



Conférence de presse – 21 novembre 2017

Dossier de presse
Observatoire de la mobilité 2017

Contacts :

Dominique Fèvre : 01 48 74 73 46 / dfevre@utp.fr

Virginie Billet : 01 48 74 73 70 / vbillet@utp.fr

Sommaire

L'UTP, en bref	p. 3
L'Observatoire de la mobilité : historique et méthodologie	p. 5
Les habitudes de déplacement des Français	p. 7
Les modes utilisés par les voyageurs	p. 18
La sûreté et la lutte contre la fraude	p. 22
Les conséquences des arrêts de travail sur les modes de déplacement des voyageurs	p. 36
Le service minimum	p. 43

L'UTP, en bref

Les missions

L'UTP représente l'ensemble des acteurs de la chaîne de la mobilité durable : réseaux de transport urbain, entreprises ferroviaires, gestionnaires d'infrastructures ferroviaires, ingénieristes, industriels, constructeurs, opérateurs de stationnement, etc.

Organisation professionnelle des entreprises du transport urbain, des entreprises ferroviaires et des gestionnaires d'infrastructures, l'UTP remplit cinq missions :

- 1) représenter les grands acteurs de la mobilité ;
- 2) intensifier le dialogue social ;
- 3) valoriser le savoir-faire « à la française » de la filière aux plans technique et juridique ;
- 4) analyser les données du secteur ;
- 5) nourrir la réflexion collective.

L'UTP porte des projets de mobilité cohérents au service de la qualité de vie des citoyens. Son action s'inscrit dans un partenariat étroit avec les pouvoirs publics, les collectivités territoriales, les organisations syndicales et tous les acteurs de la mobilité durable.

Les membres

L'UTP regroupe près de 240 membres : des membres adhérents et des membres associés.

Les près de 190 membres adhérents sont des entreprises de transport urbain (170 réseaux opérant sur l'ensemble du territoire national), des entreprises ferroviaires et des gestionnaires d'infrastructures (17 membres).

L'UTP compte une quarantaine de membres associés : industriels, constructeurs, ingénieristes, opérateurs de stationnement, ... Leur adhésion témoigne de l'évolution du champ d'action de l'UTP et de son passage du transport public à la mobilité durable dans son ensemble.

La gouvernance

L'UTP est dirigée par un Conseil d'administration composé de 24 administrateurs, élus pour un mandat de deux ans. Le Conseil se réunit une fois par mois pour définir les orientations de la profession, valider les positions qui seront portées par l'organisation professionnelle et orienter les actions d'influence en fonction des calendriers législatifs nationaux et européens.

En juin 2017, le Conseil d'administration a été renouvelé et Thierry Mallet, Pdg de Transdev, a été élu Président de l'UTP.

Dans cette mission, il est accompagné de quatre Vice-Présidents : Frédéric Baverez, Directeur exécutif France Keolis et Pdg d'Effia, Marc Delayer, Directeur Général des Transports publics du Choletais (AGIR), Pierre Izard, Directeur général délégué Système et Technologies ferroviaires de SNCF et François-Xavier Perin, Administrateur de RATP Dev.

L'Observatoire de la mobilité : historique et méthodologie

En 2008, l'UTP a mis en place un Observatoire de la mobilité, qui a fait l'objet de trois éditions en 2008, 2009 et 2010. Il a été repris en 2014 pour disposer d'une photographie des utilisateurs de transports publics en France et identifier leurs habitudes de déplacement ainsi que leurs attentes en matière de qualité de service, d'information, de titres de transport, de tarification, etc. Ce sondage comporte des questions récurrentes sur les habitudes de transport des Français, les modes privilégiés par les voyageurs et les critères qui, pour eux, déterminent la qualité du service de transport public. Chaque année, le sondage se focalise sur d'autres thèmes corrélés à l'actualité (modèle économique du transport public, tarification, environnement, etc.).

L'édition 2017

L'observatoire 2017 porte sur les items récurrents : les habitudes de déplacement des Français, les raisons pour lesquelles ils utilisent les transports publics, leurs modes privilégiés et leurs critères de qualité prioritaires ainsi que leur taux de recommandation et les raisons de cette recommandation.

Cette année, l'enquête se focalise sur deux autres thèmes : la sûreté et la lutte contre la fraude ainsi que les grèves et la connaissance des obligations des opérateurs en cas d'arrêts de travail.

Concernant la sûreté, les voyageurs sont interrogés sur l'amélioration perçue, ou non, dans ce domaine et les moyens qu'ils estiment nécessaires pour l'améliorer.

Concernant la fraude, les voyageurs sont interrogés sur l'acceptabilité ou la « non acceptabilité » de la fraude, les raisons qui peuvent la motiver et les moyens qu'ils jugent les plus efficaces pour l'endiguer.

Pour la première fois, l'enquête traite des grèves et de la notion de « service minimum » dans le transport public. Elle interroge les voyageurs sur les éventuels impacts des grèves sur

leurs modes de vie, la connaissance des obligations des opérateurs en cas d'arrêts de travail et les raisons qui pourraient justifier un service minimum dans le transport public.

En regard des résultats du sondage, l'UTP présente les actualités sur les sujets traités : nouveaux dispositifs, lois, réglementation, chiffres inédits, comparaison avec

La méthodologie

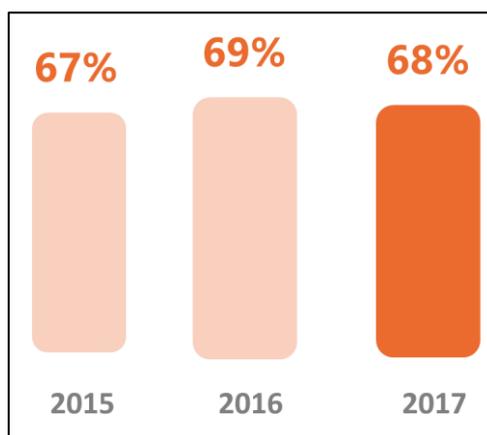
Les indicateurs de l'Observatoire sont issus d'une enquête réalisée par l'IFOP du 12 au 20 juin 2017. L'Institut de sondage a contacté un échantillon de 1346 voyageurs, âgés de 18 ans et plus, résidant dans des agglomérations de 50 000 habitants et plus.

Cet échantillon est issu du panel GMI. Sa représentativité a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, type d'agglomération, catégorie socio-professionnelle). Ces quotas sont « nationaux représentatifs », c'est-à-dire qu'ils sont représentatifs de la population française, selon l'INSEE.

Les habitudes de déplacements des Français et des utilisateurs de transport public

Les résultats de l'Observatoire de la mobilité 2017 sur les habitudes de déplacements

- **Combien de Français utilisent régulièrement les transports publics ?**
(agglomérations de 50 000 habitants et plus)



Plus de deux tiers des Français qui résident dans les agglomérations de 50 000 habitants et plus se déplacent en transport public. Ce résultat reste stable : ils étaient 69% en 2016 et 67% en 2015. Comme les années précédentes, les voyageurs utilisent en moyenne deux modes de déplacement.

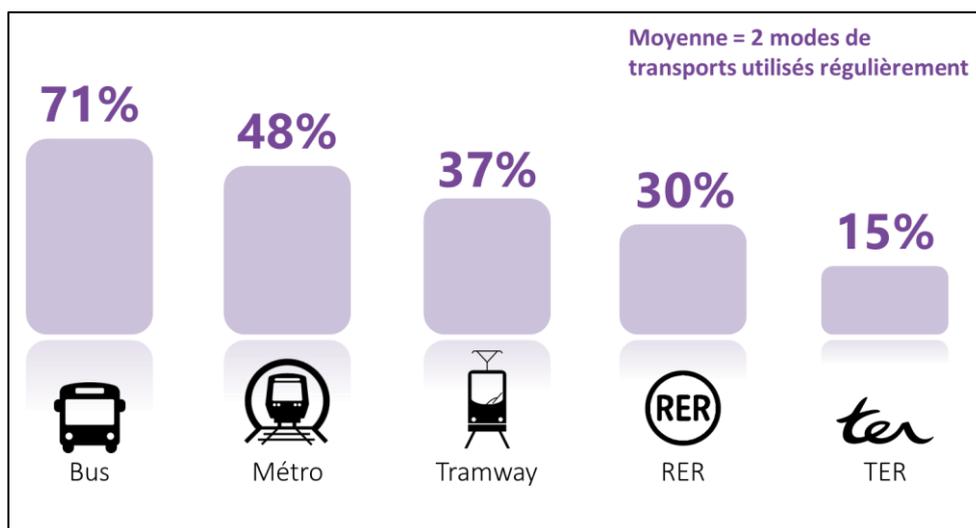
● **Les Français qui ont accès au transport public**

60% des Français ont accès à un réseau de transport public. Au cours de la dernière décennie, les territoires urbains se sont étendus de 48% : cette extension a augmenté plus vite que la population desservie qui a progressé de 11%. D'où une baisse de 25% de la densité des territoires desservis.

En 2000, la géographie des périmètres de transport urbain a commencé à se transformer, suite à la loi Chevènement ; 10 ans plus tard, le nombre de communes intégrées dans un réseau de TPU avait doublé. Avec la loi NOTRe du 7 août 2015, les périmètres de transport urbain sont devenus les ressorts territoriaux.

Résultat : après la première couronne, les réseaux de TPU desservent la deuxième, voire la troisième couronne... C'est ainsi que le réseau de transport urbain de Lens-Liévin, deux villes de 36 000 et 31 000 habitants, s'est élargi à 115 communes et 600 000 habitants...

● Quels sont les modes utilisés par les voyageurs ?



Le bus reste le moyen de transport le plus utilisé, il est cité par 71 % des voyageurs. C'était aussi le cas les années précédentes : 69% en 2016 et 68% en 2015. La fréquence d'utilisation du bus progresse nettement par rapport aux années précédentes : 69% des voyageurs utilisent le bus au moins deux fois par semaine : ils étaient 60% en 2016 (soit une progression de 9 points) et 59% en 2015 (soit une progression de 10 points). Le métro est le deuxième mode utilisé par les voyageurs (48%) devant le tramway utilisé par 37% des voyageurs.

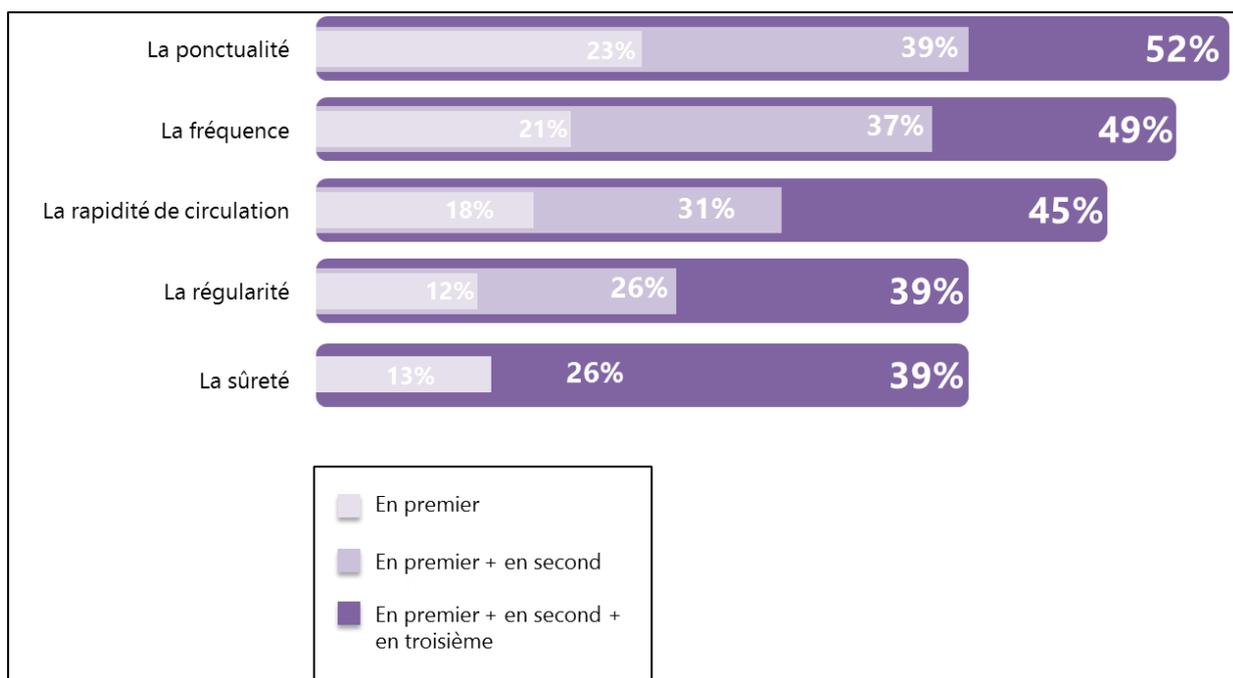
● La part de chaque mode dans les voyages

Dans les réseaux de province, plus de la moitié des voyages sont effectués en bus; le tramway représente 27,3% des voyages, le métro 19,1% et le BHNS 3% (la part du BHNS est sous-évaluée car souvent incluse dans le bus). Dans le réseau RATP, 44,3 % des voyages sont faits en métro et RER, et le reste en bus ou en tram.

Mode de transport	Province	RATP
BUS	50 %	35,7%
TRAM	27,3%	
BHNS	3 %	-
METRO	19,1%	44,3%
RER	-	

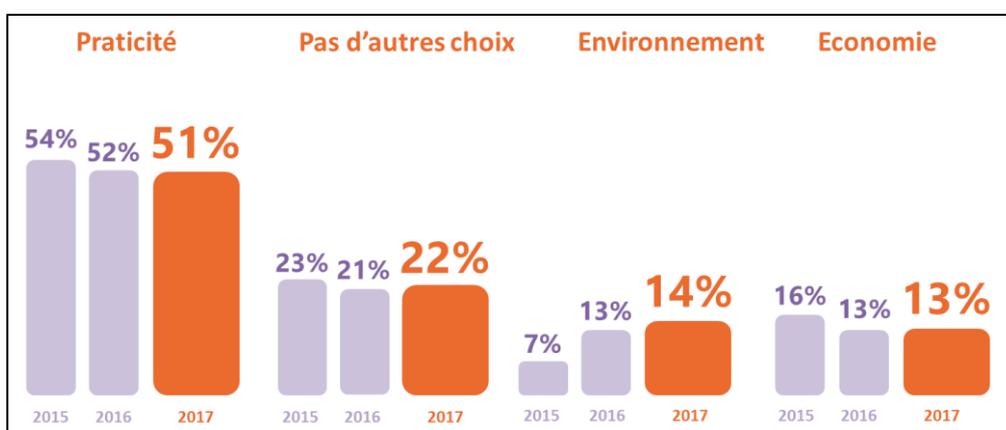
(Source : UTP 2017)

● Quels sont les critères prioritaires de qualité pour les voyageurs ?



Pour les voyageurs, la ponctualité, la fréquence et la rapidité de circulation sont les critères de qualité les plus importants.

● Pourquoi les Français utilisent-ils les transports publics ?



La moitié des Français se déplacent en transports publics pour leur praticité. Près d'un quart des voyageurs utilisent les transports publics car c'est leur seule solution pour se déplacer. Dans une proportion à peu près égale, les voyageurs utilisent les transports publics car ils estiment que ce mode permet de préserver l'environnement et que ce mode est le plus économique.

