

communauté d'agglomération

**grand  
avignon**

DEPLACEMENT  
ET TRANSPORTS

**Dossier  
de presse**

**LUNDI 21 NOVEMBRE 2011**

**Délégation de service public  
pour l'exploitation du réseau bus-tram**

**Une nouvelle dynamique  
pour les transports  
en commun**

## SOMMAIRE

### I. LES TRANSPORTS COLLECTIFS : LEVIER D'UNE NOUVELLE DYNAMIQUE POUR L'AGGLOMÉRATION

### II. LA NOUVELLE DSP : UNE ETAPE MAJEURE

### III. LA NOUVELLE DSP : LES GRANDES EVOLUTIONS

1. Horizon septembre 2012 : Un réseau hiérarchisé et restructuré

2. Un objectif de résultat pour l'exploitant, un coût optimisé pour la collectivité

3. Des engagements de l'exploitant en matière d'emploi, de formation et de respect de l'environnement



## I. LES TRANSPORTS COLLECTIFS : LEVIER D'UNE NOUVELLE DYNAMIQUE POUR L'AGGLOMÉRATION

### Une politique globale en faveur de déplacements plus performants et plus durables

L'organisation de transports collectifs efficaces et pertinents est au centre de la politique de l'agglomération en faveur du développement durable.

Le Grand Avignon rayonne, en effet, sur un bassin de vie de plus de 250 000 habitants qui devrait accueillir, d'ici 2020, 30 000 habitants et 17 000 emplois nouveaux, dont près de 60 % s'installeront dans le cœur urbain. Au sein de cet espace en fort développement, les besoins de déplacements s'accroissent et se complexifient.

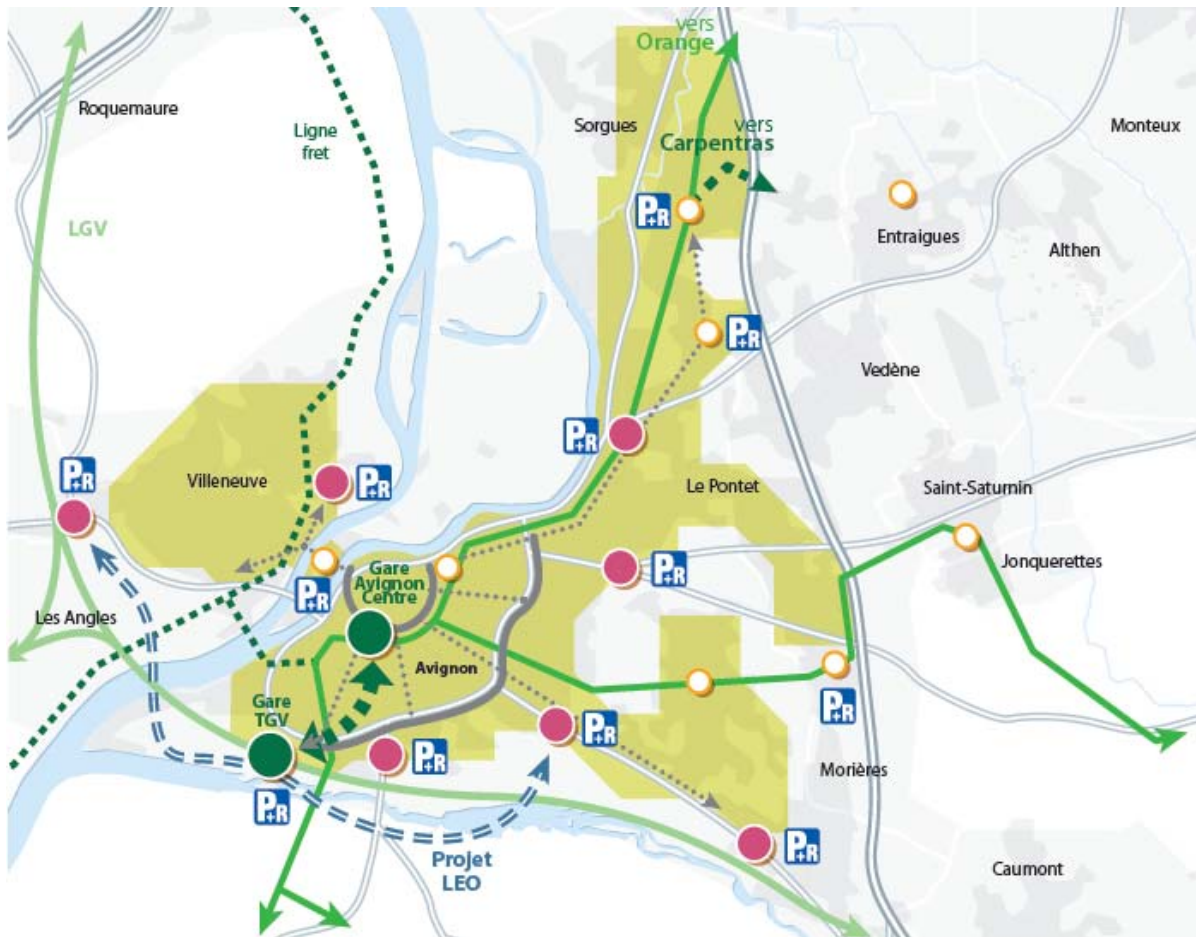
Afin d'anticiper la demande croissante de mobilité en direction de l'agglomération, qui focalise emplois, services et équipements, une organisation durable des déplacements est en marche, au profit d'un plus grand confort de vie pour tous.

