie, Nuremberg ou Porto, le coût moyen d'un city pass est de seulement 11 à 15 euros pour une durée identique, ce qui correspond aux tarifs pratiqués à Bayonne ou Nancy.

Synthèse du Chapitre 3 // Des offres tarifaires très variées

En matière de tarification des transports urbains, l'offre destinée aux touristes est très variée : gamme tarifaire « classique » des réseaux de transports, titres de transport spécifiques pouvant être mis en place à l'occasion d'événements, tarifications combinées intégrant l'offre de transport urbain et produits touristiques...

Les gammes tarifaires des réseaux de transports urbains sont généralement très étendues, particulièrement dans les agglomérations françaises : titres aller-retour, carnet de titres ou titres dix voyages, titres valables à la journée, titres pour les groupes ou les familles... Cette diversification de la gamme tarifaire traduit la volonté des autorités organisatrices de répondre au mieux aux demandes des voyageurs. Mais la multiplication des titres, combinée à des conditions d'utilisation parfois restrictives (notamment sur les offres « groupes » ou « famille ») peut nuire à la lisibilité de la gamme tarifaire, particulièrement pour la clientèle touristique. Certaines agglomérations (Copenhague, Helsinki, Oslo, Palma de Majorque...), au contraire, font le choix de gammes tarifaires extrêmement resserrées.

L'essor des city pass, qui regroupent (sur un même support ou sur deux supports distincts, mais avec un paiement unique pour le client) des prestations touristiques et de transports, apporte une réelle simplification pour la clientèle touristique. Toutefois, les city pass n'intègrent généralement que les services de transports urbains. Les autres services de mobilité (transports interurbains ou régionaux, vélos en libre-service...) ne sont, à de rares exceptions près (Göteborg, La Rochelle et Lyon pour les vélos en libre-service, parfois sous forme d'une option en supplément, Lille pour les transports régionaux...), jamais intégrés dans ces cartes. Particulièrement intéressants pour les touristes qui souhaitent optimiser leur temps de séjour en réalisant un maximum d'activités et visites, ces city pass s'avèrent en revanche relativement onéreux et finalement peu adaptés pour les autres touristes, ce qui peut en expliquer en partie le faible usage. La gouvernance des city pass est souvent complexe. Elle fait intervenir de nombreux acteurs du tourisme et des transports, et suppose généralement une répartition des recettes issues de la vente des pass entre les différents prestataires.



David Dubois

L'achat des titres de transport peut représenter une difficulté pour les touristes : files d'attente aux bornes automatiques, information non disponible dans la langue souhaitée...

Si des produits tarifaires adaptés aux besoins de la clientèle touristique existent dans la grande majorité des agglomérations étudiées, les touristes peuvent toutefois être confrontés à des difficultés pour acheter ou utiliser ces titres. Lorsqu'elles existent, les billetteries en ligne des réseaux de transports urbains ne permettent généralement pas l'achat anticipé de titres de transport pour les personnes qui ne disposent pas d'un support billettique adapté, ce qui est le cas des touristes. Toutefois, certains offices du tourisme proposent l'envoi par voie postale des city pass. La dématérialisation des titres de transport se développe progressivement (envoi de titres par SMS, achat de titres via une application pour smartphones...) et pourrait intéresser la clientèle touristique, mais le manque d'informations facilement accessibles par les touristes en limite fortement l'usage. Sur place, la présence de guichets d'accueil et de vente et de distributeurs automatiques dans les lieux clés touristiques (gares, aéroport, centre-ville...) demeure indispensable pour les touristes.

Recommandations du Chapitre 3 // Adapter la gamme tarifaire aux attentes des touristes, développer la communication sur ces produits tarifaires et en faciliter l'achat

- Développer les titres de transport urbain incitatifs pour les petits groupes.
- Généraliser le principe des city pass associant transport et tourisme, en y intégrant systématiquement l'accès au réseau de transports urbains, et le cas échéant aux autres services de mobilité (vélos en libre-service notamment).
- Mettre en évidence, sur les sites Internet des réseaux de transports urbains et des offices du tourisme, les titres de transport susceptibles d'intéresser la clientèle touristique : carnets de titres, titres valables à la journée, titres pour les groupes, city pass...

Chapitre 4 – Conclusion

La mobilité des touristes en ville soulève de nombreux enjeux (développement touristique, développement économique...), mais semble encore insuffisamment prise en compte. Malgré des évolutions notables ces dernières années, et alors que de plus en plus d'agglomérations cherchent à développer leur fréquentation touristique, les attentes des touristes en matière de mobilité ne sont pas encore totalement intégrées dans les politiques publiques, et notamment en matière de transports publics.

Pour les collectivités et les acteurs institutionnels, les services de mobilité, et principalement les transports publics, semblent la plupart du temps encore perçus comme des outils et non comme des atouts au service de l'attractivité touristique. Alors que de nombreux éléments sont réunis pour faire du tourisme et des transports publics une « équipe gagnante », les politiques en matière de tourisme et transport restent bien souvent cloisonnées, surtout dans les agglomérations françaises.

Recommandations générales

Le tour d'horizon réalisé dans quarante agglomérations françaises et européennes permet d'identifier un grand nombre de pratiques innovantes, et montre que l'intégration des transports et du tourisme est progressivement mise en œuvre. Des mesures complémentaires permettraient de faciliter l'usage des réseaux de transports urbains par les touristes :

- une meilleure prise en compte du tourisme dans les transports urbains sans remettre en cause l'organisation ni les modalités de fonctionnement ou de financement des réseaux ;
- le développement d'une information appropriée pour des personnes ne connaissant pas le territoire ;
- la large diffusion des informations par les acteurs des transports et du tourisme ;
- le développement d'informations en langues étrangères ;
- la mise en place de titres de transport adaptés.