● La praticité : première raison de l'utilisation du transport public

En utilisant le transport public, ils évitent les embouteillages et les problèmes de stationnement. 5 à 10% de la circulation automobile en ville est due à la recherche d'une

place de stationnement. La congestion automobile représente aujourd'hui 20 à 35% du temps supplémentaire passé en voiture. En centre-ville, les voitures sont occupées par une seule personne ; la moyenne nationale est de 1,2 personne.

● **La nécessité : deuxième raison de l'utilisation du transport public**

Près d'un quart des Français utilisent le transport public car ils n'ont pas d'autres solutions pour se déplacer. S'ils possèdent une voiture, ils ne peuvent pas l'utiliser car la durée du trajet serait trop longue et/ou car, une fois arrivés à destination, ils ne peuvent pas garer leur voiture. Tous les Français, notamment les jeunes, ne possèdent pas une voiture, soit parce qu'ils n'en n'ont pas les moyens soit parce qu'ils n'en voient pas l'utilité.

En 1990, 76% des Français possédaient au moins une voiture, ils étaient 80% en 2000 et 83% en 2010. Depuis 2014, le chiffre fléchit légèrement.

● **L'environnement : troisième raison de l'utilisation du transport public**

14% des voyageurs disent utiliser le transport public pour des raisons environnementales ; ce motif se positionne avant le motif économique.

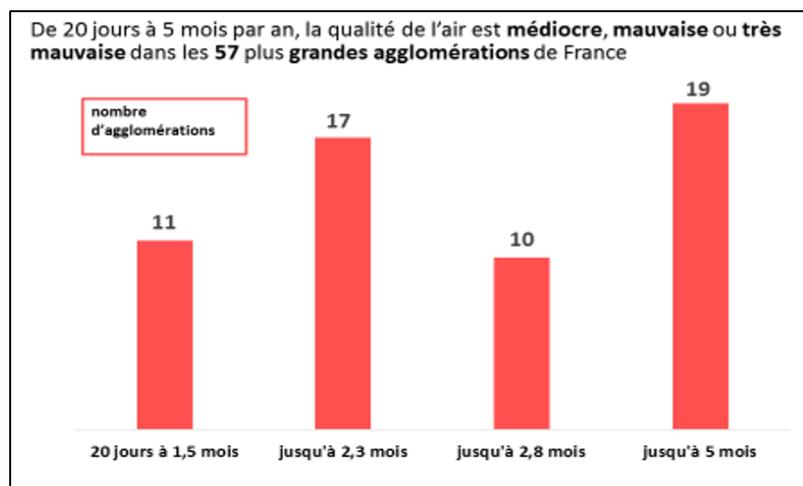
Entre 2015 et 2016, la part des voyageurs évoquant l'environnement était passée de 7 à 13% du fait de la tenue de la COP 21 en France et de ses fortes retombées médiatiques, notamment sur l'impérieuse nécessité de limiter les émissions de gaz à effet de serre, en utilisant entre autres des modes de transports moins polluants.

Il est intéressant de constater que cette préoccupation environnementale reste dans les esprits, même si la COP 21 s'est tenue en France il y a deux ans.

La pollution en France

Pour mémoire, 15% des émissions mondiales de gaz à effet de serre émanent du secteur des transports et 94% des émissions de CO2 du secteur des transports sont liés aux véhicules individuels et aux transports routiers de marchandises. La part du transport public dans les émissions totales de CO2 en France est inférieure à 1%. La qualité de l'air en France n'est pas très bonne dans la plupart des grandes agglomérations. Selon Santé Publique France, chaque année en France, 48 000 décès sont liés à la pollution des particules fines et ce phénomène grave a un coût (prise en charge médicale, pertes de productivité,...) évalué à 144 milliards d'euros par an.

La qualité de l'air en France

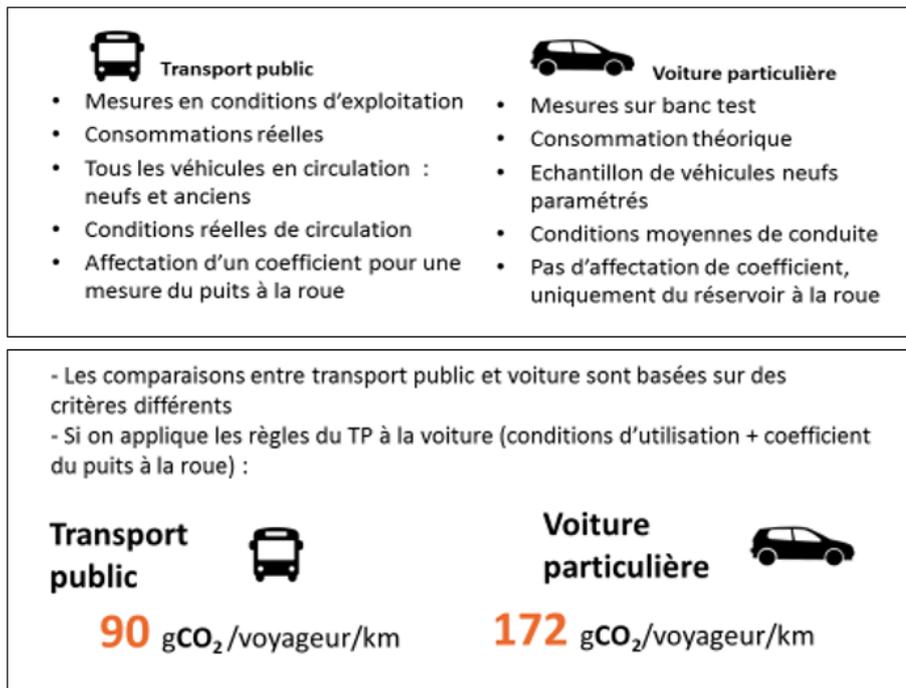


Source : Atmo 2013

Les mesures des émissions polluantes sont radicalement différentes dans le secteur du transport public et dans la filière automobile ; en effet, le transport public a obligation d'afficher ces émissions en situation d'exploitation réelle, ce qui n'est pas le cas pour l'automobile. Si l'on adopte pour la voiture les mêmes règles que celles obligatoires pour le transport public, le constat est sans nuance : la voiture émet presque deux fois plus de CO2 par voyageur/km que l'autobus.

Parallèlement, le « dieselgate » a sérieusement remis en cause le concept de voiture propre. Après l'affaire Volkswagen qui, en 2015, a mis en lumière l'utilisation de techniques pour réduire, de manière frauduleuse, les émissions polluantes (Nox et CO2) de certains moteurs diesel et essence lors des tests d'homologation, d'autres constructeurs : Daimler, PSA, Renault ont été mis en cause pour utiliser les mêmes pratiques.

Les mesures de CO2 : quelle est la réalité en France ?



Aujourd'hui, dans les grandes agglomérations françaises, plus de 60% des voyages réalisés en transport public le sont via un mode électrique : tram ou métro.

En 2023, la France défend l'objectif de 18 000 bus GNV ou électriques selon la Programmation Pluriannuelle de l'Énergie.

Pour mémoire, la transition énergétique a un coût : le renouvellement de la flotte par des bus électriques dans les réseaux de plus de 250 000 habitants s'élève à 3,8 milliards d'euros, hors infrastructure. Sur toute la durée de vie du véhicule, un bus électrique coûte deux fois plus cher qu'un bus standard Euro 6 et ce, hors infrastructure.

Sans un soutien des pouvoirs publics, le risque est de voir l'offre de service se réduire ; en effet, les dotations des autorités organisatrices, propriétaires du parc roulant, ne cessent de diminuer.

La santé

Selon l'association Attitude Prévention, seul un quart des Français marche chaque jour l'équivalent des 10 000 pas préconisés par l'OMS ou pratiquent un sport de façon régulière.

En France, le niveau de l'activité physique stagne et les trois quarts des Français ne pratiquent pas suffisamment d'activité physique et sportive.

Dix minutes en transport public implique de pratiquer deux à trois minutes d'activité physique supplémentaire par rapport au même temps de déplacement en voiture.

Selon l'association American Heart, l'utilisation du transport public et l'activité physique qui y est associée permet de réduire le risque d'hypertension de 27 % et le risque de diabète de 34 %. L'OMS encourage à prendre les transports publics et à utiliser les modes dits actifs (marche, vélo) plutôt que la voiture individuelle.

● L'économie : une autre raison d'utiliser le transport public

14% des Français se déplacent en transport public pour des raisons d'économie.

La moitié de l'abonnement en transport public des salariés est prise en charge par l'employeur. Cette prise en charge couvre tous les abonnements annuels, mensuels, hebdomadaires délivrés par la SNCF, la RATP, les entreprises de transport public, les régies et établissements publics mentionnés dans la loi du 30 décembre 1982 d'orientation des transports intérieurs. Tous les salariés, y compris ceux qui travaillent à temps partiel, bénéficient de cette contribution de l'employeur.

Aujourd'hui, tous les réseaux proposent des abonnements mensuels. La quasi-totalité des réseaux proposent des abonnements annuels ; ils étaient 45 % il y a dix ans. En France, le ticket acheté à l'unité coûte 1,22 euro en moyenne et moins d'un euro quand il est acheté en carnet. Les abonnements mensuels et annuels sont eux aussi très attractifs et permettent de voyager pour un euro par jour.

Les prix des titres du transport urbain de province

Type de titre	Prix le plus bas	Prix le plus élevé	Prix moyen
Ticket	0,50 €	1,80 €	1,22 €
Ticket par carnet	0,20 €	1,59 €	0,96 €
Abonnement mensuel	10 €	73 €	30,71 €
Abonnement annuel	50 €	803 €	300 €

Le motif économique est plus prégnant chez les jeunes : en effet, 27% des jeunes de 18-34 ans le citent comme raison d'utilisation du transport public.

Une voiture coûte en moyenne 3 000 euros par an¹, un abonnement annuel en transport public en province en moyenne 300 euros... soit 10 fois moins que la voiture.

Le prix pour passer le permis de conduire est très onéreux pour les jeunes : de l'ordre de 1500 à 2000 euros; en outre, les délais d'attente pour prendre des cours et pour passer les examens sont très longs.

700 000 voitures qui circulent en France ne sont pas assurées.

59% des personnes qui ne sont pas assurées ont moins de 35 ans.

Le coût pour la société est nettement moins élevé quand le citoyen se déplace en bus plutôt qu'en voiture individuelle.

¹ déclaration de la ministre des Transport

Le citoyen dépense 1 € pour se déplacer en marchant	➔	la société paie 0,01€
		
le citoyen dépense 1 € pour se déplacer à vélo	➔	la société paie 0,08€
		
le citoyen dépense 1 € pour se déplacer en bus	➔	la société paie 1,50€
		
le citoyen dépense 1 € pour se déplacer en voiture	➔	la société paie 9,20€
		

(Source : Etude de George Poulos, référendum projet de métro de Vancouver, 2015.)

La gratuité : une fausse bonne idée

Les opérateurs ne sont pas maîtres de la tarification qui relève de l'autorité organisatrice. Tous les réseaux proposent des titres gratuits ou réduits. De plus en plus de réseaux mettent en place une tarification solidaire basée sur le quotient familial (revenu du foyer) et non sur le statut du voyageur (étudiant, retraité, famille nombreuse).

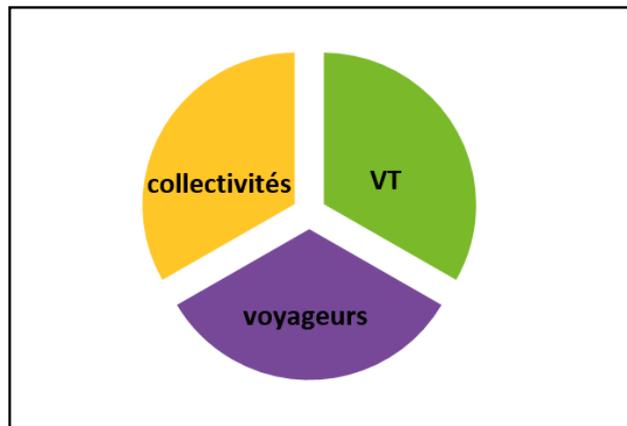
Sur 250 réseaux en France, 23 réseaux ont mis en place la gratuité. Dans ces réseaux, bien souvent, la gratuité n'est pas totale : elle est proposée sur certains périmètres ou à certaines périodes de la semaine. Excepté Aubagne, Châteauroux, Niort, et Dunkerque à venir, il s'agit majoritairement de petites collectivités locales qui ont décidé de la gratuité au moment de la création de leur réseau composé de quelques bus. Les baisses de tarifs, voire la gratuité, sont bien accueillies par les citoyens, qui sont aussi des électeurs...

La gratuité permet d'augmenter la fréquentation dans des réseaux où elle était très faible, mais même gratuits, ces réseaux n'ont pas une fréquentation équivalente aux autres réseaux de même taille.

La gratuité ne permet pas un report modal significatif de la voiture vers le transport public.

L'UTP n'est pas favorable à la gratuité totale, les utilisateurs des transports publics non plus. Il n'est pas possible d'offrir gratuitement aux utilisateurs un service qui mobilise des budgets importants. En France, le transport public urbain coûte 12,6 milliards d'euros par an (8 milliards pour l'exploitation et 4,6 milliards pour l'infrastructure). Il est financé, à part à peu près égale, par la vente des titres, la contribution des collectivités locales (via les impôts locaux) et les employeurs privés et publics (via le Versement Transport).

Contribution aux coûts de fonctionnement



Les autres services publics marchands (l'eau, l'énergie, l'enlèvement des déchets...) ne sont pas gratuits, pourquoi le transport public devrait-il l'être ?

En cas de gratuité, le gap financier ne peut pas être compensé par le Versement Transport et devra donc être comblé par une contribution plus importante des collectivités locales, donc par une hausse des impôts locaux à la charge des seuls habitants. Si le voyageur ne paie plus, le contribuable devra payer davantage.

La gratuité est souvent associée en France à l'absence de valeur et, par ricochet, au manque de respect. Dans les réseaux qui pratiquent la gratuité, les personnels peuvent être moins bien considérés et les matériels davantage dégradés.

L'UTP et la FNAUT ont d'ailleurs pris une position commune sur ce sujet en janvier 2014 : « Pour un développement durable du service de transport public, non à la gratuité totale ».

