

# Transports 3



## Le transport à la demande : une réalité

Des transports en commun à la demande ? Vous parlez de taxis ?

Et non, c'est bien un transport urbain au même prix que le bus et desservant, selon la demande, les zones périurbaines de Grasse-Antibes mais également certaines zones urbaines pendant certains créneaux horaires.

Pour l'habitat dispersé et la zone d'activités (Technopôle de Sophia-Antipolis) dont la plupart des employés n'habitent pas sur place, il fallait concevoir un système de transport adapté.

Pour mieux répondre aux besoins des habitants de la zone, Sillages-STGA, syndicat des transports de l'agglomération de Grasse-Antibes, a trouvé une nouvelle formule qui permet de transporter les personnes de manière efficace et confortable vers leur destination, sans pour autant installer un système de bus régulier, trop coûteux pour des zones peu denses.

### Un fonctionnement simple

Lorsqu'une personne est intéressée par ce service, elle appelle le numéro vert 0 800 508 305 pour qu'on lui donne un numéro d'adhérent et les démarches à suivre. Elle peut alors effectuer des réservations pour un ou plusieurs trajets, via le serveur vocal ou une hôteesse. Cette réservation doit être faite au plus tard une heure avant la course. Dès que le serveur reçoit l'information, il recherche parmi les véhicules affectés à la ligne, le mieux adapté à la demande. Celui-ci est joint afin de connaître sa disponibilité. En cas de refus, le serveur fait appel à un autre exploitant qui prend en charge le client. Le serveur informe Sillages-STGA des opérations en cours, il prépare la facturation et garde en mémoire les données. Les véhicules utilisés sont des minibus ou des taxis.

### Un moyen de transport qui plaît

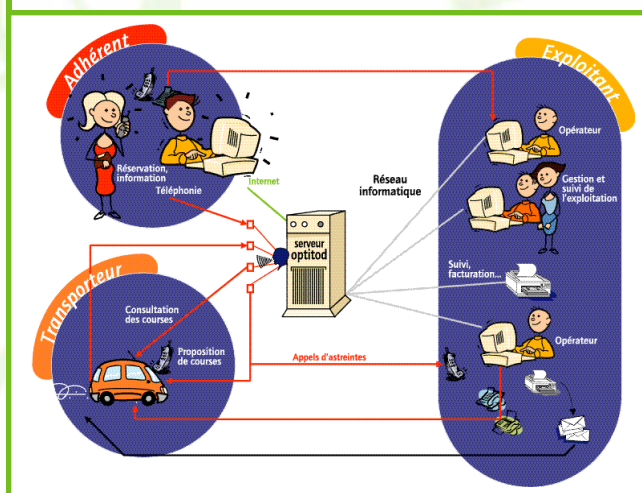
Depuis sa création, le nombre de clients du service a régulièrement augmenté. En 2000, Sillages-STGA avait 630 adhérents et desservait 35 circuits. Les "taxibus" ont effectué 6 205 courses et transporté 10 300 personnes. Les clients sont principalement des jeunes pour leurs trajets scolaires, et des personnes âgées.

### Un service complémentaire, mais pas concurrentiel

Pour mettre en œuvre ce service, Sillages-STGA a lancé un appel d'offres auprès des taxis locaux pour la prise en charge de ses lignes (38 actuellement). Le marché précise l'itinéraire et les horaires qui sont fixes. Ces lignes ont été attribuées à 6 taxis et 3 transporteurs utilisant des minibus pour les lignes les plus fréquentées. Si aucun n'est disponible, on fait appel au groupement HEP Taxi (regroupant 80 taxis). Pour bien différencier ce type de transport du service offert par les taxis, les taxibus ne desservent que les zones d'habitation peu denses ou des itinéraires de lignes aux horaires où elles ne fonctionnent pas. Ce système convient parfaitement aux taxis qui peuvent ainsi travailler pour Sillages-STGA sans être concurrencés par lui.