À cette fin, la mobilité touristique devrait faire l'objet d'un système de gouvernance plus intégré, associant autorités en charge des transports urbains, opérateurs de transports urbains, acteurs institutionnels du tourisme, professionnels du tourisme...

Annexes

Annexe A – Liste des agglomérations étudiées

Les tableaux suivants rassemblent les populations des agglomérations prises en compte dans ce document.

Afin de fournir des éléments comparables d'un pays à l'autre, les données de population présentées sont issues de l'audit urbain proposé par Eurostat²⁰ (données 2012). Pour les villes françaises, les populations selon l'Insee (données 2012) de la commune-centre et du périmètre des transports urbains (PTU) dans ses limites au 31 décembre 2012 sont rappelées.

Les tableaux précisent également si un système de transport urbain de type métro ou tramway est en service dans l'agglomération en mai 2014.

Agglomérations françaises

Agglomérations	Population (milliers d'habitants)			Modes de transports urbains	
	Ville (Eurostat 2012)	Commune (Insee 2012)	PTU (Insee 2012)	Métro	Tram
Paris	2 243	2 250	11 853	●	●
Lyon	1 293	491	1 314	●	●
Lille	1 112	228	1 129	●	●
Marseille	1 041	851	1 052	●	●
Toulouse	705	447	924	●	●
Bordeaux	714	232	722		●
Nantes	587	283	604		●
Lens	244	34	600		
Nice	522	347	538		●
Rouen	486	112	496		●
Strasbourg	468	273	476		●
Toulon	423	164	430		
Montpellier	418	252	424		●
Rennes	398	208	414	●	
Grenoble	398	157	406		●
Saint-Étienne	374	177	381		●
Valenciennes	192	43	348		●
Tours	278	135	305		●
Clermont-Ferrand	280	141	290		●
Orléans	273	114	281		●
Nancy	257	105	263		
Mulhouse	250	110	255		●
Metz	219	120	224		
Avignon	176	90	180		
La Rochelle	147	75	152		
Bayonne	122	44	143		

20 Zonage « villes et grandes villes » de l'Audit urbain, accessible en ligne sur le site <http://ec.europa.eu/eurostat>.

Agglomérations européennes

Agglomérations	Population (milliers d'habitants)	Modes de transports urbains	
	Ville (Eurostat 2012)	Méto	Tram
Anvers (Belgique)	507		●
Copenhague (Danemark)	559	●	●
Cracovie (Pologne)	758		●
Édimbourg (Royaume-Uni)	477		●
Florence (Italie)	369		●
Genève (Suisse)	351		●
Göteborg (Suède)	520		●
Helsinki (Finlande)	1059	●	●
Nuremberg (Allemagne)	511	●	●
Oslo (Norvège)	613	●	●
Palma de Majorque (Espagne)	408	●	
Porto (Portugal)	975	●	●
Séville (Espagne)	702	●	●
Zurich (Suisse)	599	●	●

Annexe B – Présentation de trois city pass

Le forfait Paris Visite

Le forfait Paris Visite est avant tout un forfait de transport permettant d'effectuer un nombre illimité de voyages sur l'ensemble du réseau de transport d'Île-de-France, pendant une durée d'un, deux, trois ou cinq jours. Il est valable sur les zones tarifaires 1 à 3 (Paris centre) ou 1 à 5 (ensemble de l'Île-de-France)²¹. Pendant sa durée de validité, le forfait offre des réductions chez certains partenaires touristiques d'Île-de-France.



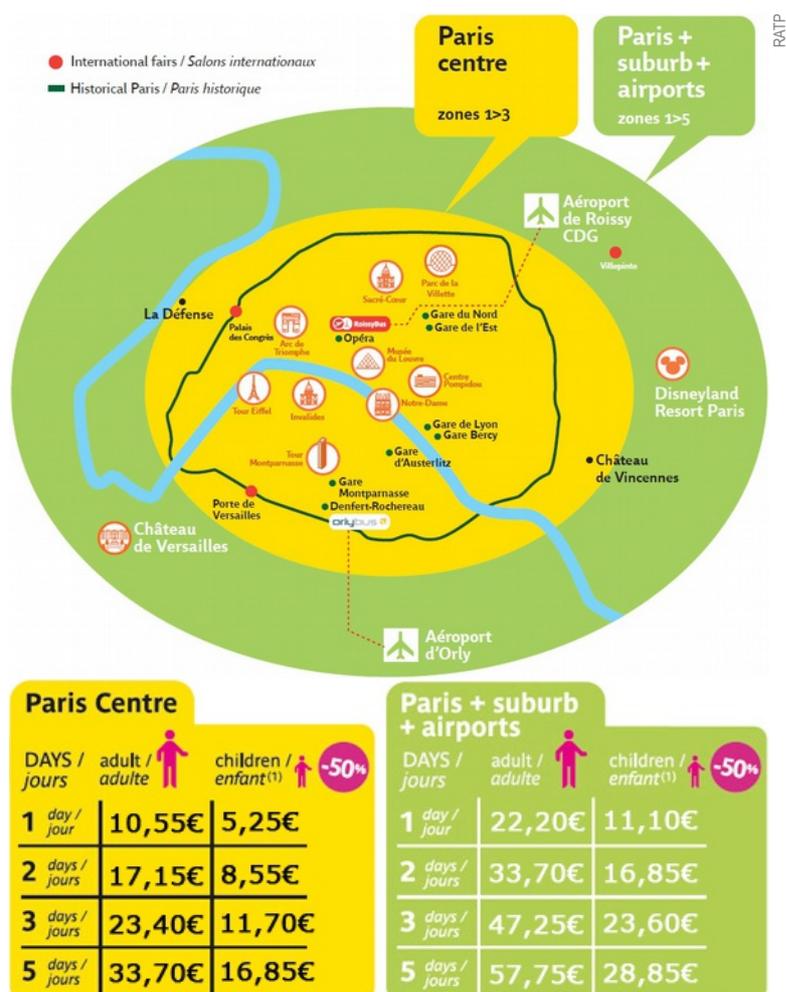
Le forfait Paris Visite actuel (à gauche) et son prédécesseur, le billet Paris Sésame (à droite).