Les dix arguments de l'UTP et de la Fnaut dans leur position commune de 2014 sont :

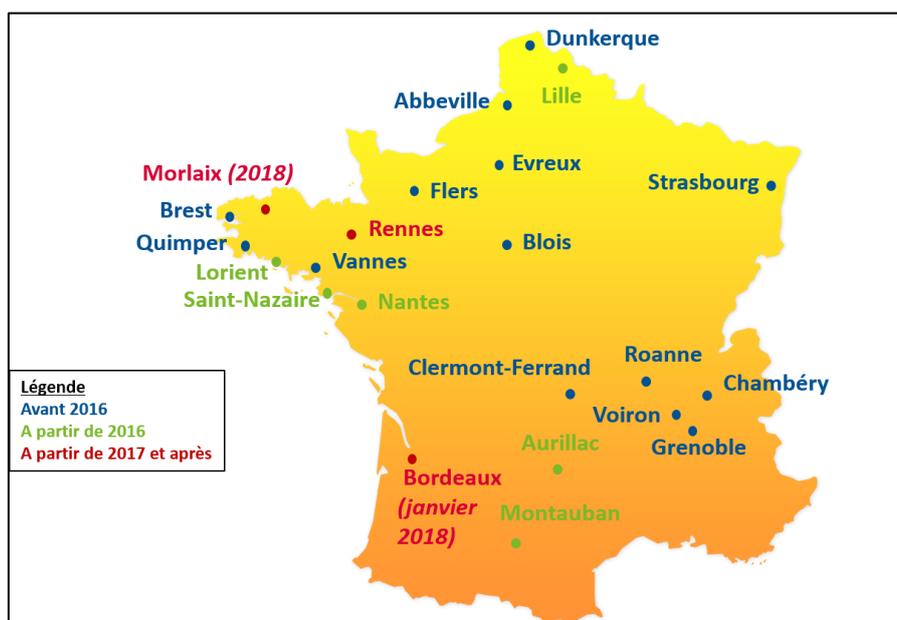
1. La gratuité n'existe pas. Quoi qu'il arrive, un agent économique assumera le coût de ces services indispensables à la vie de la cité.
2. La gratuité totale n'est pas compatible avec l'évolution contrainte des finances publiques.
3. La gratuité totale n'est pas favorable au développement de l'offre de transport public.
La demande de transport public progresse, ce qui nécessite des besoins en termes de sécurité, de fréquences, d'amplitudes horaires, d'informations voyageurs et d'accessibilité croissants.
4. La gratuité totale singularise les transports par rapport aux autres services publics
La question de la gratuité de l'eau, de l'électricité, du gaz, des services postaux, des cantines scolaires... ne fait jamais débat.
5. La gratuité totale n'est pas la meilleure forme d'équité sociale.
6. La gratuité totale n'est pas favorable au développement durable. L'investissement dans l'amélioration de la performance du réseau de transport public encourage un report modal massif et durable de la voiture particulière vers les transports publics, ce qui n'est pas le cas de la gratuité totale du transport urbain.
7. La gratuité totale peut altérer la perception de la valeur du service. L'absence de tarif pour un service qui a pourtant un coût de production élevé entraîne une perte de repère et altère la perception du service.
8. La gratuité totale n'est pas compatible avec le modèle économique du transport public urbain.
9. La gratuité totale n'est pas une demande des utilisateurs des transports publics.
10. La gratuité est difficilement réversible.

La tarification solidaire se développe

La tarification ne prend pas toujours en compte la réalité économique et sociale des utilisateurs. Ainsi, un couple de retraités disposant d'une pension totale de 3 000 euros par mois peut payer moins cher son titre de transport qu'une mère célibataire qui gagne 2 000 euros par mois. Un étudiant dont les parents disposent de revenus élevés peut bénéficier d'une réduction qui ne sera pas accordée à un couple d'actifs aux revenus modestes. Cette tarification basée sur le statut n'est pas forcément toujours équitable.

Pour prendre en compte la réalité économique et sociale des voyageurs et aller vers davantage de solidarité et d'équité, les autorités organisatrices développent la tarification solidaire. Cette tarification tient compte du revenu du foyer et non plus du statut du voyageur.

La tarification solidaire est présente à Strasbourg, Grenoble, Brest, Quimper, Dunkerque, Nantes, Lille, Abbeville, Vannes, Blois, Chambéry, Montauban et sera bientôt en place à Bordeaux et à Clermont Ferrand.



L'évolution du modèle économique du transport public urbain

Au cours de la décennie, grâce à un accroissement de l'offre, le nombre de voyageurs a progressé de 34,4%, mais, en face, les recettes clients ont augmenté de 19,3% seulement...(en euros constants).

Pour la deuxième année consécutive, en 2016, le ratio recettes/dépenses (R/D) s'est redressé, mais il est loin d'avoir retrouvé son niveau d'il y a 20 ans.

Dans les réseaux de transport public urbain de province, les recettes commerciales représentent en moyenne 31% des dépenses d'exploitation contre 50% il y a 20 ans.

Dans certaines dessertes, le ratio recettes sur dépenses est inférieur à 10%. Le ratio recettes/dépenses a mis 20 ans à se dégrader de 20 points. Il faut se donner vingt ans

pour le redresser de vingt points et revenir ainsi à l'équilibre 50/50 entre la contribution des utilisateurs et celles des contribuables.

L'enjeu dans le transport urbain est considérable : ce redressement, à son terme, représenterait au moins 800 millions d'euros par an.

● **Les évolutions sociétales : sans doute une autre raison de se déplacer en transport public**

Aujourd'hui, le temps est une ressource à préserver et à optimiser : pour 72% des adultes, les temps morts et les temps d'attente doivent être productifs ou ludiques selon l'étude Ford Trends Report 2017. Dans les transports publics, le voyageur peut lire, travailler,... ce qui est impossible au volant d'une voiture. 68% des adultes prêtent moins attention à la possession que par le passé et, pour eux, la valeur n'est plus liée au simple rapport qualité-prix et elle intègre désormais l'utilité-prix selon l'étude Ford Trends Report 2017.

Chez les jeunes, notamment chez les Millennials (génération Y née entre 1980 et 1999), cette notion d'usage domine sur la notion de propriété.

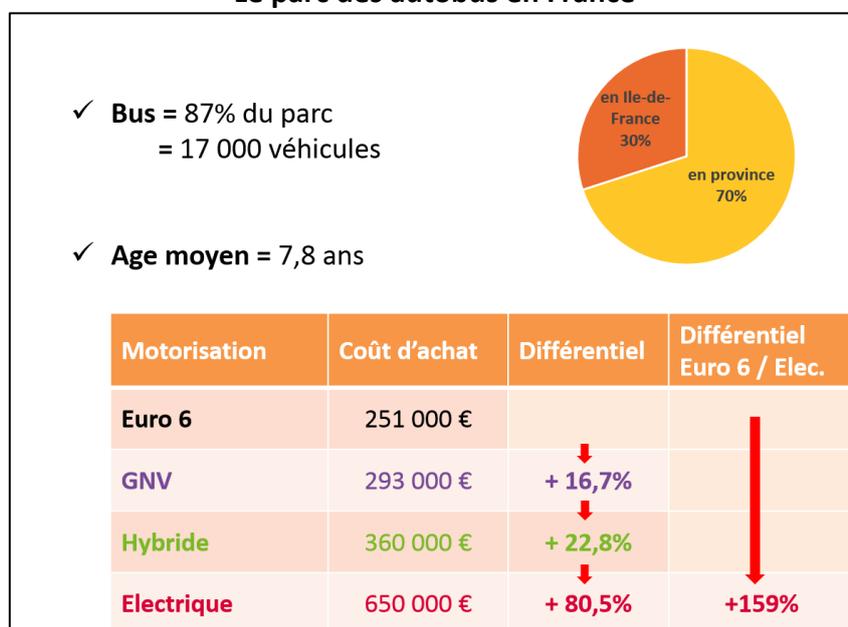
Les modes utilisés par les voyageurs

● Les raisons du plébiscite pour le bus

Le bus est le mode de transport le plus développé dans les réseaux car il convient à toutes les densités urbaines. Il représente 87% des véhicules du parc, les 13 % restants étant composés du métro et du tramway (*Source : enquête Parc UTP 2016*).

Au cours de la dernière décennie, le nombre d'autobus a augmenté de près de 5 %, notamment du fait de la demande grandissante de transport public dans les petites et moyennes agglomérations, qui ne peuvent pas investir dans les modes lourds tels que le métro ou le tramway.

Le parc des autobus en France



(Source : CATP)

En France, le parc est composé de près de 17 000 autobus, dont 70% en province et 30% en Ile de France. Le confort à bord des véhicules s'est sensiblement accru au fil des années.

Cette évolution se traduit notamment par un rajeunissement constant : les bus ont rajeuni de plus de 12 mois en dix ans. Aujourd'hui, l'âge moyen d'un autobus est de 7,8 ans.

Enfin, les réseaux de transport public urbain ont suivi la loi sur l'accessibilité de 2005 : 97% des bus sont équipés de plancher bas et/ou de palettes d'accès et d'espaces pour les fauteuils roulants. Plus de 80% des véhicules disposent d'annonces visuelles et sonores des arrêts.

Le bus nécessite des investissements moins importants que le métro ou le tramway. Ainsi, un bus standard thermique (euro 6) coûte 251 000 €, le même modèle GNV 293 000 €, hybride 360 000 € et électrique 650 000 € en moyenne.

● Le bus à haut niveau de service

Il existe aujourd'hui une soixantaine de lignes de BHNS en France dont plus de la moitié ont vu le jour ces dix dernières années.

Depuis 2007, 31 créations ou prolongements de lignes existantes de BHNS ont été mis en service dans 23 agglomérations : Annecy, Annemasse, Belfort, Etang de Berre, Clermont Ferrand, Douai, Lille, Lorient, Le Mans, Marseille, Maubeuge, Metz, Montbéliard, Nancy, Nîmes, Paris, Perpignan, la Rochelle, Strasbourg, Toulon, Toulouse, et Vannes.

Le BHNS arrive même dans les réseaux de taille modeste : Annemasse, Châtelleraut, Chalon-sur-Saône ou Antibes.

La vitesse de circulation d'un bus	
En site propre	Dans la circulation
22 km/h	17 km/h

Economie = 250 000 € / an = un nouveau bus / an

Le BHNS est moins coûteux que le tram, mais présente des avantages qui en sont très proches, notamment en termes de régularité, de ponctualité et de rapidité.

Le BHNS nécessite un investissement, mais il permet d'économiser de l'ordre de 250 000 euros par an, soit le prix d'un bus neuf.

Les petits réseaux et les réseaux de taille plus modeste peuvent s'équiper de BHNS sans mobiliser des investissements trop importants. Ils peuvent mettre en place des dispositifs plus « légers » : couloirs délimités avec une bordure franchissable ou par une bande de peinture, priorité au bus aux feux tricolores, aux carrefours ou aménagement des arrêts en quai avancé ou en pleine voie, par exemples.

Quelle que soit la taille de l'agglomération, la mise en place d'un bus en site propre traduit la volonté de l'autorité organisatrice de donner la priorité au transport public plutôt qu'à « l'auto-solisme ».

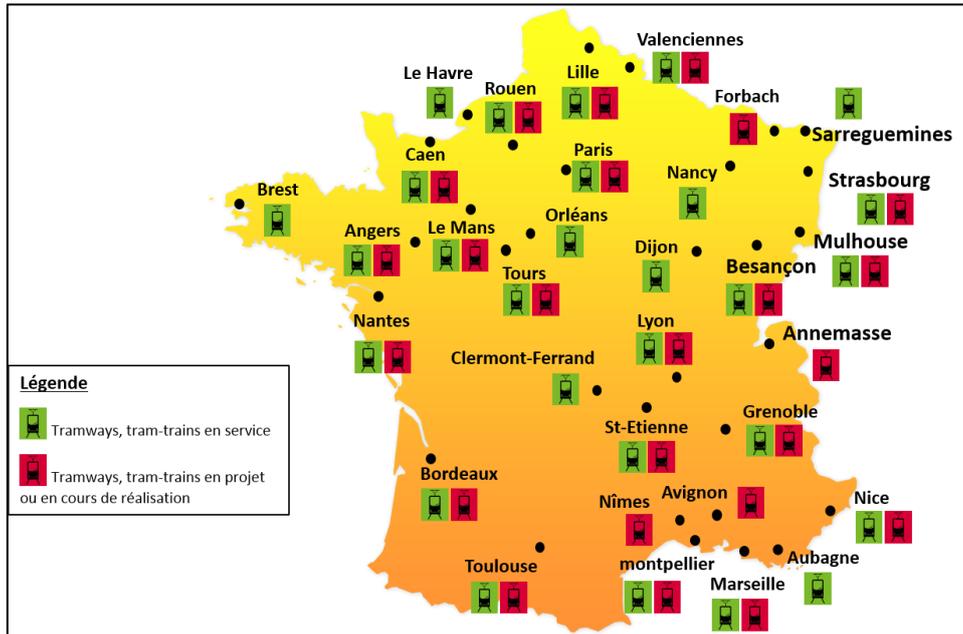
● Le tramway et le métro

Aujourd'hui, près de 20% des réseaux de transport public disposent de métros et/ou de tramways. Dans les réseaux qui les ont choisis, l'appétence des voyageurs pour ces modes continue de progresser. L'engouement des voyageurs pour ces modes est dû à leur ponctualité, leur rapidité et leur régularité.

Aujourd'hui, le tramway représente 27,3% des voyages en province; sur le réseau RATP, le métro et le RER représentent plus 40 % des voyages.

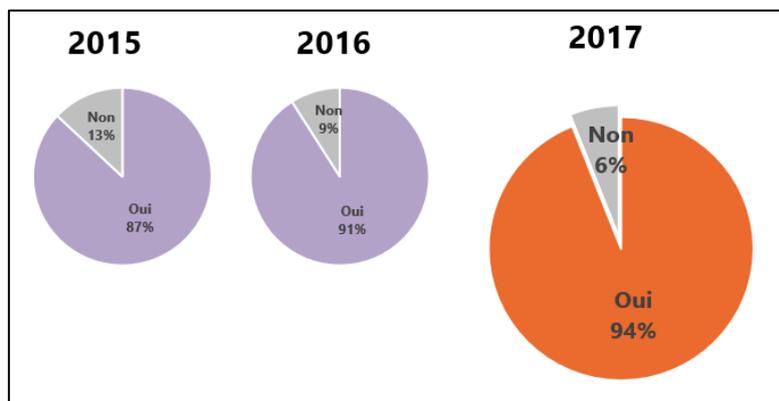
Près de 1200 km de lignes de tram sont en service en France et près de 600 km sont en cours de réalisation ou en projet partout en France.

Localisation des tramways et des tram-trains en service et en projet en France



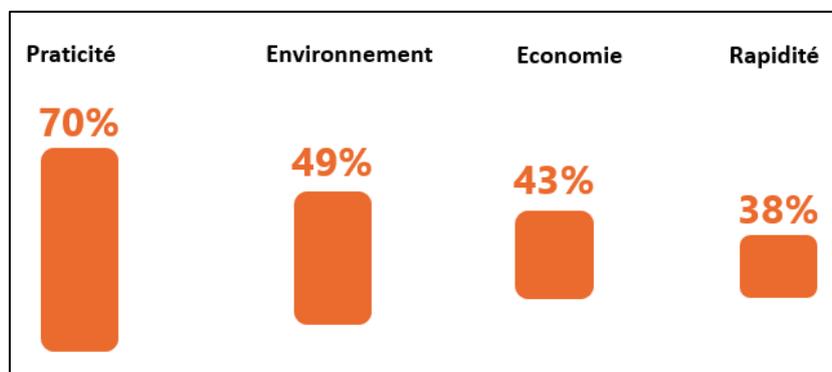
Les résultats de l'Observatoire de la mobilité 2017 sur la recommandation des transports publics

● Les voyageurs recommandent-ils l'utilisation des transports publics ?



La part des voyageurs qui recommandent à leurs proches d'utiliser les transports publics ne cesse d'augmenter significativement d'année en année. Déjà très élevé en 2016 (91%) et en hausse de 4 points par rapport à 2015 (87%), le taux de recommandation progresse encore de 3 points en 2017 pour atteindre 94%.

● Pourquoi recommandent-ils les transports publics ?



70% des voyageurs recommandent le transport public autour d'eux pour sa praticité ; comme les années passées, c'est la première raison de leur recommandation (citée par 60% des sondés en 2014, 68% en 2015 et 72% en 2016).

Les voyageurs conseillent aussi le transport public pour des raisons en lien avec les préoccupations actuelles, à savoir le bénéfice pour l'environnement, cité par près de la moitié des sondés, et le faible coût mentionné par 43% des sondés.