### Information de la population

L'information, assortie d'un logo, a été largement diffusée aux clients par des campagnes de publicité, par courrier et au travers de panneaux installés sur les bus et arrêts de bus. Chaque mois, les usagers sont également informés par le journal de Sillages-STGA.



### Optitod optimise

Le logiciel Optitod permet d'optimiser le système de réservation. Il gère la logistique, les facturations et les statistiques. Les clients peuvent ainsi réserver 24 heures sur 24 via le serveur vocal. Les réservations sont prises en charge dans l'heure qui suit l'appel. Le serveur permet de diminuer considérablement le temps de gestion. Outre l'important gain de temps par rapport à la gestion manuelle, le serveur permet un plus grand nombre de réservations.

La facturation n'est cependant pas encore entièrement au point et les statistiques ont dû être adaptées aux besoins de Sillages. Ces dysfonctionnements sont tous deux en cours de règlement.

Ce système est expérimenté dans 4 autres villes : Saint-Brieuc et Carhaix (Bretagne), Grenade en Espagne et Terni, en Italie.

### La satisfaction et l'information des clients : un facteur important

L'avis des utilisateurs est régulièrement pris en compte grâce aux remarques déposées sur le serveur. Une première enquête menée auprès des clients en 1998 a permis de modifier le système de réservation, en mettant en place le serveur vocal. Une nouvelle enquête en 2001 révèle un taux de satisfaction des usagers de 75%.

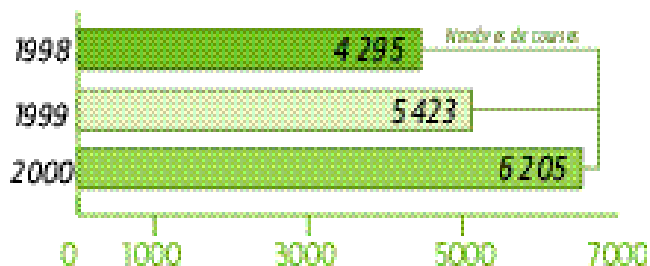


### D'autres services : Mobiplus - Appelbus

Sillages-STGA a développé un service du même type nommé Mobiplus qui s'adresse aux personnes à mobilité réduite. Le service est assuré par un minibus, spécialement aménagé pour les recevoir et les transporter, et qui va les chercher à domicile.

Appelbus est inclus dans Taxibus et concerne la ligne Valbonne-Antibes pour le samedi soir.

### Evolution du service et de la demande



### Eléments financiers

#### COÛT:

Logiciel*	44 820 €
-----------	----------

#### AIDES :

FREE**	15 245 €
--------	----------

\* Prix pour chaque site pilote dans le cadre du programme européen SAVE II

\*\*FREE : Financement Régional pour l'Environnement et l'Energie (Etat-Région-ADEME)

#### Contacts et remerciements :

Guy GIRAUD, Lucy PAFUMI - Sillages-STGA  
B.P. 283 - 06227 VALLAURIS Cedex  
Tél. : 04 93 64 88 84

TOD - Tél. : 04 42 16 88 00 / [www.transport-on-demand.com](http://www.transport-on-demand.com)

### Répertoire des fiches transport

T1 - A Nice on roule au gaz naturel

T2 - Carpentras en vélo

T3 - Le transport à la demande : une réalité

T4 - Marchons vers l'école !

T5 - Des solutions pour une dépollution efficace



Fiche rédigée par :



Agence Régionale de l'Energie  
CMCI - 2, rue Henri Barbusse  
13241 Marseille cedex 1

Tél. : 04 91 91 53 00 - Fax : 04 91 91 94 36  
email : [work@arene.fr](mailto:work@arene.fr) / [www.arene.fr](http://www.arene.fr)

Directeur de la publication :  
Guy ILGRANDE

Trage : 3000 exemplaires  
ISSN : en cours