Ce titre a connu plusieurs évolutions avant de se stabiliser sous sa forme actuelle :

- Le billet Paris Sésame, créé en 1982 par la RATP, est le précurseur du forfait Paris Visite. Ce titre destiné aux touristes n'est valable que sur le réseau de la RATP, pour une durée de validité de deux, quatre ou sept jours. Il n'intègre aucune prestation touristique.
- En 1989, le billet Paris Sésame devient le forfait Paris Visite. En plus du réseau de la RATP, le forfait Paris Visite est également valable sur le réseau SNCF d'Île-de-France. Sa durée de validité est fixée à trois ou cinq jours. Deux formules sont disponibles suivant le périmètre géographique couvert : Paris centre ou Paris et sa périphérie (comprenant la desserte des aéroports d'Orly et de Charles-de-Gaulle). Pour la première fois, le forfait Paris Visite intègre des réductions chez certains partenaires touristiques.
- En 1991, le forfait valable deux jours est créé en complément des forfaits trois et cinq jours.
- En 1996, le forfait Paris Visite est étendu aux réseaux de transports de moyenne et de grande couronne parisienne, exploités par des entreprises privées (Optile). Trois formules sont disponibles suivant le périmètre géographique couvert : Paris centre, Paris et sa périphérie ou l'ensemble de l'Île-de-France. Un demi-tarif est instauré pour les moins de 12 ans.

Contrairement à la plupart des autres city pass, les prestations touristiques ne sont pas incluses dans le forfait Paris Visite : le client voulant accéder aux musées ou à certaines attractions touristiques bénéficie de réductions sur les tarifs d'entrée dont il devra s'acquitter auprès de chaque prestataire.

²¹ Fin 2014, le STIF a décidé de mettre en place un tarif unique pour les abonnements, quel que soit le nombre de zones tarifaires traversées, à compter de septembre 2015. Les incidences de cette décision sur les tarifs s'appliquant aux forfaits Paris Visite ne sont pas encore connues.



Zones de déplacements et tarifs du forfait Paris Visite en 2014.

Si les touristes individuels constituent le public cible de ce forfait, une partie notable de ces titres (estimée à un tiers par la RATP) est vendue à des opérateurs de voyages, qui incluent le forfait Paris Visite dans leurs packages, via les grands comptes de la RATP. Le forfait Paris Visite est par exemple intégré dans le « Paris Passport » qui regroupe, outre le forfait Paris Visite, un pass donnant accès à plusieurs musées d'Île-de-France et diverses autres offres touristiques, comme un accès à un service de bus « city tour ».

Pour le STIF, le forfait Paris Visite est un titre de transport comme un autre. À ce titre, le STIF finance le forfait et en fixe le tarif. Mais ce sont les deux transporteurs, RATP et SNCF, qui portent le forfait et choisissent les offres liées aux partenaires touristiques. Pour des raisons de lisibilité et de simplicité de traitement, la RATP et la SNCF souhaitent maintenir un nombre restreint de partenaires touristiques. En moyenne, une quinzaine de partenaires sont présents chaque année, les plus incontournables demeurant d'année en année (Arc de Triomphe, tour Montparnasse, château de Fontainebleau...).

Financièrement, les recettes tarifaires sont réparties entre les différents opérateurs de transport d'Île-de-France (RATP, SNCF, Orlyval et Optile). La répartition se fait en fonction des clés de partages fixes représentatives de la mobilité des clients, issues d'une enquête, comme pour n'importe quel autre titre de transport d'Île-de-France. Les partenaires touristiques ne reçoivent aucune contrepartie sur la vente des forfaits Paris Visite. L'office du tourisme de Paris ne donne pas non plus de compensation financière : il achète et revend les titres dans ses points d'accueil ou sur sa boutique en ligne.

Pass	Zones	SNCF		RATP		Orlyval		Optile	
		Adultes	Enfants	Adultes	Enfants	Adultes	Enfants	Adultes	Enfants
1 jour	1-3	10,0 %	10,0 %	90,0 %	90,0 %				
	1-5	15,1 %	21,0 %	45,2 %	76,0 %	38,9 %	0,9 %	0,8 %	2,1 %
2 jours	1-3	10,0 %	10,0 %	90,0 %	90,0 %				
	1-5	15,4 %	16,2 %	75,4 %	80,9 %	7,4 %	1,0 %	1,8 %	1,9 %
3 jours	1-3	10,0 %	10,0 %	90,0 %	90,0 %				
	1-5	24,8 %	25,1 %	71,5 %	72,2 %	2,0 %	1,0 %	1,7 %	2,0 %
5 jours	1-3	10,0 %	10,0 %	90,0 %	90,0 %				
	1-5	34,6 %	34,8 %	61,8 %	62,4 %	2,0 %	1,0 %	1,6 %	2,0 %

RATP

Clé de répartition des recettes du forfait Paris Visite entre les différents opérateurs de transport.