Le critère environnemental est cité par près de la moitié des sondés (contre 46 % en 2016 et 42 % en 2015) : c'est la deuxième raison de la recommandation et, pour la première fois cette année, ce critère devance l'aspect économique.

Cité par 43 % des sondés, le critère économique baisse de 6 points par rapport à 2016 (49 % des voyageurs le citaient), il était cité par 27 % des sondés en 2014 et 40 % en 2015.

La rapidité est aussi un motif de recommandation, mais dans une moindre mesure : 38 % des sondés la citent, ils étaient 40 % en 2016 et 29 % en 2015.

● **La recommandation : une arme à double tranchant**

Près de 70 % des adultes pensent que boycotter une marque peut avoir un impact positif, selon l'étude Ford Trends Report 2017.

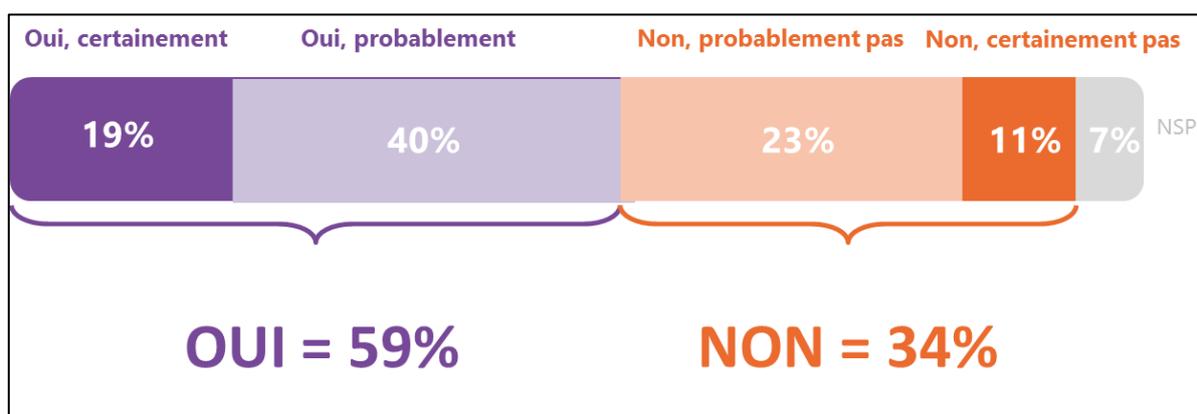
Il y a quelques années, aux Etats Unis, la compagnie United Airlines a cassé la guitare de Dave Carroll, un musicien, et n'a pas voulu le dédommager. Ce musicien a raconté sa mésaventure dans une chanson qu'il a postée sur YouTube. En trois jours, la chanson a été vue plus de 16 millions de fois et les quatre premiers jours de sa diffusion, le cours de l'action de United Airlines a plongé de 10 % coûtant aux actionnaires de l'entreprise plus de 180 millions de dollars.

Aujourd'hui, les avis positifs comme négatifs ont un impact considérable sur les produits et les services. Ce phénomène est particulièrement vrai chez les jeunes de la génération Y, qui communiquent beaucoup sur les réseaux sociaux ; la recommandation positive comme négative devient virale et se démultiplie. Cette viralité peut durablement nuire aux produits et aux services.

La sûreté et la lutte contre la fraude

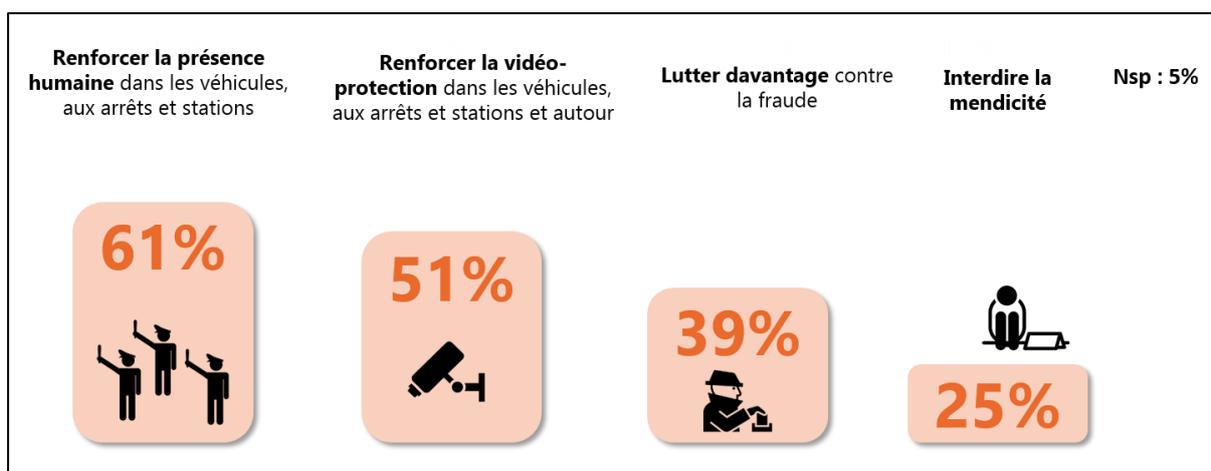
Les résultats de l'Observatoire de la mobilité 2017 sur la sûreté

- La sûreté dans les transports publics s'est-elle améliorée au cours des 5 dernières années ?



59% des utilisateurs constatent une amélioration de la sûreté au cours des 5 dernières années. Ce taux progresse de 4 points par rapport à 2016 : l'an passé, 43% des sondés estimaient que la sûreté s'était améliorée et 48 % pensaient le contraire.

- Quels sont les outils les plus efficaces pour améliorer la sûreté dans les transports publics ?



Pour les utilisateurs, l'amélioration de la sûreté passe d'abord par la présence humaine citée par 61 % des voyageurs et l'équipement en vidéo-protection citée par 51 % des voyageurs; ces deux moyens étaient déjà mentionnés en premier et en deuxième

position en 2016 avec des taux respectifs de 59 % et de 23%.

Ces deux items sont davantage cités par les voyageurs franciliens : 68 % d'entre eux citent le renforcement de la présence humaine contre 61 % en moyenne, et 45 % le renforcement de la vidéoprotection contre 39 % en moyenne.

Pour les voyageurs, la lutte contre la fraude est moins prioritaire pour améliorer la sûreté; en effet, 39 % des sondés la citent en 2017; une proportion qui baisse de 10 points par rapport à 2016 (49 %).

● Des efforts constants en matière de sûreté

Après les attentats perpétrés en France, la sensibilité des Français à la sûreté concerne aujourd'hui tous les lieux ouverts et accueillant du public, et non plus les seuls transports publics.

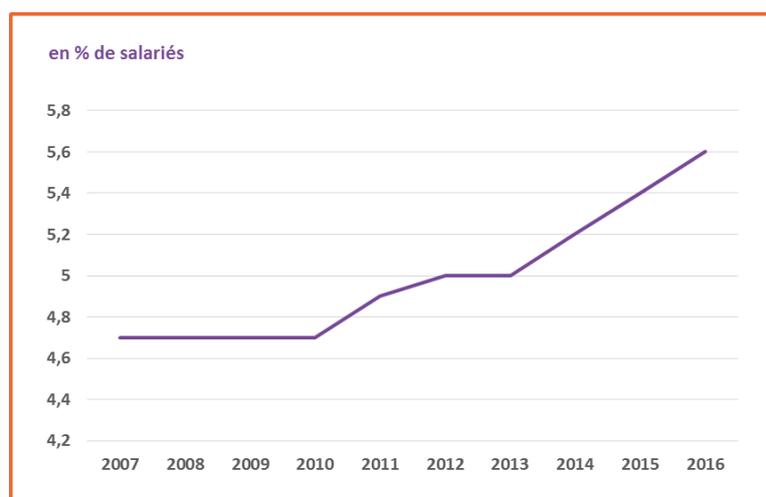
Pour répondre aux attentes des voyageurs en matière de sûreté, les réseaux de transport public déploient des efforts importants depuis de nombreuses années.

Depuis 2013, dans les réseaux de transport urbain de province, le nombre d'agressions de voyageurs baisse régulièrement : 1,37 pour 1 million de voyages en 2013 et 1,28 en 2015. En 2016, l'UTP relève 1,15 agression pour 1 million de voyages, un résultat en baisse de 10,1% par rapport à 2015 et qui est, avec celui de 2008, le plus faible enregistré sur la dernière décennie.

Même s'il reste des points à améliorer (les dégradations volontaires ont représenté un coût de 11 millions d'euros en 2015 et en 2016), les investissements mobilisés par les réseaux pour améliorer la sûreté semblent porter leurs fruits.

Entre 2006 et 2016, la part des salariés dédiés à la sûreté dans les réseaux de transport urbain de province est passée de 4,7 % à 5,6 % des effectifs, soit plus de 2 500 salariés. Le coût de ces emplois est estimé à 187 millions d'euros en 2016, contre 182 millions en 2015.

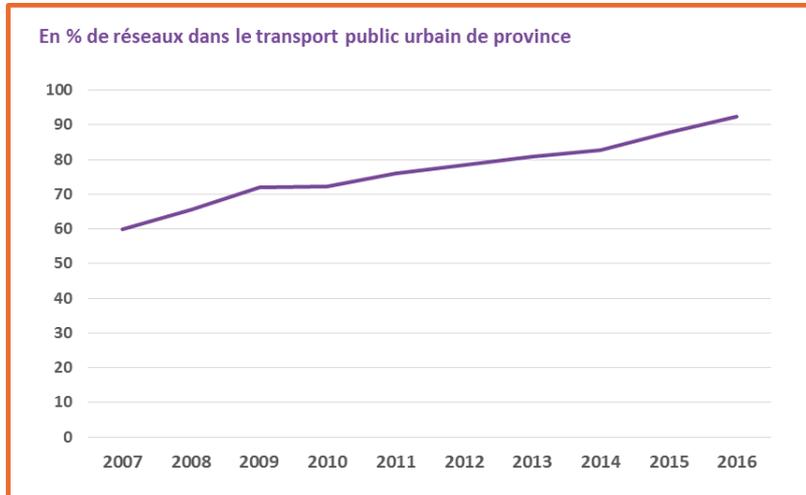
La part des salariés dédiés à la sûreté dans le transport urbain de province sur dix ans



(Source : UTP 2016)

Dans les transports urbains de province, 92,5 % des véhicules sont équipés en vidéo-protection, contre 59,8 % en 2007.

La part des véhicules équipés en vidéo-protection dans le transport urbain de province sur dix ans

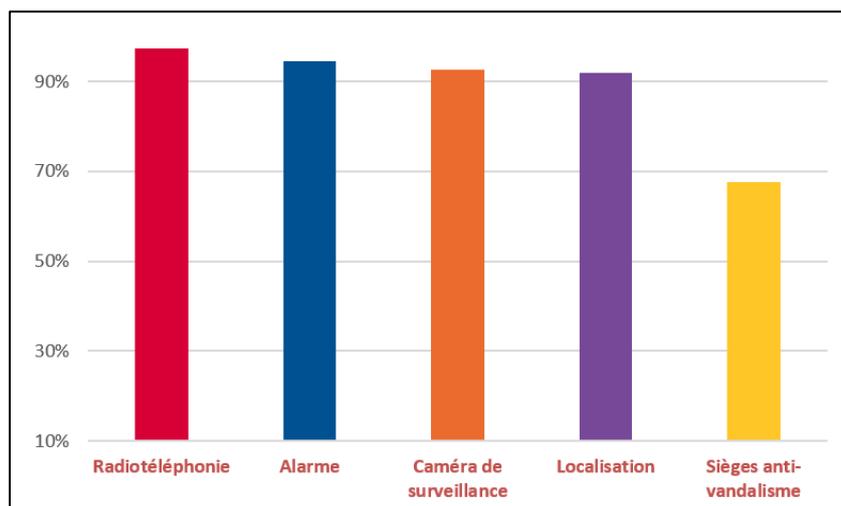


(Source : UTP 2016)

Même si la sûreté relève de missions régaliennes, les autorités organisatrices et les opérateurs fournissent d'importants efforts en la matière.

Sur la dernière décennie, le coût total de la sûreté dans les réseaux de transport urbain de province est évalué à 1,56 milliard d'euros.

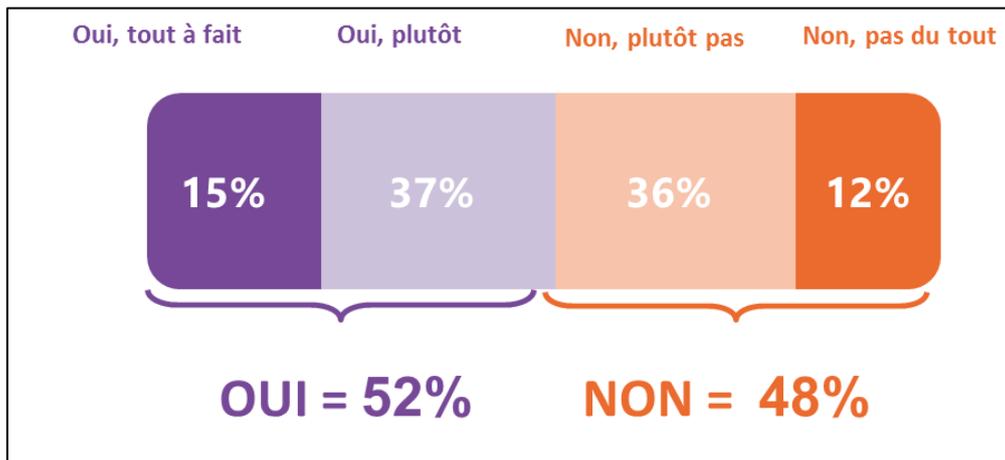
Taux d'équipement « sûreté » des véhicules du transport public urbain de province



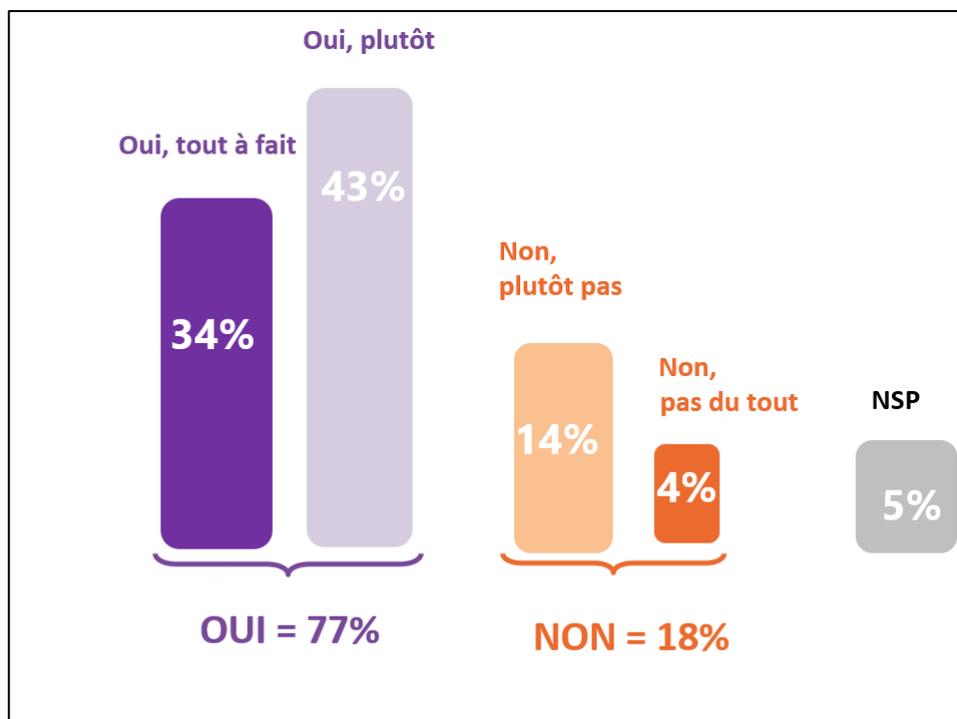
(Source : UTP – rapport Sûreté dans les transports publics urbains, 2016)

Les résultats de l'Observatoire de la mobilité 2017 sur la fraude

- La lutte contre la fraude dans les transports publics s'est-elle renforcée dans votre réseau ces 12 derniers mois ?