Dans ce cadre, le Grand Avignon s'est donc fixé pour objectifs de développer un réseau de transports collectifs, qui puisse, en prenant appui sur une restructuration forte du réseau de bus, la création de deux lignes de tramway et le renforcement de l'intermodalité, notamment aux entrées d'agglomération :

- desservir le maximum d'opportunités présentes et à venir (centre-ville, zones résidentielles, commerciales ou économiques périphériques) et ainsi mieux répondre aux besoins des habitants
- améliorer la qualité de vie urbaine, en réduisant la pollution, les encombrements, en optimisant les temps de déplacements en transports collectifs et en favorisant un meilleur partage de l'espace public entre les différents modes
- répondre aux enjeux d'aménagement et de déplacements actuels et futurs.



## Les projets engagés à l'échelle du bassin de vie



Différents projets sont engagés et conduits en cohérence par divers maîtres d'ouvrage (Grand Avignon, Région PACA, Conseil général, État...), dans la perspective de renforcer les complémentarités entre les différents modes de déplacements à l'échelle du bassin de vie :

- Réinvestir l'étoile ferroviaire, avec notamment la réouverture de la gare du Pontet liée au projet de ligne ferroviaire Avignon-Carpentras et la réalisation de la virgule reliant la gare TGV et la gare centre-ville d'Avignon.
- Développer un réseau urbain de transports collectifs hiérarchisé et structuré autour du tram et de lignes de bus en sites propres connectées à des parcs relais situés en entrées d'agglomération.
- Développer de véritables pôles d'échanges multimodaux favorisant l'intermodalité.
- Achever la Liaison Est-Ouest, afin de dévier le trafic de transit hors du coeur de l'agglomération.



## II. LA NOUVELLE DSP : UNE ETAPE MAJEURE

Confiée à la société TCRA-TGA (groupe Transdev), après mise en concurrence et négociations pour une durée ferme de 8 ans à compter du 1er janvier 2012 (soit jusqu'au 31 décembre 2019), la nouvelle délégation de service public pour l'exploitation du réseau bus + tram constitue une étape majeure de la mise en œuvre de cette politique soutenue en faveur des transports collectifs et du développement de l'intermodalité.

**Elle a été pensée et négociée pour permettre dès l'année 2012 des évolutions majeures du réseau, aptes à favoriser une augmentation significative de la clientèle et à préfigurer l'arrivée du tramway, le tout dans un cadre financier très largement optimisé et totalement sécurisé pour la collectivité.**

