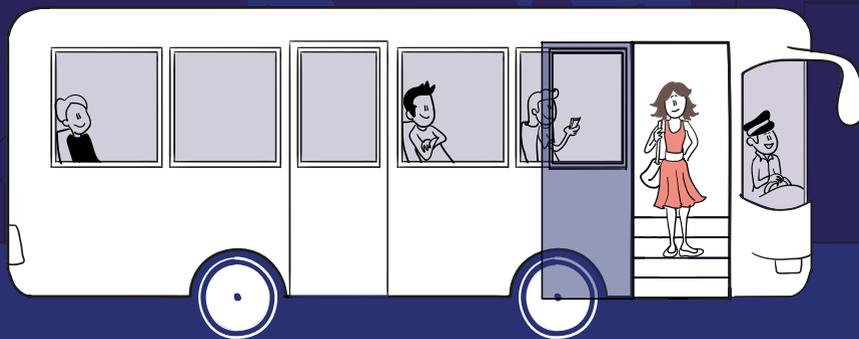




**MINISTÈRE
CHARGÉ
DES TRANSPORTS**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

DESCENTE À LA DEMANDE POUR LES BUS



GUIDE DE RECOMMANDATIONS

EDITORIAL

Les autorités organisatrices et les opérateurs des transports urbains sont pleinement mobilisés pour agir contre les violences sexuelles et sexistes commises dans les transports et leur continuum, l'espace public.

Alors que nombre d'usagères et usagers des lignes de bus éprouvent un sentiment d'insécurité en soirée et la nuit sur la voie publique, le dispositif de « descente à la demande » leur permet de descendre entre deux arrêts de bus afin de les rapprocher de leur destination.

Innovante en France, la descente à la demande se met en place progressivement. Elle est, à ce jour, proposée sur une douzaine de réseaux de transport.

Le ministère chargé des Transports promeut ce dispositif. En 2018, il a publié un guide d'expérimentation visant à accompagner les réseaux dans cette nouvelle offre de service. Plus récemment, la loi d'orientation des mobilités (LOM) a donné un signal fort d'encouragement de son déploiement, et le décret publié le 21 octobre 2020 a levé les derniers obstacles réglementaires à sa mise en œuvre.

Ma volonté est de soutenir les acteurs locaux du transport qui souhaitent adopter la descente à la demande sur leur réseau de bus en période nocturne. C'est la raison pour laquelle mes services mettent à leur disposition le présent guide de recommandations relevant d'un travail collectif qui a associé les représentants des autorités organisatrices, des opérateurs de transport, des voyageurs ainsi que des services de l'État.

Ce guide présente les dix étapes clés à suivre pour mettre en œuvre ce dispositif. Il s'appuie sur les retours d'expérience des réseaux l'ayant expérimenté ou déployé. Ceux-ci montrent que la descente à la demande est un dispositif efficace pour rassurer les voyageuses et voyageurs, peu coûteux, sans impact sur l'exploitation et simple à mettre en place.

Je vous invite donc à déployer largement ce service de descente à la demande qui contribue à l'égalité entre les femmes et les hommes dans leur mobilité quotidienne.

Jean-Baptiste DJEBBARI

Ministre délégué auprès de la ministre de la Transition écologique, chargé des Transports

REMERCIEMENTS

Le ministère chargé des Transports tient à remercier vivement pour leurs contributions les représentants de :

AGIR
FNAUT
GART
Île-de-France mobilités
Keolis
Ministère chargé de l'Égalité entre les femmes et les hommes, de la Diversité et de l'Égalité des chances
Ministère de l'Intérieur (Délégation à la sécurité routière)
Mission interministérielle pour la protection des femmes victimes de violences et la lutte contre la traite des êtres humains (MIPROF)
RATP
REUNIR
Secrétariat général du comité interministériel de prévention de la délinquance et de la radicalisation (SG-CIPDR)
Sytral
Transdev
UTP