- La lutte contre fraude dans les transports publics doit-elle s'intensifier?



Plus de la moitié des voyageurs jugent que la lutte contre la fraude s'est amplifiée au cours de l'année écoulée. Pour autant, plus des trois-quarts des répondants estiment qu'il faudrait qu'elle s'intensifie encore.

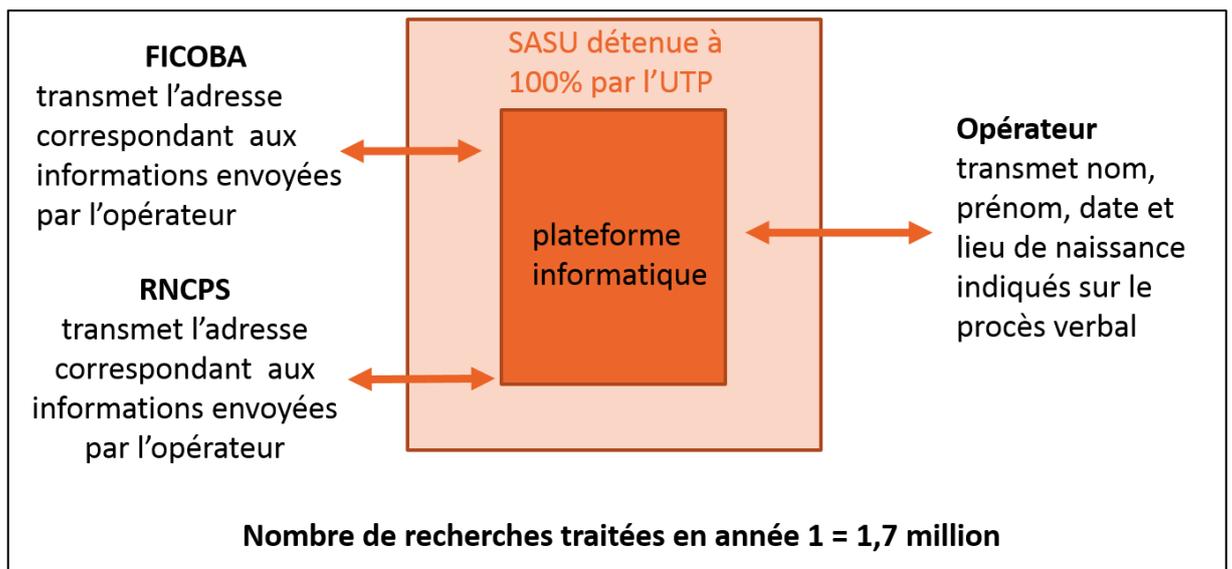
● Les évolutions législatives récentes : la loi Savary - Le Roux

La loi Savary Le Roux relative à « la prévention et à la lutte contre les incivilités, contre les atteintes à la sécurité publique et contre les actes terroristes dans les transports collectifs de voyageurs », du 22 mars 2016, donne aux opérateurs de nouveaux outils pour lutter contre la fraude de manière encore plus efficace.

- **Les agents des services internes de sécurité en tenue civile**
Les circonstances particulières lors desquelles les agents des services internes de sécurité de la SNCF (SUGE) et de la RATP (GPSR) peuvent exercer leur mission en tenue civile ont été élargies.
- **L'inspection visuelle des bagages et les palpations de sécurité**
Les agents des services internes de sécurité de la SNCF (SUGE) et de la RATP (GPSR) peuvent mener des inspections visuelles des bagages et effectuer des palpations de sécurité.
- **L'intervention des polices municipales**
Si les maires des communes concernées en sont d'accord, le rôle des policiers municipaux peut être étendu pour qu'ils puissent intervenir dans un réseau de transport en dehors du territoire de leur commune, en articulation avec la police, la gendarmerie et l'opérateur.
- **Le criblage des agents « à risque »**
Les pouvoirs publics mèneront des enquêtes administratives sur certains salariés qui exercent des fonctions sensibles au sein des entreprises de transport public urbain et ferroviaire dont le risque de radicalisation apprécié par l'autorité publique rendrait incompatible leur maintien dans leur poste de travail.
- **Le justificatif d'identité du fraudeur**
Lors d'une verbalisation, si le contrevenant ne produit pas de justificatif d'identité, les agents des services internes de sécurité et les contrôleurs peuvent lui demander de quitter immédiatement la station, la gare ou le véhicule. L'arrêté, précisant les documents permettant de justifier de l'identité date du 4 septembre 2017.
Les justificatifs d'identité sont la carte nationale d'identité, le passeport, le permis de conduire avec une photographie, la carte d'invalidité, la carte du combattant, la carte militaire, le permis de chasse, ou récépissé valant justification de l'identité.
Lorsque le voyageur ne peut présenter aucune de ces pièces, il peut justifier de son identité en présentant tout document comportant ses nom, prénom(s), date et lieu de naissance ainsi qu'une photographie. L'obtention de ces informations peut résulter de la combinaison de plusieurs documents comportant au moins les nom et prénom.
Le contrevenant qui ne peut pas justifier de son identité doit rester à disposition des agents de contrôle. A défaut, il encourt deux mois d'emprisonnement et 7 500 euros d'amende.
- **La fraude d'habitude**
Le délit de fraude d'habitude est désormais appliqué dès 5 verbalisations au cours des 12 derniers mois, au lieu de dix auparavant. Ce délit est puni d'une amende de 7 500 euros et de six mois d'emprisonnement.

- **Les mutuelles de fraudeurs** La loi interdit ces « mutuelles de fraudeurs » qui, moyennant cotisations, prenaient en charge les amendes des contrevenants : six mois d'emprisonnement et 45 000 euros d'amende sont appliqués en cas de non-respect de cette disposition. La diffusion de messages signalant la présence d'agents de contrôle sur les réseaux de transport est également punie de deux mois d'emprisonnement et de 3 750 euros d'amende.
- **La fiabilisation des adresses des contrevenants**
L'article 18 de la loi permet aux opérateurs de fiabiliser les données relatives à l'adresse du contrevenant, grâce à une plateforme dédiée, en lien avec les informations du Fichier des comptes bancaires et assimilés (Ficoba) et du Répertoire national commun de la protection sociale (RNCPS).
Aujourd'hui, entre 15 % et 40 % des PV ne parviennent pas à leurs destinataires. La plateforme VACS devrait permettre d'abaisser très nettement le taux de NPAI. Cette plateforme sera hébergée par une société par actions simplifiée unipersonnelle (SASU) dont l'actionnaire unique est l'UTP.

Le principe de fonctionnement de la plateforme VACS



Les personnes habilitées des réseaux enverront à la plateforme les nom, prénom, date et lieu de naissance indiqués sur le procès-verbal. En retour, celle-ci leur transmettra l'adresse du contrevenant issue du Fichier des Comptes Bancaires et Assimilés (FICOBA) et du Répertoire National Commun de la Protection Sociale (RNCPS).

Les opérateurs n'auront jamais accès aux autres informations concernant le contrevenant puisque l'opération sera traitée par un outil informatique, outil qui, lui-même, ne pourra accéder qu'aux seules adresses des contrevenants. Un décret est attendu et dès sa parution, la société VACS, entrera en service. Lors de sa première année de fonctionnement, la plateforme pourrait traiter la recherche de 1,7 million d'adresses de contrevenants.

➤ Une loi récente

Il est trop tôt pour voir les résultats de cette loi car certains textes sont très récents et les dispositifs sont longs à mettre en place.

Par exemple, l'arrêté concernant les justificatifs de l'identité du fraudeur date du 4 septembre 2017.

De même, le décret permettant aux pouvoirs publics de mener des enquêtes administratives sur certains salariés qui exercent des fonctions sensibles au sein des entreprises de transport public urbain et ferroviaire dont le risque de radicalisation (apprécié par l'autorité publique) rendrait incompatible leur maintien dans leur poste de travail a été publié récemment : le 3 mai 2017 après avis du Conseil d'Etat. Une fois le décret paru, il a fallu créer le service national des enquêtes administratives ainsi que le système d'information qui, jusqu'alors, n'existaient pas.

Seuls quelques réseaux ont démarré ces enquêtes car le dispositif a été mis en place récemment.

● Les évolutions législatives récentes : le décret du 3 mai 2016

Le décret du 3 mai 2016 « relatif à la sûreté et aux règles de conduite dans les transports ferroviaires ou guidés et certains autres transports publics » revalorise les indemnités forfaitaires et permet à chaque exploitant de les moduler, dans la limite d'un plafond.

Jusqu'au décret du 3 mai 2016, le montant des amendes étaient fixées par un décret datant du 22 mars 1942. Basé sur le prix du ticket RATP ou SNCF selon les infractions, ce montant n'était pas applicable en province où les prix des titres ne sont pas aux mêmes niveaux qu'en Ile de France ou sur le territoire national.

Le décret du 3 mai 2016 permet aux opérateurs de fixer eux-mêmes le montant des amendes, dans la limite d'un plafond.

Les réseaux de transport urbain de province se sont largement appropriés ces nouvelles modalités: c'est le cas pour 97% d'entre eux (source : UTP 2016).

Le montant maximum des frais de dossier est, quant à lui, passé de 38 à 50 euros.

Les évolutions concernant le montant des amendes et des frais de dossier

Nature de l'infraction	Montant maximum de l'amende (décret de 1942)	Montant maximum de l'amende (décret de 2016)	Montant moyen pratiqué par les réseaux en province
Absence de titre de transport	51,5 €	72 €	52 €
Titre de transport non valable ou non complété	34,5 €	72 €	37,8 €
Tirer le signal d'alarme sans autorisation	178 €	150 €	133 €
Frais de dossiers	38 €	50 €	29,7 €

➤ **L'absence de titre de transport**

Quand un voyageur n'a pas de titre de transport, le montant maximum de l'amende est de 72 euros avec un plancher de 45 euros. Le montant précédent fixé par le décret du 22 mars 1942 était de 51,5 euros pour absence de titre de transport et de 34,5 euros pour titre non valable ou non complété.

Aujourd'hui, le montant moyen appliquée aux voyageurs qui n'ont pas de billets est de 52 euros sans différence significative selon la taille du réseau. 5% des réseaux appliquent le montant maximum de 72 euros.

➤ **Le titre de transport non valable ou non complété**

Quand le voyageur présente un titre de transport non valable ou non complété, le montant maximum de l'amende est de 72 euros.

Le montant précédent fixé par le décret du 22 mars 1942 était de 51,5 euros pour absence de tout titre de transport et de 34,5 euros pour titre non valable ou non complété. Aujourd'hui, le montant moyen pratiqué dans les réseaux pour cette infraction est de 37,8 euros, montant nettement inférieur au 72 euros maximum prévu par le décret du 3 mai 2016.

Les réseaux de taille moyenne appliquent le montant le plus élevé : 39,5 euros en moyenne. Les grands réseaux appliquent un montant proche de celui des réseaux de taille moyenne : 38,7 euros. Les petits réseaux appliquent un montant un peu inférieur : 36,2 euros.

➤ **Les infractions comportementales**

Il existe 4 classes d'infractions comportementales. Par exemple, le fait de fumer est une infraction de classe 3. Le fait de tirer la signal d'alarme ou d'empêcher la fermeture des portes immédiatement avant le départ sont des infractions de classe 4. Les infractions de classe 4 peuvent donner lieu à une amende de 150 euros maximum. Le montant précédent fixé par le décret du 22 mars 1942 était de 178 euros. Aujourd'hui, 57 % des réseaux appliquent le montant maximum de 150 euros : 26 % de grands réseaux, 30% réseaux de taille moyenne et 44% de réseaux plus petits. Le montant moyen appliqué est de 133 euros, un montant proche du maximum de 150 € prévu par le décret du 3 mai 2016. Les montants moyens sont de 136,3 euros dans les grands réseaux, de 140 euros dans les réseaux de taille moyenne et de 126,8 euros dans les réseaux plus petits.

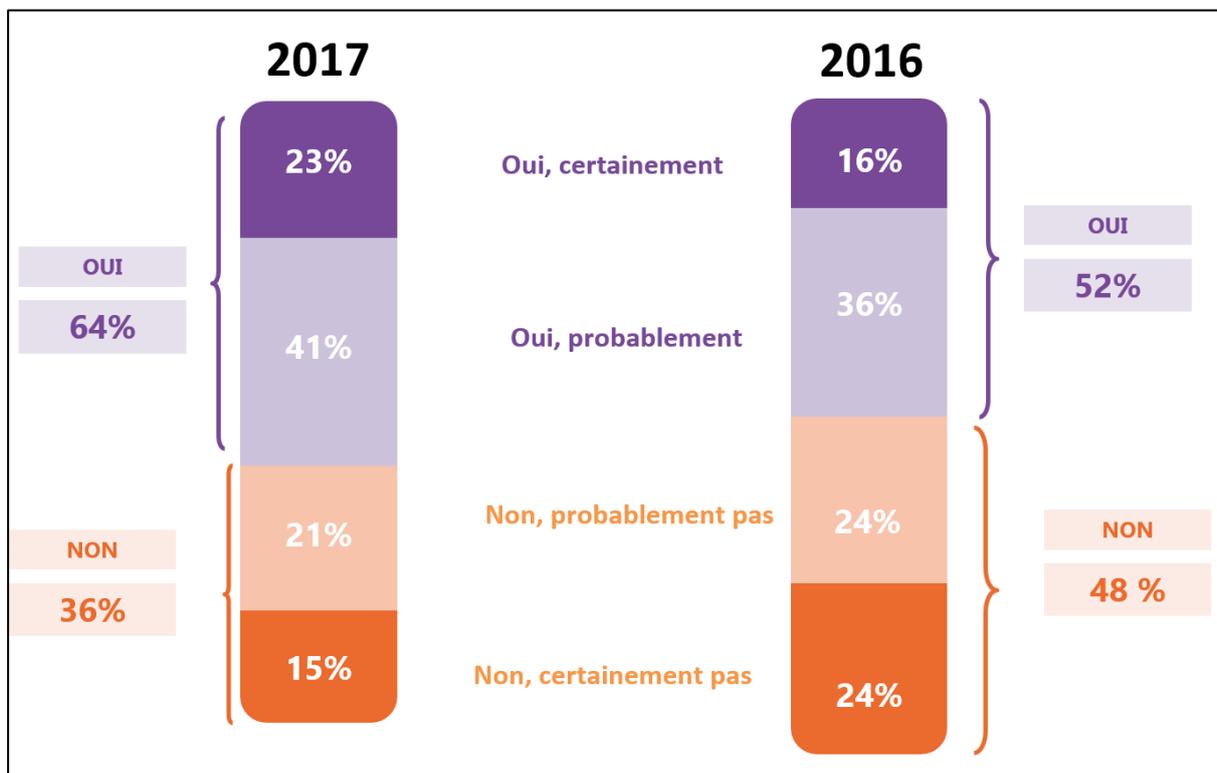
➤ **Les montants moyens des frais de dossier**

Le décret du 3 mai 2016 prévoit que le montant maximum pour les frais de dossier peut être de 50 euros contre 38 euros auparavant. Les frais de dossier appliqués s'élèvent, en moyenne, à 29,7 euros, tous réseaux confondus. En moyenne, le montant s'élève à 30 euros dans les grands réseaux, à 28,6 euros dans les réseaux de taille moyenne et à 30,4 euros dans les réseaux plus petits. Ces montants demeurent toutefois inférieurs au maximum prévu par le décret du 3 mai 2016.