### Les étapes de déploiement du réseau de transports collectifs du Grand Avignon

#### Les objectifs fixés par le Grand Avignon pour la nouvelle DSP

- *Un réseau plus performant, répondant mieux aux besoins des habitants et aux exigences d'amélioration du cadre de vie*
- *Une offre commerciale optimisée, garante d'une attractivité accrue*
- **Alléger l'intra-muros des dessertes en bus**
  - Proposer une desserte en navettes*
  - Assurer la meilleure connexion entre les lignes de bus desservant les remparts et les navettes*
- **Elargir la couverture du territoire de l'agglomération**
  - Renforcer de la relation "Gard ← → Centre »*
  - Développer des lignes transversales rapides*
  - Respecter les demandes exprimées par les communes*
- **Améliorer la desserte des générateurs d'agglomération**
  - Hôpital*
  - Avignon Nord et IKEA*
  - Agroparc*
- **Développer l'amplitude de la journée et renforcer les fréquences**
  - Proposer des horaires plus tôt et plus tard*
  - Maintenir l'offre en soirée (3 lignes à 30mn)*



**Conformément à la délibération du Grand Avignon prise à l'unanimité du 27 septembre 2010 , le déploiement du réseau de transports collectifs va s'opérer en plusieurs étapes :**

- **Septembre 2012**, dans le cadre de la nouvelle délégation de service public, des améliorations fortes seront apportées au réseau : création de lignes à haute fréquence vers le cœur d'agglomération et les grands pôles d'activités, extension des amplitudes horaires, simplification et lisibilité de l'offre.
- **2013-2020** : création de sites propres bus sur les secteurs les plus contraints par la circulation
- **2016 : mise en service du réseau tram/bus accompagné des évolutions suivantes :**
  - 3 pôles d'échanges tram-bus autour du centre historique ;
  - 2 pôles d'échanges multimodaux train/tram/bus au niveau des gares d'Avignon centre et du Pontet ;
  - Parcs relais aux terminus des deux lignes de tram ;
  - Hiérarchisation et cadencement du réseau bus : entre 10 et 15 minutes pour les lignes principales ;
  - Création d'itinéraires cyclables.



### III. LA NOUVELLE DSP : LES GRANDES EVOLUTIONS

La nouvelle DSP comprend une série d'engagements forts du délégataire traduisant une volonté de maîtriser les coûts d'exploitation et de développer significativement la clientèle utilisatrice du réseau et, en corollaire, la qualité du service rendu.

Dans cette perspective, trois évolutions majeures sont à souligner.

#### 1. Horizon septembre 2012 : Un réseau hiérarchisé et restructuré

Sans attendre la mise en service du tramway, prévue en 2016, le délégataire va, à la demande du Grand Avignon, déployer dès septembre 2012 un réseau bénéficiant de nettes évolutions et répondant à des attentes exprimées lors de la concertation menée en 2010 et 2011 sur le projet de tramway.

##### Les grandes caractéristiques du réseau 2012 :

- **Un réseau clair et facile d'accès pour les voyageurs:**  
Des itinéraires simples et rapides,  
Des fréquences horaires renforcées, lisibles, mémorisables,
- **Un réseau ouvrant de nouvelles destinations et mobilités**  
L'accès renforcé aux générateurs majeurs d'agglomération  
Des liaisons entre communes de périphérie,  
Des liaisons rapides de rocade,

##### **Un réseau installant les justes équilibres pour optimiser les moyens:**

Hiérarchie des lignes et des dessertes : de la ligne majeure au transport à la demande  
Optimisations d'exploitation systématiquement recherchées



## L'offre commerciale du réseau 2012 : + 20%

Le réseau 2012 qui comprend une augmentation de l'offre kilométrique commerciale de 20%, est bâti pour évoluer vers le réseau 2016, avec le tramway. Il s'organise de la manière suivante :

### ➤ **DES LIGNES FORTES ET STRUCTURANTES**

**4 lignes fortes desservant Avignon, Montfavet, Le Pontet, Villeneuve, Les Angles**

**Territoire** : Ces lignes desservent les communes et les quartiers les plus denses, les pôles d'activités et de loisirs de l'agglomération. Elles irriguent le tour des remparts sans rentrer dans l'Intramuros. A l'horizon 2016, elles seront en partie remplacées par une desserte en tramway, lequel constituera l'épine dorsale du réseau.

**Amplitude élargie** : De 6h30 le matin (ou plus tôt pour répondre à des besoins particuliers) jusqu'à 21h du lundi au jeudi, étendue à minuit les vendredis et samedis.

**Fréquence** : De 6 minutes à 15 minutes en heures de pointe.

**Calendrier** : Ces lignes fonctionneront avec les mêmes horaires tous les jours de la semaine quelle que soit la période (de septembre à juin) et avec les mêmes itinéraires les dimanches et jours fériés.