2 995 000 forfaits Paris Visite ont été vendus en 2012, soit une recette de 69,2 millions d'euros. Le forfait représente seulement 1,9 % du total des recettes des ventes de titres de transport en Île-de-France. À titre de comparaison, 5 448 000 titres Mobilis, permettant un nombre illimité de voyages pendant un jour, ont été vendus en 2012 pour une recette de 55,9 millions d'euros.

Pass	Zones	Nombre de titres vendus (milliers)	
		Adultes	Enfants
Paris Visite 1 jour	1-3	333	75
	1-5	264	107
Paris Visite 2 jours	1-3	449	40
	1-5	92	12
Paris Visite 3 jours	1-3	716	51
	1-5	108	11
Paris Visite 5 jours	1-3	460	35
	1-5	220	22

RATP

Ventes de titres Paris Visite en 2012.

La clientèle du forfait Paris Visite est peu connue. Selon une étude du comité régional du tourisme d'Île-de-France, le forfait Paris Visite est utilisé par 68 % de touristes étrangers (14 % d'Allemands, 13 % de Britanniques, 13 % d'Américains, 9 % d'Italiens, 8 % d'Espagnols...) et 32 % de touristes français.

D'un point de vue du support billettique, le forfait Paris Visite repose sur le même système que l'ancienne carte orange, à savoir une carte nominative et un coupon de transport magnétique.

Une réflexion sur un city pass combinant l'accès aux activités touristiques et culturelles et au réseau de transport est en cours. La fusion entre le forfait Paris Visite et le forfait touristique « Paris Muséum Pass »²² fait partie des orientations de la stratégie régionale de développement du tourisme et des loisirs 2011-2016²³. Une carte sans contact permettra à ses détenteurs de recharger également le pass pour d'autres visites. Mais l'enjeu de cette évolution se situe au niveau économique, aucun des différents acteurs ne souhaitant perdre de recettes.

22 Le Paris Muséum Pass permet d'entrer sans attente et autant de fois que souhaité dans plus de soixante musées et monuments de Paris et sa région pour une durée limitée à quatre ou six jours. Ce pass n'intègre en revanche aucun service de mobilité.

23 Région Île-de-France, *Stratégie régionale de développement du tourisme et des loisirs 2011-2016*, 2011.

La Lyon City Card

La Lyon City Card a été créée pour augmenter la fréquentation dans les musées et les attractions touristiques de l'agglomération lyonnaise. En 1999, elle est déployée sur un support papier. Le système étant fastidieux à commercialiser mais également à utiliser, l'office de tourisme de Lyon a fait évoluer le pass vers une carte billettique sans contact en 2011. Selon l'office du tourisme, Lyon serait ainsi devenue la deuxième agglomération en Europe après Rome à développer un city pass sans contact incluant les transports et l'entrée dans les musées et attractions. Depuis cette date, la Lyon City Card intègre sur un même support l'accès au réseau de transports urbains et l'accès aux sites touristiques.



Visuels de la Lyon City Card.

La Lyon City Card offre, en complément d'un accès illimité au réseau de transports en commun TCL, l'entrée gratuite à vingt-deux musées et attractions touristiques de l'agglomération et des réductions sur d'autres sites ou attractions touristiques. L'office du tourisme voulait un produit touristique simple d'utilisation pour lequel l'utilisateur ne paye qu'une seule fois au moment de l'acquisition du pass.

Depuis novembre 2013, les utilisateurs de la Lyon City Card peuvent souscrire une option en supplément leur permettant d'accéder pendant trois jours consécutifs au système de vélo en libre-service Vélo'V (3 euros quelle que soit la durée de validité de la Lyon City Card).

Depuis décembre 2013, la Lyon City Card est déclinée en City Card Rhônexpress, qui comprend un aller-retour entre le centre-ville de Lyon et l'aéroport Saint-Exupéry avec le tramway Rhônexpress²⁴, en plus des autres prestations contenues dans la Lyon City Card classique. La City Card Rhônexpress s'achète à l'aéroport Lyon-Saint-Exupéry ou sur les sites Internet de l'office du tourisme de Lyon et de Rhônexpress.

Durée de validité	Lyon City Card (sans liaison aéroport)	Lyon City Card Rhônexpress (avec liaison aéroport)
1 jour	22 €	40 €
2 jours	32 €	49 €
3 jours	42 €	57 €
Option vélo en libre-service (valable 3 jours)	+3 € quelle que soit la durée de validité de la Lyon City Card	+3 € quelle que soit la durée de validité de la Lyon City Card

Tarifs de la Lyon City Card en 2014.

²⁴ Rhônexpress est un tramway express reliant l'aéroport de Lyon-Saint-Exupéry au centre-ville de Lyon. La gamme tarifaire qui s'applique à ce service est distincte de celle du réseau de transports urbains de Lyon. En effet, jusqu'à fin 2014, l'autorité organisatrice de Rhônexpress était le département du Rhône, et non l'autorité organisatrice des transports urbains de Lyon, le SYTRAL. Depuis janvier 2015, avec la création de la métropole de Lyon, le SYTRAL est l'autorité organisatrice en charge de Rhônexpress et du réseau de transports urbains, mais les gammes tarifaires restent pour l'heure dissociées.