Seuls un peu plus de 5% des réseaux appliquent le montant maximum de 50 euros prévu pour les frais de dossier (2 grands réseaux, 2 réseaux de taille moyenne et 3 réseaux plus petits). Seuls un peu plus de 12 % des réseaux ont modifié le montant des frais de dossier suite au décret du 3 mai 2016.

Les résultats de l'Observatoire de la mobilité 2017 sur l'opinion des voyageurs vis-à-vis de la fraude

● La fraude dans les transports publics est-elle acceptable ?



Les deux tiers des répondants estiment que la fraude est acceptable, un chiffre contradictoire avec celui des 77% de sondés qui estiment que la lutte contre la fraude dans les transports publics doit s'intensifier... (cf p.25)

L'acceptation de la fraude est plus forte chez les jeunes de 18-34 ans : 73% la jugent en effet acceptable.

● La fraude : un sport national ?

Dans le transport public urbain de province, le taux de fraude varie considérablement d'un réseau à l'autre car il dépend de la situation géographique du réseau et des aménagements et des moyens mis en œuvre pour prévenir la fraude.

Selon les réseaux, ce taux oscille entre 5 et 25 %. En moyenne, en province dans le transport urbain, il dépasserait 15 %.

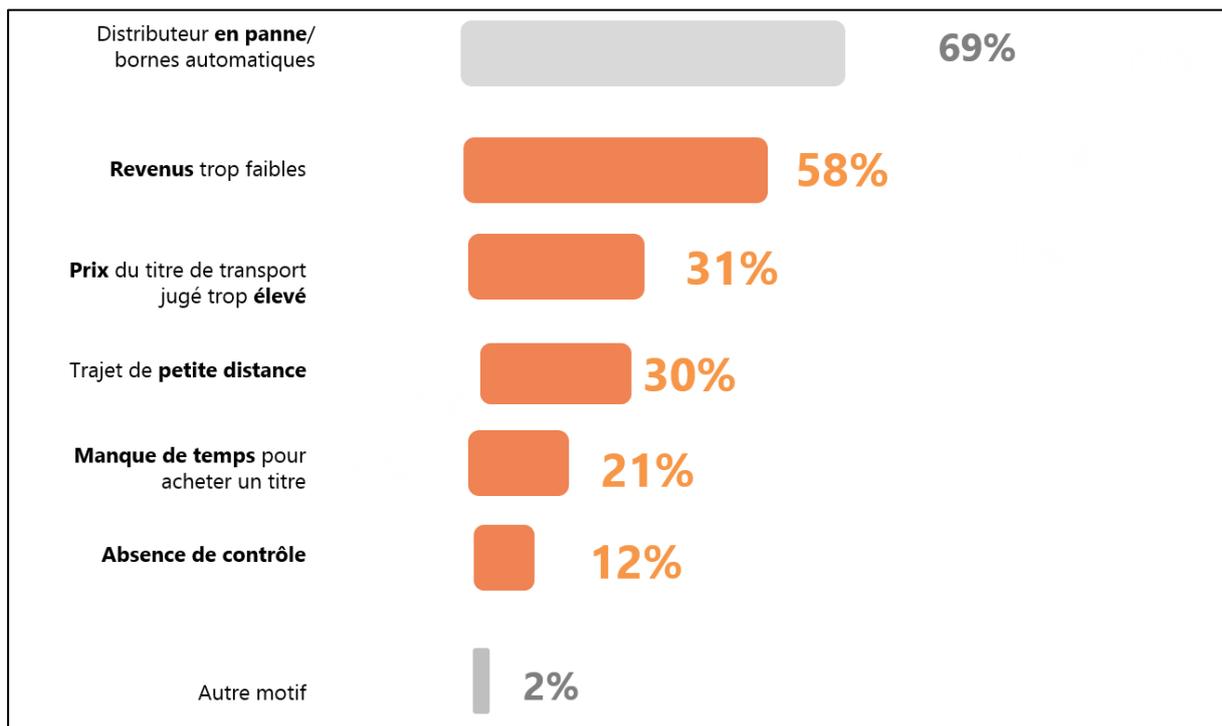
Plusieurs études estiment que le taux de fraude observé dans les grandes capitales européennes est près de cinq fois moins élevé (3,1 %) à celui de la France.

En France, on ne traverse pas forcément sur le passage piéton, on passe volontiers au orange et 70% des conducteurs ne paient pas leur stationnement de surface.

Le manque à gagner sur toute la France, transport public urbain et ferroviaire confondus, serait de l'ordre de 600 millions d'euros par an, ce qui représente 2 390 bus, soit les flottes des réseaux de Lyon, Marseille, Toulouse, Lille et Bordeaux !

A ce manque à gagner s'ajoutent les importants moyens humains et matériels mis en place dans les réseaux pour lutter contre la fraude, ils s'élèvent à 195 millions €/an pour les réseaux urbains de province. C'est autant de moyens financiers en moins pour améliorer la qualité de service, étoffer l'offre ou le parc de véhicules.

● Dans quelles circonstances, la fraude est-elle acceptable ?



En cas de distributeurs en panne, le voyageur estime que la fraude est justifiée, ce qui peut se comprendre.

58 % des voyageurs estiment que des revenus trop faibles peuvent justifier la fraude, et sur ce point il n'y pas de changement notable: ils étaient 60 % en 2016.

La 3eme raison qui, pour les voyageurs, peut justifier la fraude est le prix du titre jugé trop élevé (31% contre 27 % en 2016). Cet item passe avant la courte distance comme circonstance pouvant excuser la fraude (30% contre 32 % en 2016).

	2016	2017	
Revenus trop faibles	60%	58%	tarif réduit et gratuit = 63% des voyages tarification solidaire
Courte distance	32%	30%	distance moyenne d'un trajet en transport public = 3 à 4 km (1) trajet domicile-travail = 11 km (2)
Prix trop élevé	27%	31%	1 € / jour

(1) Enquête nationale Transports et Déplacements 2008

(2) INSEE

● Revenus trop faibles et prix du titre jugé trop élevé : deux raisons qui justifieraient la fraude

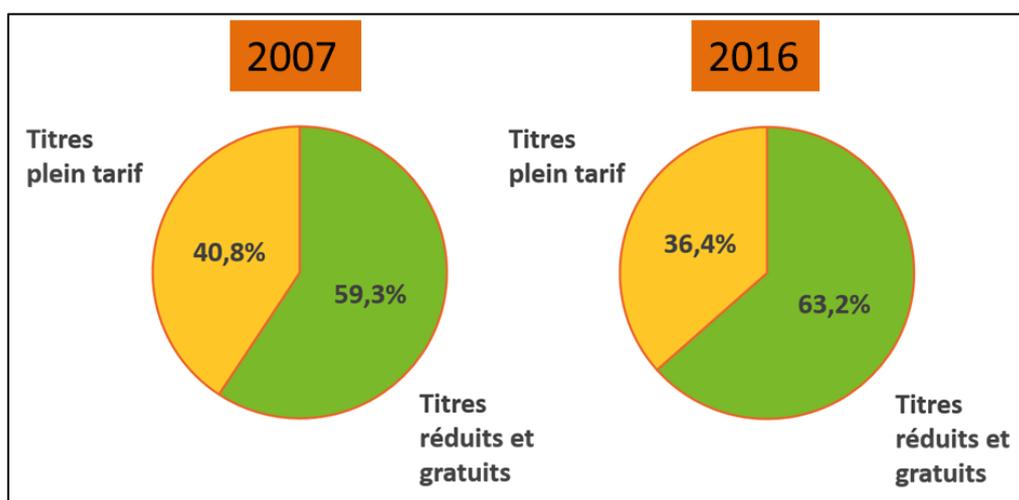
Ces deux items sont liés mais sont aujourd'hui difficiles à comprendre du fait des tarifs pratiqués et des tarifications proposées.

De nombreux voyageurs bénéficient de tarifs réduits ou gratuits : ces tarifs représentent plus de 63% des voyages.

La part de ces tarifs dans la fréquentation a augmenté de 3 points en 10 ans.

En 2006, ils représentaient 59,3 % des voyages effectués en transport public urbain.

La part des tarifs réduits ou gratuits dans les voyages



(Source : UTP)

Les réseaux sont de plus en plus nombreux à proposer la tarification solidaire, comme vu précédemment. Cette tarification permet d'aller vers davantage de solidarité et d'équité puisqu'elle propose des tarifs basés sur la réalité économique et sociale des voyageurs. Elle permet à tous d'accéder au transport public, et va pour les plus démunis proposer la gratuité.

Le budget transport des Français

Selon l'Observatoire de la mobilité 2016, près de la moitié des voyageurs (47 %) dépensent moins de 20 € par mois pour se déplacer en transport public et 27 % entre 20 et 40 €. 26 % y consacrent un budget mensuel situé entre 40 € et plus de 60 €. (Observatoire 2016)

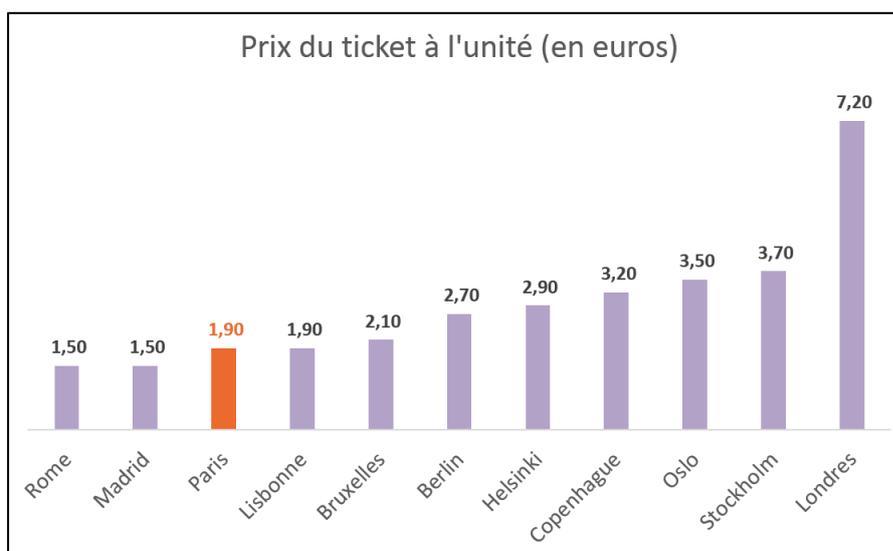
En France, le ticket acheté à l'unité coûte 1,22 euros en moyenne et moins d'un euro quand il est acheté en carnet. En moyenne, les abonnements mensuels et annuels sont, eux aussi, très attractifs et permettent de voyager pour moins d'un euro par jour.

Les prix des transports publics en France sont très abordables. Pour s'en convaincre, il suffit de les comparer avec les tarifs pratiqués dans les autres pays européens.

A titre d'exemple, le tarif proposé à Paris est inférieur à ceux pratiqués dans la plupart des autres capitales européennes alors que l'offre y est plus importante et regroupe notamment 14 lignes de métro.

Rome et Madrid proposent ainsi des tarifs légèrement inférieurs à ceux pratiqués à Paris, mais la capitale italienne ne dispose que de 2 lignes de métro et la capitale espagnole en compte 12.

Le prix du ticket de transport à Londres (7,20 €) est près de 4 fois plus élevé que celui de Paris (1,90 €), alors que les deux villes sont équipées du même nombre de lignes de métro (14).



● Les trajets de courte distance : une raison qui justifierait la fraude

La quatrième raison pouvant justifier la fraude sont les trajets de courte distance. Lors de sa dernière étude en 2008, l'enquête nationale Transports et Déplacements chiffrait la distance moyenne d'un trajet en transport public entre 3 et 4 km, ce qui n'est pas une petite distance et depuis 2008, l'étalement urbain s'est considérablement développé et ce chiffre n'a pu qu'augmenter.

Par ailleurs, selon l'INSEE, pour se rendre sur leur lieu de travail, les Français parcourent en moyenne 11 km, ce qui n'est pas une petite distance.

La fin du manichéisme

Le taux d'acceptabilité et les circonstances dans lesquelles les voyageurs estiment que la fraude est acceptable montrent que la réalité est loin du manichéisme communément admis par le passé qui voulait que 10% de fraude signifiait 10% de voyageurs toujours fraudeurs et 90% de voyageurs toujours en règle.

Pour preuve : dans une étude récente, 1 Français sur 2 déclare qu'il fraude à l'occasion (cf. étude téléphonique de Keolis).

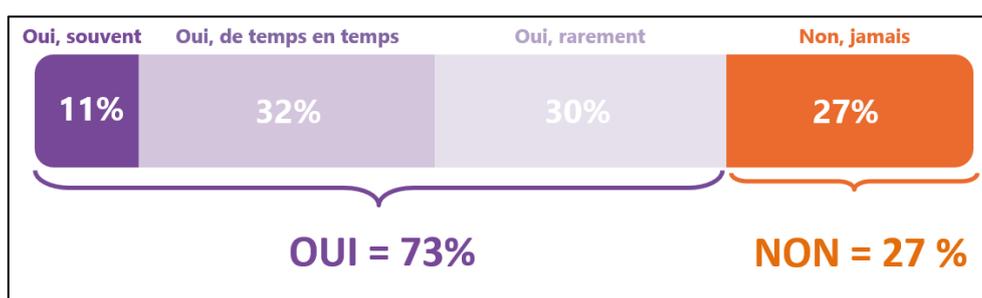
Le fraudeur est donc un client qui ne paie pas à certains moments, sous certaines conditions, à certains lieux.

Le fraudeur peut être Monsieur ou Madame Tout-le-Monde...

Les conséquences des arrêts de travail sur les modes de déplacement des voyageurs

Les résultats de l'Observatoire de la mobilité 2017 sur les impacts des arrêts de travail sur les déplacements des voyageurs

- Avez-vous déjà rencontré des problèmes de déplacement liés à des grèves au cours des deux dernières années ?



Près de deux tiers des voyageurs ont dû faire face à des grèves au cours des deux dernières années et celles-ci les ont gênés dans leurs déplacements.