**Temps de parcours** : le tracé de ces lignes est plus direct, les temps de déplacements sont raccourcis ; (par exemple, une ligne assurera la liaison entre les deux sites universitaires, Université Sainte-Agroparc, pour un temps de parcours de 25 minutes).

### ➤ **UN MAILLAGE FIN DU RÉSEAU**

**17 lignes complémentaires assurant la desserte fine des quartiers en connexion avec le réseau ossature.**

**Amplitude** : Avec un fonctionnement minimum de 7h à 19h, certaines lignes bénéficient d'une amplitude élargie en fonction des générateurs desservis. C'est notamment le cas de la ligne desservant l'hôpital.

**Calendrier** : 7 de ces 17 lignes fonctionneront avec les mêmes horaires tous les jours de la semaine quelle que soit la période de Septembre à Juin.



## ➤ DES SERVICES COMPLÉMENTAIRES SUR MESURE

### >> Des navettes pour répondre au mieux à des besoins spécifiques

- **Des navettes intramuros.** Effectuées avec des petits véhicules, ces navettes irriguent finement les rues de l'intramuros et complètent l'offre actuelle des Baladines. Avec une fréquence forte (5 minutes) de 7h à 20h. La mise en service des navettes sera corrélée à la réalisation des travaux d'aménagement et de mise en valeur de la rue de la Carreterie.
- **Des navettes parkings :** toujours gratuites et fréquentes, elles relient du lundi au samedi les parkings des Italiens et Piot au centre-ville.
- **La navette TGV** pour relier les gares centre et TGV d'Avignon
- **La navette campings** pour irriguer en juillet et en août les campings de la Barthelasse

### >> Un transport à la demande élargi et simplifié couvrant de nouveaux quartiers

Le transport à la demande est complètement repensé avec des véhicules identifiés aux couleurs du réseau, des horaires fixes de prise en charge et un tarif identique au bus. De nouvelles communes bénéficieront de ce service : Vedène, Velleron, Jonquerettes, Caumont et toujours Entraigues, Les Angles, Saze, Rochefort et La Barthelasse.

### >> Des circuits spécifiques scolaires pour relier les quartiers vers les établissements scolaires de rattachement viennent compléter les lignes régulières

#### En synthèse, les évolutions de l'offre dans la nouvelle DSP

- des navettes écologiques pour la desserte du centre-ville à la place des gros bus
- des services de soirée allant jusqu'à minuit les vendredis et samedis
- un renforcement des dessertes des communes prenant en compte leurs demandes
- un renforcement de la desserte de l'hôpital (amplitude et fréquence)
- la création d'une Ligne Université-Saint Lazare/ Université Agroparc
- un réseau du dimanche renforcé

Une concertation sera engagée d'ici le second trimestre 2012 avec les communes et les usagers afin d'affiner précisément la consistance de l'offre.



## 2. Un objectif de résultat pour l'exploitant, un coût optimisé pour la collectivité

### ➤ Un contrat plus exigeant et très compétitif pour la collectivité

La consultation et les négociations ont donc débouché sur l'élaboration d'un contrat plus exigeant, encore mieux encadré, contrat au sein duquel l'exploitant a un engagement fort sur les recettes, engagement qui n'existait pas dans le dernier contrat où il était engagé seulement sur les dépenses.

### ➤ Un engagement sur les recettes commerciales

Actuellement, compte tenu de la fréquentation du réseau, les recettes commerciales de l'exploitation du réseau s'élèvent à 4,7 M€/an. Elles devront atteindre contractuellement 7,1M€ une fois le tramway mis en service (soit une augmentation de presque 50%), tout en respectant les objectifs fixés par le Grand Avignon en matière de tarification. Dans le cas contraire, l'exploitant prendra à sa charge le manque à gagner.