La Lyon City Card donne lieu à plusieurs partenariats avec les acteurs touristiques et des transports, notamment avec l'autorité organisatrice des transports urbains, le SYTRAL, et avec l'exploitant du réseau de transports urbains, Keolis.

Jusqu'en 2011, l'office du tourisme achetait, à un tarif négocié, des tickets « Liberté » permettant un accès illimité au réseau de transports urbains pendant un jour, et redistribuait ces titres aux acheteurs de la Lyon City Card. Toutefois, la vente à des revendeurs tiers était complexe, ce qui pénalisait le déploiement de la carte. Les réflexions et des négociations sont menées avec le SYTRAL et Keolis à partir de 2008 pour développer le city pass actuel.

Actuellement, les supports billettiques de la Lyon City Card sont fournis par Keolis et achetés par l'office du tourisme pour 3 euros l'unité. Ces supports intègrent un forfait de transport valable pour un, deux ou trois jours sur le réseau de transports urbains. Lors de la vente d'une Lyon City Card, l'office du tourisme reverse à Keolis 2,60 euros par jour de validité de la Lyon City Card au titre du forfait de transport. Par comparaison, le titre « Liberté » du réseau de transports urbains, qui donne les mêmes droits que le forfait de transport inclus dans la Lyon City Card, est vendu 5,20 euros par jour.

Si l'utilisateur d'une Lyon City Card souscrit à l'option vélo en libre-service, le prix de cette option (3 euros) ainsi que les éventuels prix de location (suivant la tarification habituelle du service, après une heure de gratuité) sont directement perçus par l'exploitant du service.

Jusqu'en décembre 2013, l'office du tourisme était le seul dépositaire de la Lyon City Card. À sa demande, le titre est désormais vendu dans les points relais infos services du réseau TCL. Les montants correspondant à la vente de ces pass par Keolis sont reversés à l'office du tourisme.

Les partenaires touristiques des sites en accès gratuit avec la Lyon City Card sont liés à l'office du tourisme par un contrat d'un an avec tacite reconduction. Les partenaires touristiques reçoivent de l'office du tourisme un montant correspondant à une partie du prix du billet d'entrée à chaque passage d'un titulaire d'une Lyon City Card. Chaque passage de carte est enregistré sur un site dédié via un lecteur fourni par l'office du tourisme, puis facturé à ce dernier.

En termes de fréquentation, la Lyon City Card ne permet pas d'identifier les pratiques de déplacement des touristes, mais la fréquentation des sites touristiques. En 2011, 26 800 visites ont été enregistrées avec 10 000 Lyon City Card vendues. Les sites les plus fréquentés à Lyon sont, par ordre décroissant de fréquentation : les croisières fluviales sur la Saône, le musée des Miniatures, le musée des Beaux-Arts, les musées Gadagne et l'Institut Lumière. En 2013, les porteurs de la Lyon City Card représentent 10 % de leur fréquentation, soit 40 % de plus qu'en 2012.

12 000 Lyon City Card ont été vendues en 2011, 17 000 en 2012, 22 000 en 2013 et 25 000 en 2014. La carte deux jours, qui représente 43 % des ventes, est la plus prisée des touristes. Viennent ensuite les cartes un jour (33 %) et trois jours (24 %).

67 % des utilisateurs de la Lyon City Card sont français. Les 33 % de visiteurs étrangers se répartissent suivant de nombreuses nationalités : Américains (5 %), Suisses (5 %), Belges (4 %), Italiens (3 %), Japonais (3 %), Allemands (3 %), Britanniques (2 %), Australiens (2 %), Canadiens (2 %)...

Le French Riviera Pass

Ce titre combiné a été mis en service en 2012 sur toute la métropole niçoise. Il est piloté par l'office du tourisme de Nice, en partenariat avec l'autorité organisatrice des transports urbains, Nice-Côte d'Azur, et l'exploitant du réseau, Lignes d'Azur.



Visuel du French Riviera Pass en 2013.

Le titre de base est un pass touristique d'une durée de validité d'un, deux ou trois jours et qui offre un accès libre à plusieurs attractions touristiques. Le pass touristique est vendu au prix de 26, 38 ou 56 euros.

En 2012, l'office de tourisme a souhaité coupler ce pass touristique avec un pass transport, en option payante. D'un point de vue technique, le système se rapproche de celui du forfait Paris Visite, dans la mesure où le pass touristique et le pass transport en option ne sont pas rassemblés sur un support unique : l'option transport est sur un support magnétique distinct de la carte qui héberge le pass touristique.

Le partenariat consiste pour l'office du tourisme à acheter des titres de transport qui offrent un accès illimité au réseau de transport et à les revendre au prix d'achat aux acheteurs du French Riviera Pass. L'innovation est de créer des titres de transport à accès illimité sur le réseau de transport au tarif normal sur des durées de validité qui n'existaient pas jusqu'alors, deux et trois jours. Le prix de l'option transport du French Riviera Pass est de 4 euros par jour, alors que le titre valable à la journée sur le réseau Lignes d'Azur coûte 5 euros.



Tarifs des options transports associées au French Riviera Pass.

En 2012, seules 1 000 cartes ont été déployées et pour l'instant, les attractions touristiques intégrées dans le French Riviera Pass n'ont pas constaté d'augmentation de fréquentation.

Annexe C – Bibliographie

Ouvrages

Atout France, *Piloter l'attractivité touristique des destinations urbaines*, collection Marketing touristique, 2012.

Atout France, *Faciliter les mobilités pour enrichir l'expérience touristique*, collection Rendez-vous en ville, 2012.