● Les mouvements sociaux dans le transport urbain et ferroviaire

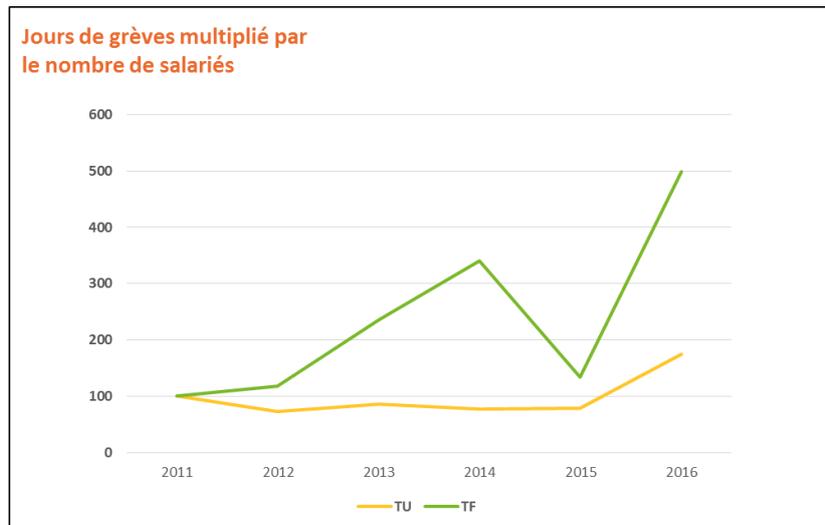
Le nombre de jours de grève depuis dix ans est relativement stable dans le transport public urbain de voyageurs de province. Le pic de 2016 est lié aux mouvements nationaux de grève contre la loi Travail. Au regard des seuls mouvements locaux, le nombre de jours de grèves diminue sensiblement.

Le nombre de jours de grèves dans le transport ferroviaire est plus erratique : deux pics sont constatés en 2014 du fait de la loi portant réforme ferroviaire et en 2016 du fait de la loi Travail et de la négociation de convention collective nationale ferroviaire.

Pour mémoire, les cheminots n'étaient pas concernés par l'inversion de la hiérarchie des normes mise en place par la loi Travail en matière d'organisation du travail; en effet, cette hiérarchie est maintenue dans la branche ferroviaire avec un accord de branche qui prime sur les accords d'entreprise.

Les coûts associés à ces grèves sont extrêmement difficiles à chiffrer : les opérateurs sont pénalisés par des pertes de recettes immédiates auxquelles s'ajoutent les pénalités de l'autorité organisatrice, le remboursement des titres de transport et les pertes durables de voyageurs qui ont décidé de ne plus prendre les transports publics et de choisir un autre mode de déplacement.

Evolution du nombre de jours de grève dans le transport urbain de province et à la SNCF sur dix ans (en base 100)

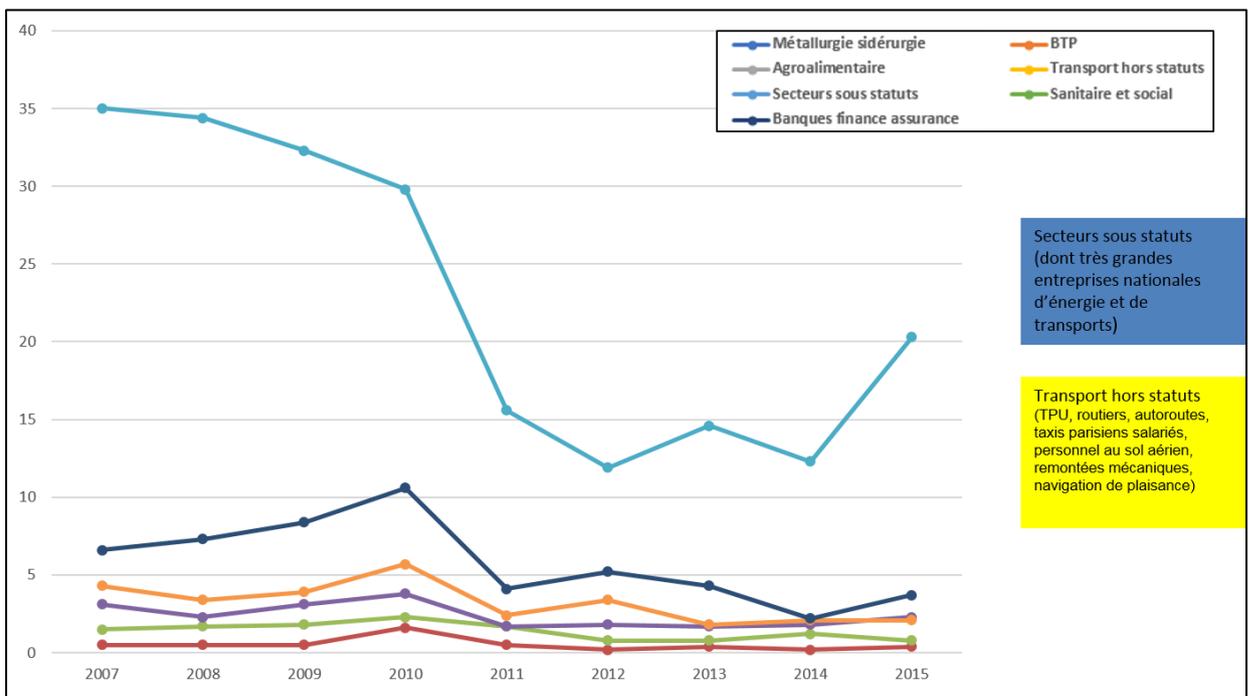


Source : UTP et SNCF

Les grèves par secteur d'activité

Selon la DARES, dans les secteurs sous statuts (qui incluent les grandes entreprises nationales d'énergie et de transport), la part des entreprises ayant connu des grèves a baissé de près de 15 points au cours de la dernière décennie passant de 35 % en 2007 à 20,3 % en 2016.

L'évolution des arrêts de travail sur dix ans par secteur d'activité (en % d'entreprises)



(Source : DARES)

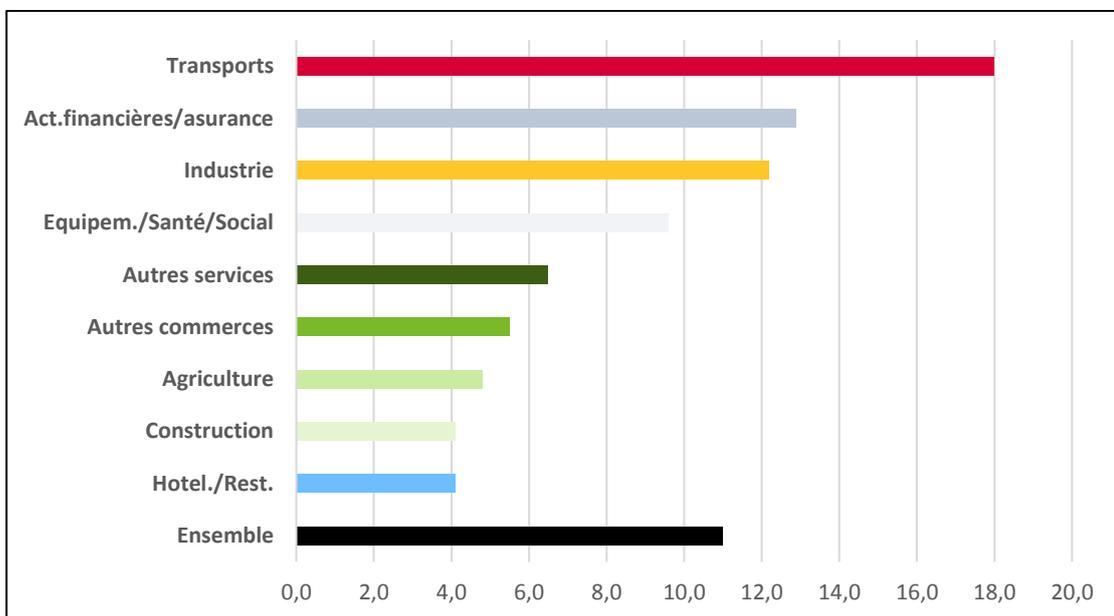
Dans le secteur du transport hors statuts (transport urbain de voyageurs hors RATP, routiers, concessionnaires d'autoroutes, taxis parisiens salariés, personnel aérien au sol, remontées mécaniques, navigation de plaisance), la proportion d'entreprises ayant connu des grèves oscille entre 3,1% en 2007 et 2,3% en 2016.

La part des entreprises ayant connu des grèves dans ce secteur est inférieure à la banque/finance/assurance, à la métallurgie/sidérurgie, au secteur sanitaire et social et est supérieure aux secteurs du BTP et de l'agroalimentaire.

● La syndicalisation en France

Le taux moyen de syndicalisation en France est de 11 %. Il est de 20% dans la fonction publique et de 9 % dans le secteur marchand et associatif ².

La part des salariés syndiqués par activité en France (%)



Le taux de syndicalisation de l'activité Transports, telle que définie par l'Insee³, est de 18% : c'est le taux le plus élevé dans le secteur marchand et associatif. En effet, cette activité Transports regroupe des PME et de grandes entreprises parapubliques (RATP, SNCF, Aéroports de Paris) où les syndicats restent mieux implantés que dans le secteur privé.

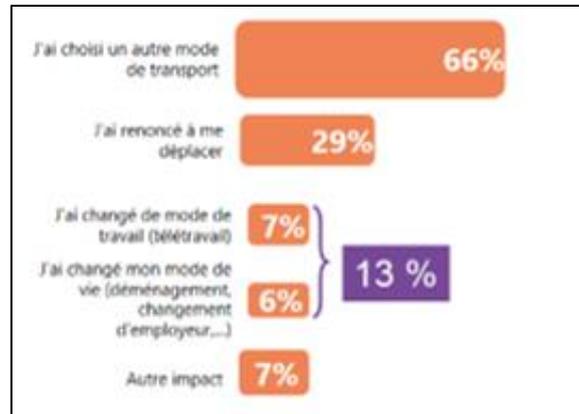
Le taux moyen de syndicalisation en France (11 %) est très inférieur à la moyenne européenne qui s'établit à 23% et qui varie de 10 à 23 % selon les pays.

² Source : DARES, mai 2016.

³ L'activité Transports définie par l'Insee comprend les transports, réguliers ou non, de passagers, de marchandises, par rail, par route, par eau, par air et activités connexes : exploitation des infrastructures, etc., location de matériel de transport, la poste et le courrier.

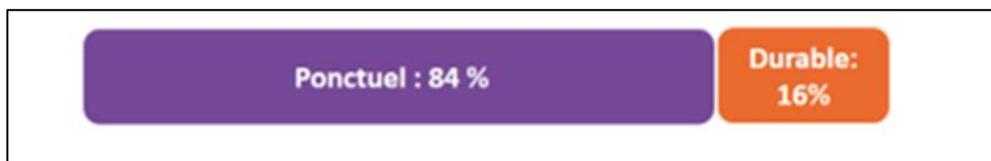
Les résultats de l'Observatoire de la mobilité 2017 sur les problèmes de déplacement liés aux grèves

- Quelles ont été les conséquences de ces arrêts de travail sur vos déplacements ?

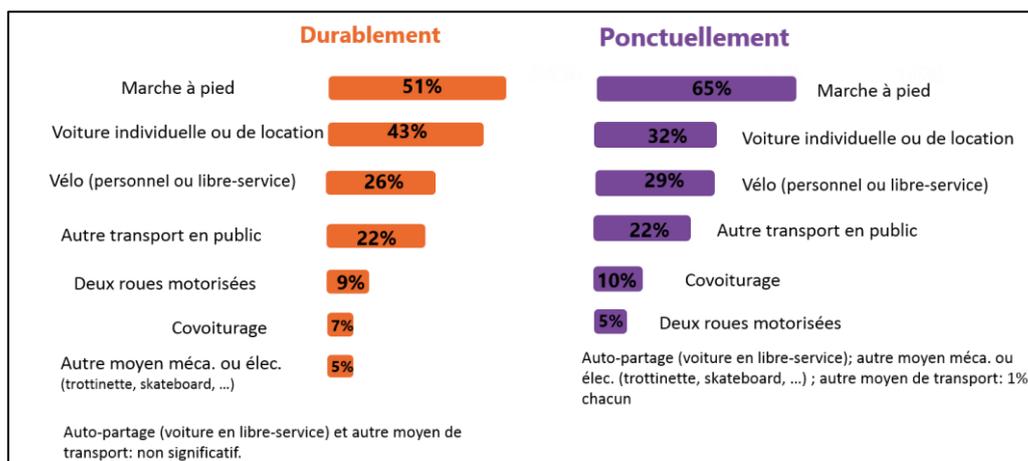


En cas de mouvements sociaux, près de 7 voyageurs sur dix (66%) changent de mode de transport et se reportent sur la marche à pied et la voiture individuelle.

- Avez-vous changé de mode de transport ponctuellement ou durablement ?



- Quels autres modes avez-vous choisi pour vous déplacer ?



La voiture individuelle est le deuxième mode utilisé par les voyageurs qui ne peuvent pas se déplacer en transport public à cause des grèves : 43% se reportent vers la voiture de manière durable et 32 % de manière ponctuelle.

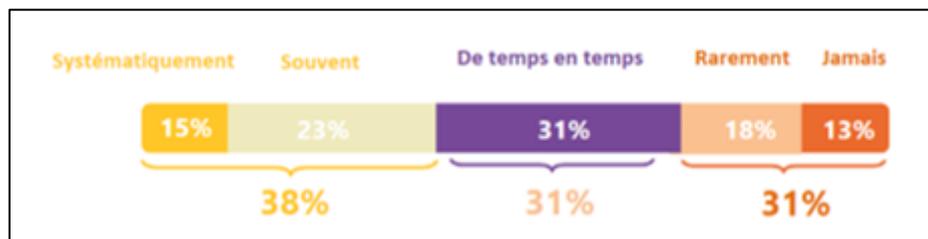
Les autres modes de substitution sont les autres transports publics et le vélo.

● Le report vers la marche et la voiture

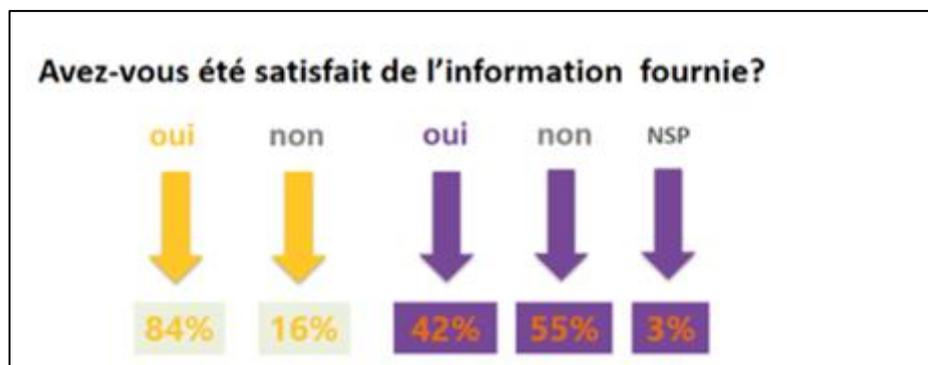
Les voyageurs se reportent d'abord sur la marche, mais si celle-ci est conseillée pour la santé, elle ne peut pas être pratiquée par tous sur de longue distance. Le trajet moyen en transport public urbain est de 3 à 4 km, difficilement faisable par tous les voyageurs matin et soir... Le trajet moyen en transport public ferroviaire (TER, Transilien, RER) est de fait plus long et encore moins réalisable à pied. A défaut de pouvoir se déplacer à pied, les sondés se reportent sur la voiture. Ce report du transport public vers la voiture n'est bon ni pour l'environnement ni pour la santé publique.