### ➤ Un coût optimisé pour la collectivité

Financièrement dès la première offre, la proposition de TCRA était la plus avantageuse du point de vue du recours aux fonds publics : 220,5 Millions d'euros contre 230,5 Millions d'euros pour l'offre concurrente pour la durée du contrat (2012-2019). La négociation a permis de ramener la mobilisation des fonds publics de 220,5 M€ à 208,9 M€ soit 11,6 M€ de réduction. Ce qui représente une contribution forfaitaire annuelle moyenne du Grand Avignon de 26,1 M€, contre 24,1 M€ en 2011. Le Grand Avignon a en outre obtenu l'accord de l'opérateur de prendre en charge les conséquences de la hausse de la TVA de 5,5% à 7% qui représente sur la durée du contrat une charge de 700 K€ environ.

Enfin, en ce qui concerne l'exploitation du tramway, le contrat comprend toutes les opérations préalables à la mise en service du tramway (formation des personnels, essais dynamiques, marche à blanc...) pour un montant de 2,8 millions d'euros. Le coût kilométrique négocié avec l'opérateur en phase d'exploitation est l'un des plus bas de France.



➤ **Un réseau 2012 renforcé sans augmentation significative de coûts**

La contribution forfaitaire financière du Grand Avignon passera de 24,1 M€ en 2011 à 25 M€ en 2013, soit une augmentation limitée à 3,7% pour un réseau fortement restructuré comprenant une augmentation de 20% de l'offre kilométrique.

**Les économies négociées sur le contrat et les recettes nouvelles générées par le versement transport permettront donc, tout en intégrant le financement du tramway, de dégager des moyens supplémentaires, de l'ordre de 5M€ an pour poursuivre le développement du réseau (création de lignes de bus en site propre, de pôles d'échanges, etc...).**



### 3. Des engagements de l'exploitant en matière d'emploi, de formation et de respect de l'environnement

Le contrat de la nouvelle DSP offre quantitativement et qualitativement un meilleur service aux habitants du Grand Avignon. Contrat de nouvelle génération, inspiré des DSP récemment négociées, il comprend notamment des indicateurs de qualité de service, de nouvelles exigences en matière environnementale et de développement de l'emploi.

#### ➤ **La qualité de service mesurée et soumise à un intéressement du délégataire**

L'amélioration de la qualité du service public est un souci commun au Grand Avignon et à son délégataire qui s'engagent mutuellement dans une démarche qualité faite d'objectifs et d'obligations pour les deux parties.

La démarche AES (AFAQ/AFNOR Engagement de Service) permettra, grâce aux mesures terrain effectuées (mesure de critères qualité de service définis en partenariat avec le Grand Avignon), la mise en place d'un mécanisme d'intéressement du délégataire (bonus ou malus évalué et attribué par année civile).

Le « baromètre qualité » sera constitué de sept critères représentatifs de la qualité souhaitée par les clients :

- Accueil personnel au sol
- Accueil conducteurs
- Ponctualité des passages aux arrêts
- Propreté des véhicules
- Information clientèle (bus / arrêts)
- Réclamations
- Satisfaction des clients

Pour chacun de ces critères des indicateurs de mesure seront mis en place, des objectifs fixés chaque année et une évaluation établie en fin d'année. L'atteinte de l'objectif voire son dépassement s'accompagnera d'un bonus financier, dans le cas contraire, un malus s'imposera au délégataire.



➤ **Un système de management environnemental pour maîtriser les impacts de l'exploitation du réseau**

Dans le même esprit, le Grand Avignon a souhaité que TCRA se dote d'un système de management environnemental, permettant d'inscrire la gestion et l'exploitation du réseau dans une logique durable.

Une série d'objectifs et d'indicateurs ont été définis sur différents sujets : la consommation énergétique, la production et le recyclage des déchets, la prévention de la pollution, l'information et la sensibilisation du personnel sur ces sujets.

Un objectif particulier a été conjointement fixé : la volonté de construire un futur centre de maintenance du tramway qui soit exemplaire sur l'ensemble des ces sujets.

➤ **Des engagements pour le développement de l'emploi et des compétences mobilisées**

Au plan social, ce contrat prend en compte l'ensemble des accords sociaux existants pour le personnel de TCRA et prévoit, en lien notamment avec l'arrivée du tramway, un développement de l'emploi qui s'exercera dans le cadre d'une politique menée en concertation avec le pôle emploi.

Un effort particulier est, enfin, consacré à la formation, avec une montée en charge progressive d'ici 2016, permettant d'assurer notamment un excellent niveau de formation aux futurs personnels assurant l'exploitation du tramway.