Organisation mondiale du tourisme, *International Recommendations for Tourism Statistics*, 2008.

Union internationale des transports publics, *Le tourisme et les loisirs : une occasion à saisir pour le transport public*, Core brief, 2003.

Articles

D. Albalade et G. Bel, *Tourism and urban public transport: Holding demand pressure under supply constraints*, *Tourism Management*, 2009 (en ligne http://www.ub.edu/graap/tm_belalbalade.pdf).

W. Gronau et A. Kagermeier, *Key factors for successful leisure and tourism public transport provision*, *Journal of Transport Geography*, 2007 (en ligne <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0966692306001426>).

Sites Internet

Les sites Internet des réseaux de transports urbains, des offices du tourisme, et, le cas échéant, des systèmes d'information multimodaux, des aéroports et des city pass des agglomérations prises en compte dans ce document sont listés ci-dessous. Les sites Internet des opérateurs touristiques ne sont pas repris.

Paris

www.aeroportsdeparis.fr
www.parisinfo.com
www.ratp.fr
www.vianavigo.fr
www.visitparisregion.com

Lyon

www.lyonaeroports.com
www.lyoncitycard.com
www.lyon-france.com
www.multitud.org
www.tcl.fr

Lille

www.lille.aeroport.fr
www.lilletourism.com
www.transpole.fr

Marseille

www.lepilote.com
www.marseille.aeroport.fr
www.marseille-tourisme.com
www.rtm.fr

Toulouse

www.mobimipy.fr
www.tisseo.fr
www.toulouse.aeroport.fr
www.toulouse-tourisme.com

Bordeaux

www.bordeaux.aeroport.fr
www.bordeaux-tourisme.com
www.infotbc.com
www.transgironde.gironde.fr

Nantes

www.destineo.fr
www.nantes.aeroport.fr
www.nantes-tourisme.com
www.tan.fr

Lens

www.tadao.fr
www.tourisme-lenslievin.fr

Nice

www.ceparou06.fr
www.frenchrivierapass.com
www.lignesdazur.com
www.nice.aeroport.fr
www.nicetourisme.com

Rouen

www.atoumod.fr
www.reseau-astuce.fr
www.rouentourisme.com

Strasbourg

www.cts-strasbourg.fr
www.otstrasbourg.fr
www.strasbourg.aeroport.fr
www.vialsace.eu

Toulon

www.toulon.aeroport.fr
www.toulontourisme.com
www.reseaumistral.com

Montpellier

www.montpellier.aeroport.fr
www.ot-montpellier.fr
www.tam-voyages.com

Rennes

www.illenoo-services.fr
www.rennes.aeroport.fr
www.star.fr
www.tourisme-rennes.com

Grenoble

www.grenoble.aeroport.fr
www.grenoble-tourisme.com
www.itinisere.fr
www.tag.fr

Saint-Étienne

www.multitud.org
www.reseau-stas.fr
www.saint-etienne.aeroport.fr
www.saint-etiennetourisme.com

Valenciennes

www.tourismevalenciennes.fr
www.transvilles.com

Tours

www.filbleu.fr
www.jvmalin.fr
www.tours-tourisme.fr

Clermont-Ferrand

www.auvergne-mobilite.fr
www.clermont-aeroport.com
www.clermont-fd.com
www.t2c.fr

Orléans

www.jvmalin.fr
www.reseau-tao.fr
www.tourisme-orleans.com

Nancy

www.metz-nancy-lorraine.aeroport.fr
www.nancy-tourisme.fr
www.reseau-stan.com
www.simplicim-lorraine.eu

Mulhouse

www.euroairport.com
www.solea.info
www.tourisme-mulhouse.com
www.vialsace.eu

Metz

www.lemet.fr
www.metz-nancy-lorraine.aeroport.fr
www.simplicim-lorraine.eu
www.tourisme-metz.com

Avignon

www.avignon.aeroport.fr
www.avignon-tourisme.com
www.tcra.fr

La Rochelle

www.larochelle.aeroport.fr
www.larochelle-tourisme.com
www.passpartout17.org
www.yelo.agglo-larochelle.fr

Anvers (Belgique)

www.antwerp-airport.be
www.delijn.be
www.visitantwerpen.be

Copenhague (Danemark)

www.copenhagencard.com

www.cph.dk

www.dsb.dk

www.m.dk

www.rejseplanen.dk

www.visitcopenhagen.com

Cracovie (Pologne)

www.krakow.pl

www.krakowairport.pl

www.krakowcard.com

www.mpk.krakow.pl

Édimbourg (Royaume-Uni)

www.edinburghairport.com

www.edinburghtrams.com

www.firstgroup.com

www.othianbuses.com

www.travelinescotland.com

www.visitscotland.com

Florence (Italie)

www.aeroporto.firenze.it

www.ataf.net

www.firenzecard.it

www.firenzeturismo.it

www.gestramvia.com

Genève (Suisse)

www.geneve-tourisme.ch

www.gva.ch

www.tpg.ch

www.unireso.com

Göteborg (Suède)

www.goteborg.com

www.swedavia.se/landvetter

www.vasttrafik.se

Helsinki (Finlande)

www.finavia.fi/en/helsinki-airport

www.helsinki.fi

www.hsl.fi

www.visithelsinki.fi

Nuremberg (Allemagne)

www.airport-nuernberg.de

www.tourismus.nuernberg.de

www.vgn.de

Oslo (Norvège)

www.osl.no

<https://ruter.no>

www.visitoslo.com

Palma de Majorque (Espagne)