Les résultats de l'Observatoire de la mobilité 2017 sur l'information en cas de grève et la compréhension des voyageurs

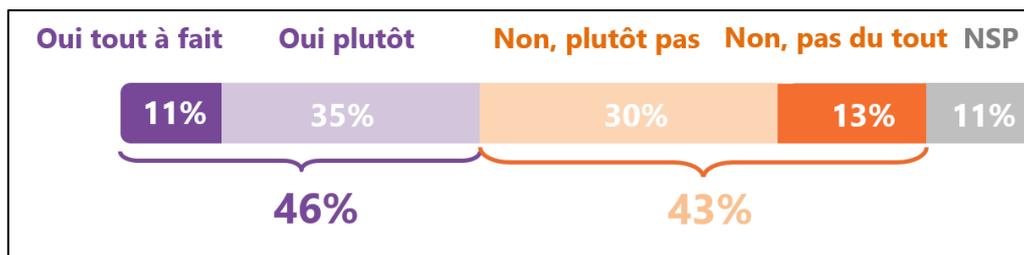
● Avez-vous été préalablement informé de l'arrêt de travail des salariés ?



● Avez-vous été satisfait de l'information fournie ?



● Les arrêts de travail vous semblaient-ils justifiés ?



Si près de la moitié des voyageurs se montrent compréhensifs à l'égard des mouvements sociaux c'est sans doute parce qu'ils en sont mieux informés que lors de grèves dans le secteur privé. Les grèves dans les entreprises de service public sont très médiatisées car plus nombreuses et plus pénalisantes pour les Français.

Une grève dans les entreprises de service public a des impacts sur tous les Français utilisateurs du dit-service public, ce qui n'est pas le cas des grèves dans le secteur privé qui, a priori, dérangent moins, voire ne dérangent pas du tout, le grand public.

46 % des voyageurs pensent que les grèves sont justifiées, mais si la question avait été posée il y a 15 ou 20 ans, la part des voyageurs estimant que les arrêts de travail étaient justifiés aurait sans doute été plus importante car les difficultés économiques étaient moins fortes qu'aujourd'hui.

Les voyageurs peuvent être en accord avec les mouvements sociaux des salariés car, ainsi, ils font grève par procuration et peuvent défendre leurs acquis sociaux.

● Les lois «sur le dialogue social » du 21 août 2007 et du 19 mars 2012

Ces deux lois s'efforcent de concilier deux principes constitutionnels : le droit de grève et la continuité du service public.

L'objectif : prévoir le niveau de service qui sera délivré et d'en informer les voyageurs au préalable. Un conflit doit être précédé d'une négociation de huit jours. Le préavis de grève doit être déposé 5 jours au préalable. Les grévistes doivent se déclarer individuellement 48 heures avant le début de la grève et prévenir 24 h à l'avance qu'ils souhaitent l'arrêter.

Il est possible de réaffecter du personnel d'une ligne vers une autre : lorsqu'un préavis est déposé, l'entreprise dispose de 24 heures pour s'organiser et optimiser sa grille de transport. L'opérateur doit informer les voyageurs du service qui sera disponible 24 h à l'avance.

Aujourd'hui, certaines pratiques abusives et silences ou interprétations des textes remettent en cause les effets bénéfiques et l'objet même de ces lois.

Pour cette raison, l'UTP préconise plusieurs évolutions des textes visant à mettre fin aux abus constatés en matière de grève et de droit de retrait, tout en respectant le caractère constitutionnel du droit de grève.

Ces évolutions permettraient aux opérateurs de mieux connaître les intentions des salariés et ainsi, d'optimiser l'organisation du service et l'information des voyageurs.

- **Le droit de retrait détourné et utilisé à la place du droit de grève** : les salariés n'ont aucune obligation d'informer l'employeur au préalable; l'organisation du service et de l'information aux voyageurs 24h à l'avance sont quasi-impossibles.

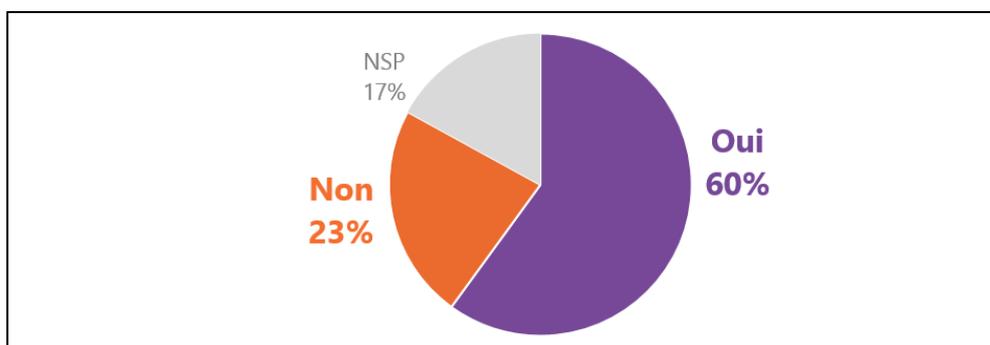
Pour éviter ces détournements qui impactent fortement le quotidien des voyageurs, il semble nécessaire de modifier les textes pour définir plus précisément le droit de retrait, imposer au salarié de justifier par écrit des motifs de son arrêt de travail et indiquer les sanctions du droit de retrait illégitime.

- **Les préavis qui durent même s'il n'y a pas de grévistes** : les organisations syndicales peuvent déposer un préavis sur une durée très longue, voire illimitée, ce qui leur permet de créer des grèves surprises que la loi de 2007 voulait précisément éviter. Les organisations syndicales peuvent déposer un préavis de grève illimité qu'elles réactivent, après plusieurs semaines, voire plusieurs mois, sans grévistes. Elles peuvent aussi déposer des préavis de très longue durée, de plusieurs mois, voire de plusieurs années. Pour l'UTP, il est indispensable de modifier les textes pour que la caducité du préavis soit reconnue lorsque la grève n'est plus collective, c'est-à-dire lorsqu'il reste moins de deux salariés en grève dans l'entreprise.
- **Les arrêts de travail de très courte durée** : ces arrêts entraînent une désorganisation complète du service, qui rend extrêmement difficile, voire impossible, la réorganisation du service et l'information aux voyageurs, même si l'employeur a été averti 48 h plus tôt. Par exemple, une grève de moins d'une heure va commencer au milieu du service du conducteur, ce dernier ne pourra pas achever son parcours, ce qui complique très fortement l'organisation du service.
Pour l'UTP, il est fondamental que les textes prévoient qu'un salarié, pour chaque journée couverte par le préavis de grève, ne puisse débiter la grève qu'à sa prise de service, la prise de service étant nécessairement entendue comme le moment où il débute sa journée de travail.
- **Les préavis multiples générant des grèves discontinues** : les organisations syndicales peuvent, par exemple, déposer des préavis pour des grèves de 55 mn tous les jours ; l'organisation du service devient ingérable et le service ne peut pas être fourni aux voyageurs.
Les textes devraient être modifiés pour prévoir qu'un mouvement de grève est nécessairement continu et ininterrompu et qu'un nouveau préavis de grève ne peut être déposé par la même organisation syndicale, pour les mêmes motifs, qu'à l'issue du mouvement de grève en cours.

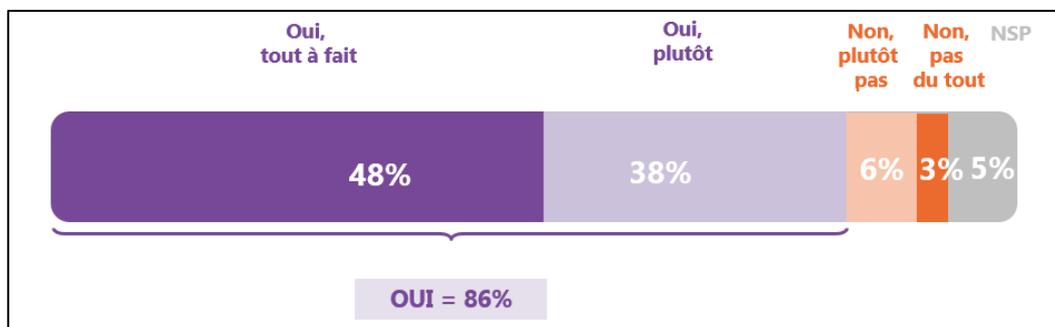
La perception des voyageurs sur le service minimum

Les résultats de l'Observatoire de la mobilité sur le service minimum

- Pensez-vous qu'il existe un service minimum dans le transport public ?



- Devrait-il exister un service minimum dans le transport public ?



- **Le service minimum : une notion confuse pour les Français**

Quand la loi «sur le dialogue social» de 2007 a été adoptée, la communication des pouvoirs publics s'est faite autour de la notion de service minimum, ce qui a imprégné la société française alors que cela ne correspond pas à la réalité. L'Observatoire de la mobilité montre qu'il y a une grande confusion dans l'esprit des voyageurs.

A ce jour, seuls deux services publics ont fait l'objet de lois instaurant un service minimum : la radiotélévision publique ainsi que la sécurité et la navigation aériennes. La loi du 23 juillet 2008 sur le «service minimum d'accueil» dans les établissements scolaires oblige les communes à accueillir les élèves les jours de grève.

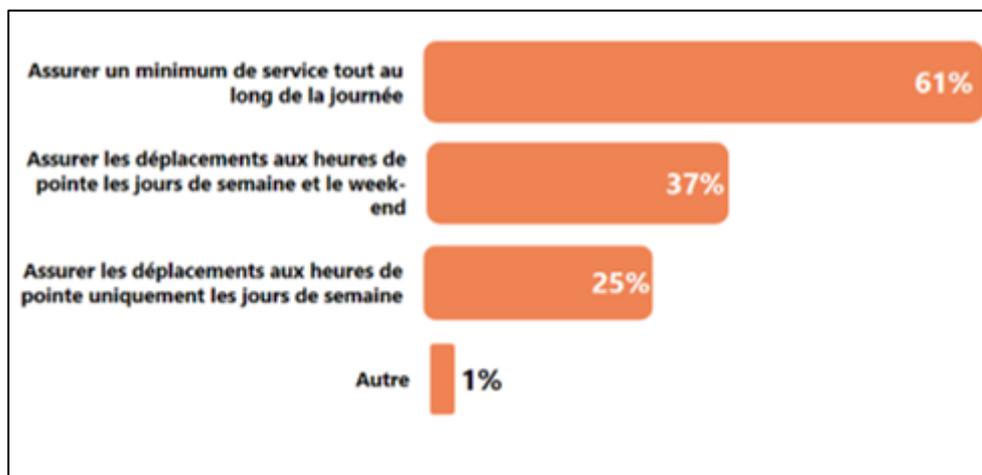
Par ailleurs, un arrêté ministériel précise les services prioritaires pour lesquels l'alimentation en électricité doit être maintenue. Dans les autres services publics (établissements hospitaliers, établissements où sont détenues des matières nucléaires, météorologie nationale...), le service minimum résulte de la jurisprudence. La loi ne prévoit aucun service minimum pour les entreprises de transports terrestres. La mise en place d'un service minimum impliquerait la réquisition des véhicules et le remplacement des grévistes.

Quand le taux de grévistes est élevé, les répercussions sur le trafic sont irrémédiables. Si la totalité des salariés se met en grève : il n'y a aucun service de transport public. La loi prévoit un service prévisible garanti : le niveau de service annoncé est garanti; par exemple, si l'opérateur annonce 20 % de service, le voyageur est certain de disposer des 20 % annoncés et si c'est 0 %, il est également assuré qu'il ne disposera d'aucun service.

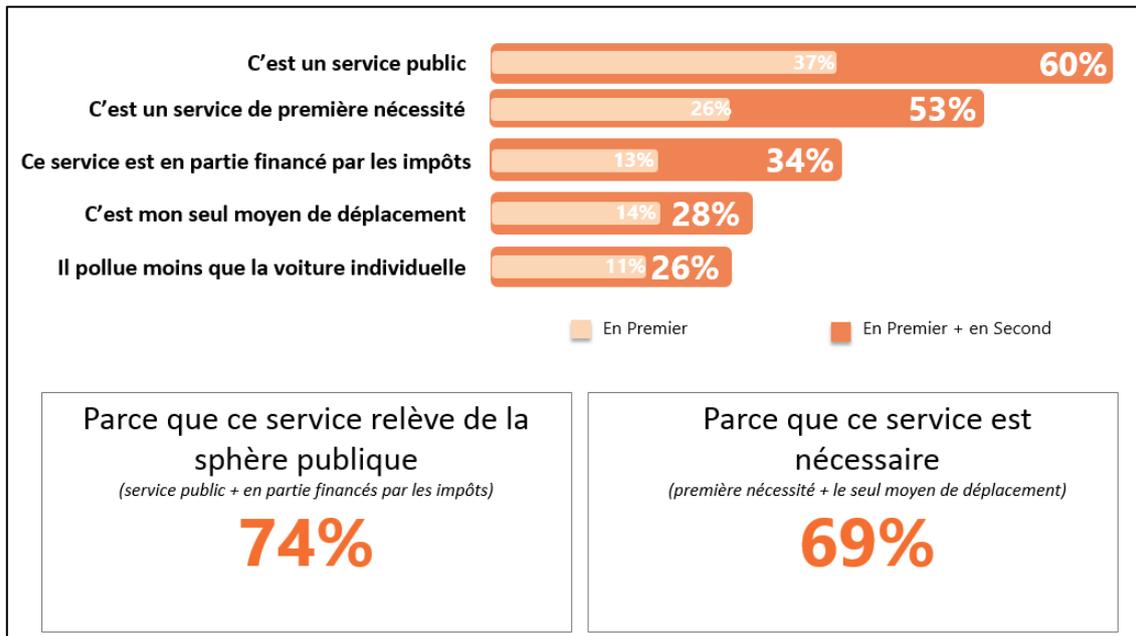
Le transport public a connu peu de journées blanches (la totalité d'un réseau arrêté) au cours de la dernière décennie.

Les résultats de l'Observatoire de la mobilité 2017 sur la mise en place d'un service minimum

● En quoi consisterait le service minimum dans le transport public ?



● Quelles raisons justifieraient l'instauration du service minimum dans le transport public ?



Pour 74 % des voyageurs, le fait que le transport public soit un service public en partie payé par les impôts justifierait la mise en place d'un service minimum.

Les infrastructures et le fonctionnement du transport public urbain représentent un budget de 12,6 milliards d'euros.

Un tiers est financé par les impôts ; les deux autres tiers sont financés par les voyageurs (via l'achat de titres) et par les employeurs (via le Versement Transport).

● Le transport public : un service de première nécessité

Le transport public est considéré comme un service de première nécessité; pour autant il ne bénéficie pas du taux de TVA réduit appliqué aux services de première nécessité.

La mobilité concerne le quotidien de tous les Français : ils y consacrent en moyenne 13% de leur budget et une heure par jour. Le transport public est un outil de cohésion sociale et territoriale. A ces titres, le transport public urbain et ferroviaire doit se voir appliquer le taux de TVA réduit. Pour mémoire, le transport public a subi deux hausses de TVA : de 5,5 à 7% en 2012 et de 7 à 10% en 2014. Plusieurs pays européens : Danemark, Royaume-Uni, Belgique, Portugal, Allemagne... exonèrent les transports publics de TVA ou leur appliquent un taux de TVA à taux réduit, inférieur ou égal à 7 %.

La baisse de la TVA est l'une des préconisations issues des Etats généraux de mobilité durable: cette baisse serait un signal fort donné au transport public.

La marge de manœuvre supplémentaire dégagée par cette baisse de TVA – de l'ordre de 300 millions d'euros par an – n'aurait pas forcément pour objectif de baisser les prix, mais d'améliorer le service, en particulier dans les zones peu denses qui sont complexes à desservir. Le retour de la TVA à 5,5% serait une mesure qui répondrait totalement à la logique de transition écologique et solidaire, puisque ce serait reconnaître la contribution du transport public à la réduction des émissions de gaz à effet de serre et à l'amélioration de la qualité de vie.