www.aena.es/csee/Satellite/Aeropuerto-Palma-Mallorca

www.emtpalma.es

www.palmademallorca.es

www.tib.org

Porto (Portugal)

www.linhandante.com

www.metrodoporto.pt

www.porto-airport.com

www.stcp.ptwww.visitporto.travel

Séville (Espagne)

www.aena.es/csee/Satellite/Aeropuerto-Sevilla

www.metro-sevilla.es

www.tussam.es

www.visitasevilla.es

Zurich (Suisse)

www.flughafen-zuerich.ch

www.zuerich.com

www.zvv.ch

Sigles et acronymes

AOM	autorité organisatrice de la mobilité
AOT	autorité organisatrice des transports
AOTU	autorité organisatrice des transports urbains
CTS	Compagnie des transports strasbourgeois (réseau de transports urbains de Strasbourg)
Insee	Institut national de la statistique et des études économiques
OMT	Organisation mondiale du tourisme
Optile	Organisation professionnelle des transports d'Île-de-France
OT	office du tourisme
PTU	périmètre des transports urbains
RATP	Régie autonome des transports parisiens (réseau de transports urbains de Paris)
RER	réseau express régional d'Île-de-France
RTM	Régie des transports de Marseille (réseau de transports urbains de Marseille)
SNCF	Société nationale des chemins de fer français
STIF	Syndicat des transports d'Île-de-France
SYTRAL	Syndicat mixte des transports pour le Rhône et l'agglomération lyonnaise
TAN	Transports de l'agglomération nantaise (réseau de transports urbains de Nantes)
TBC	Tram et bus de la Cub (réseau de transports urbains de Bordeaux)
TCAR	Transports en commun de l'agglomération rouennaise (réseau de transports urbains de Rouen)
TCL	Transports en commun lyonnais (réseau de transports urbains de Lyon)

Table des matières

Avertissement	3
Introduction	5
Les agglomérations, des destinations touristiques majeures	5
Un panorama réalisé dans quarante agglomérations européennes	6
La mobilité des touristes en ville, des attentes spécifiques, des pratiques mal connues	7
Un focus sur les offres de mobilité touristique urbaine liées aux transports publics	8
Chapitre 1 – Une information sur les services de mobilité inégalement diffusée par les acteurs institutionnels	10
1.1 – Sur Internet, des informations existantes mais souvent dispersées	12
Sur les sites des offices du tourisme, un accent mis sur l’accessibilité longue distance	12
Sur les sites des aéroports, une information souvent limitée à la liaison vers le centre-ville	13
Sur les sites des réseaux de transport, peu d’informations visant les touristes	13
Des informations en langues étrangères qui se développent	14
1.2 – Dans les applications pour smartphones, peu de décroisement entre transports et tourisme	15
Les applications des réseaux de transports urbains : priorité aux utilisateurs quotidiens	15
Les applications diffusées par les offices du tourisme : peu d’informations sur la mobilité	16
Les applications combinant tourisme et mobilité restent l’exception	17
1.3 – Sur les plans et les brochures, quelques initiatives intéressantes associant transports et tourisme	19
Chapitre 2 – Une grande variété de services de mobilité ciblant la clientèle touristique	24
2.1 – Mobilité touristique et transports publics	25
2.1.1 – Les modes de transport ayant un intérêt touristique : funiculaires, téléphériques, navettes fluviales...	26
2.1.2 – Les lignes de bus urbains à vocation touristique	29
2.1.3 – Les services de transports urbains de nuit	30
2.1.4 – La valorisation touristique des services de transports urbains classiques	33
2.2 – Les offres de mobilité dédiées aux touristes	34
2.2.1 – Les offres touristiques de type « city tour »	34
Les bus panoramiques city tour	35
Les navettes fluviales city tour	37
2.2.2 – Les autres offres de mobilité touristique en transport collectif	39
Les téléphériques et télécabines touristiques	39
Les navettes routières touristiques	40
2.2.3 – Les offres de vélo avec chauffeur	41
2.2.4 – Les « tuk-tuk »	42

2.3 – Les offres de « promenades commentées » : les petits trains touristiques et autres services	44
2.3.1 – Les petits trains touristiques	44
2.3.2 – Les autres services de « promenade »	47
Chapitre 3 – Des offres tarifaires susceptibles d’intéresser les touristes	50
3.1 – Dans la plupart des agglomérations, des tarifs classiques adaptés aux touristes	52
Les titres valables pour plusieurs voyages	52
Les titres valables pour une ou plusieurs journées	52
Les titres pour les groupes ou les familles	53
Les titres combinés	54
3.2 – Des tarifications événementielles qui restent à déployer	55
Les titres destinés aux touristes d’affaires	55
Les titres événementiels	55
3.3 – Un développement fort des « city pass », les pass combinés intégrant transport et tourisme	56
Des city pass déployés dans de nombreuses agglomérations	56
Des city pass offrant souvent un accès illimité au réseau de transports urbains	56
Chapitre 4 – Conclusion	61
Annexes	63
Annexe A – Liste des agglomérations étudiées	64
Annexe B – Présentation de trois city pass	66
Annexe C – Bibliographie	72
Sigles et acronymes	75
Table des matières	76

Urban transport and tourism: service offers in urban areas - European comparisons

Large urban areas are major tourist destinations. As gateways to different areas they are a popular destination for tourists, especially for international tourists.

Urban areas are aware of the economic impact of tourism, and are seeking to develop their tourism offers. In this context, the question of mobility in towns is of paramount importance in developing the influence and reputation of urban areas: their attractiveness is measured not only by the fame of their monuments or the events that are organized there, but also by the ease of travel to and within the towns.

This document looks at urban mobility services aimed at individual tourists, focusing in particular on public transport provision. What are these services? What communication strategies are implemented to make people aware of them? What fare system applies? The publication seeks to answer these questions on the basis of a panorama of 26 French urban areas, whose practices are put in perspective with the experiences of fifteen or so European urban areas of comparable size.

Transportes urbanos y turismo: ofertas de servicios en las aglomeraciones urbanas – comparaciones europeas

Las grandes aglomeraciones urbanas se han convertido en destinos turísticos primordiales. Verdaderas «puertas de entrada» de los territorios, constituyen un destino privilegiado para los turistas y, particularmente, para los turistas internacionales.

Conscientes de las repercusiones económicas generadas por el turismo, las aglomeraciones urbanas intentan desarrollar sus ofertas turísticas. En este contexto, la cuestión de la movilidad en ciudad presenta una importancia capital para aumentar el resplandor de las aglomeraciones urbanas: su atractivo ya no sólo se evalúa por la notoriedad de sus monumentos o de los acontecimientos que se organizan, sino también por la facilidad de desplazamiento hacia y en el interior de las ciudades.

Este documento se concentra en las ofertas de movilidad urbana destinadas a los turistas individuales, especificando particularmente las ofertas vinculadas con los transportes públicos. ¿Cuáles son estos servicios? ¿Qué estrategias de comunicación se ponen en marcha para que se conozcan? ¿Qué tarificaciones se aplican? La obra intenta responder a estas preguntas, basándose en un panorama realizado en 26 aglomeraciones urbanas francesas, cuyas prácticas se ponen en perspectiva con las experiencias de unas quince aglomeraciones urbanas europeas de tamaño comparable.

© 2015 - Cerema

Centre d'études et d'expertise sur les risques, l'environnement, la mobilité et l'aménagement , créé au 1^{er} janvier 2014 par la fusion des 8 CETE, du Certu, du Cetmef et du Sétra.

Le Cerema est un établissement public à caractère administratif (EPA), sous la tutelle conjointe du ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie et du ministère du Logement, de l'Égalité des territoires et de la Ruralité. Il a pour mission d'apporter un appui scientifique et technique renforcé, pour élaborer, mettre en œuvre et évaluer les politiques publiques de l'aménagement et du développement durables, auprès de tous les acteurs impliqués (État, collectivités territoriales, acteurs économiques ou associatifs, partenaires scientifiques).

Toute reproduction intégrale ou partielle, faite sans le consentement du Cerema 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.

Coordination – Maquettage : service éditions Cerema/Direction technique Territoires et ville (B. Daval – S. Paris)

Photos couverture : Jebulon - CC0

Dépôt légal : mai 2015

ISSN : 2417-9701

ISBN : 978-2-37180-070-0

Éditions du Cerema

Cité des mobilités

25 avenue François Mitterrand

CS 92803

69674 Bron Cedex

Bureau de vente

Cerema / Direction technique Territoires et ville

2 rue Antoine Charial

CS 33927

69426 Lyon Cedex 03 – France

Tél. 04 72 74 59 59 – Fax. 04 72 74 57 80

www.cerema.fr Rubrique « Nos éditions »

La collection « Connaissances » du Cerema

Cette collection présente l'état des connaissances à un moment donné et délivre de l'information sur un sujet, sans pour autant prétendre à l'exhaustivité. Elle offre une mise à jour des savoirs et pratiques professionnelles incluant de nouvelles approches techniques ou méthodologiques. Elle s'adresse à des professionnels souhaitant maintenir et approfondir leurs connaissances sur des domaines techniques en évolution constante. Les éléments présentés peuvent être considérés comme des préconisations, sans avoir le statut de références validées.

Transports urbains et tourisme

Offre de services dans les agglomérations – Comparaisons européennes

Les grandes agglomérations sont devenues des destinations touristiques majeures. Véritables « portes d'entrées » des territoires, elles constituent une destination privilégiée pour les touristes, et particulièrement pour les touristes internationaux.

Conscientes des retombées économiques générées par le tourisme, les agglomérations cherchent à développer leurs offres touristiques. Dans ce contexte, la question de la mobilité en ville apparaît d'une importance capitale pour développer le rayonnement des agglomérations : leur attractivité ne s'évalue plus seulement à la notoriété de leurs monuments ou des événements qui y sont organisés, mais également à la facilité de déplacement vers et à l'intérieur des villes.

Ce document se concentre sur les offres de mobilité urbaine destinées aux touristes individuels, en ciblant particulièrement les offres liées aux transports publics. Quels sont ces services ? Quelles stratégies de communication sont mises en œuvre pour les faire connaître ? Quelles tarifications s'y appliquent ? L'ouvrage cherche à répondre à ces questions sur la base d'un panorama réalisé dans 26 agglomérations françaises, dont les pratiques sont mises en perspective avec les expériences d'une quinzaine d'agglomérations européennes de taille comparable.

Sur le même thème

Transports urbains et tourisme – Regards sur les villes touristiques moyennes
2015

Transports urbains et tourisme – Organiser les déplacements liés au tourisme événementiel
2015

Connaissance et prévention des risques - Développement des infrastructures - Énergie et climat - Gestion du patrimoine d'infrastructures
Impacts sur la santé - Mobilité et transports - Territoires durables et ressources naturelles - Ville et bâtiments durables

ISSN : 2417-9701
ISBN : 978-2-37180-070-0