Il remercie également pour leur collaboration les réseaux de transport ayant répondu favorablement à l'enquête :

CTS (Compagnie des transports strasbourgeois),
Idélis (réseau de transport de la communauté d'agglomération de Pau-Béarn-Pyrénées),

Ilévia (transports de la métropole européenne de Lille),

QUB (réseau de transport en commun de la communauté d'agglomération Quimper Bretagne occidentale),

SETRAM (réseau de transports urbains de Le Mans Métropole),

TAG (Transports de l'agglomération grenobloise),

TAN (Transports en commun de l'agglomération nantaise),

TAO (Transports de l'agglomération orléanaise),

TBM (Transports Bordeaux Métropole),

TCL (Transports en commun à Lyon),

TRA (réseau Transdev de Seine-Saint-Denis),

Vitalis (Régie des transports poitevins).

INTRODUCTION

LE DISPOSITIF DIT DE « DESCENTE À LA DEMANDE » S'INSCRIT DANS LE CADRE DE LA LUTTE CONTRE LES VIOLENCES SEXISTES ET SEXUELLES, PILIER DE LA GRANDE CAUSE DU QUINQUENNAT CONSACRÉE À L'ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES.

Ce dispositif consiste à offrir la possibilité à tout voyageur, notamment lorsqu'il est susceptible d'éprouver un sentiment d'insécurité, de demander au conducteur ou à la conductrice de descendre entre deux arrêts de bus afin d'être rapproché de sa destination. Mis en place en soirée et la nuit, il contribue à rassurer en évitant des trajets à pied trop longs.

Le déploiement de ce dispositif relève de l'initiative des autorités organisatrices de la mobilité (AOM) qui en déterminent, avec les exploitants des services de transport, les modalités pratiques de mise en œuvre.

Dans une volonté d'encourager les acteurs du transport public, autorités organisatrices et opérateurs de

transport, à mettre en place de tels services, le ministère chargé des Transports a publié le 8 mars 2018 à l'occasion de la journée internationale des droits des femmes, un guide d'expérimentation de la descente à la demande pour les bus ainsi qu'une vidéo de présentation de cette nouvelle offre de service.

Depuis, en France métropolitaine, une douzaine de réseaux de transport ont expérimenté ou déployé un tel dispositif sur une ou plusieurs ligne(s), voire sur la totalité de leur réseau.

Avec la publication de la loi d'orientation des mobilités (LOM) fin 2019, l'État adresse un message clair de soutien aux autorités organisatrices qui souhaitent mettre en place la descente à la demande. Le ministère chargé des Transports a donc pris l'initiative d'engager un travail d'actualisation de son guide afin d'adapter et de compléter les conseils proposés à partir des retours d'expérience acquis sur le terrain.

Ce retour d'expérience des réseaux ayant testé ou déployé le dispositif a été réalisé avec l'appui de la société de conseil Algoé consultants au printemps 2020.

Le présent guide est un outil qui a vocation à accompagner les acteurs du transport dans les étapes clés de mise en œuvre de cette offre de service et à faciliter les échanges de bonnes pratiques.

CONTEXTE

INTERNATIONAL



[Le guide d'expérimentation de 2018](#)

Initié en premier lieu pour rassurer les femmes et prévenir les violences commises à leur égard dans l'espace public, le service de descente à la demande est proposé depuis près de 30 ans sur certains des réseaux de transport notamment nord-américains (voir la genèse du dispositif dans le précédent guide).

L'Europe, l'Amérique du Sud et l'Asie ont développé cette pratique depuis une dizaine d'années.

Aujourd'hui, le service est présent dans plus de 40 villes à travers le monde.



En 2017, trois réseaux proposaient un dispositif de descente à la demande : Bordeaux, Brest et Nantes. Actuellement, ils sont une douzaine en régions et une soixantaine de lignes à bénéficier de ce service en Île-de-France.

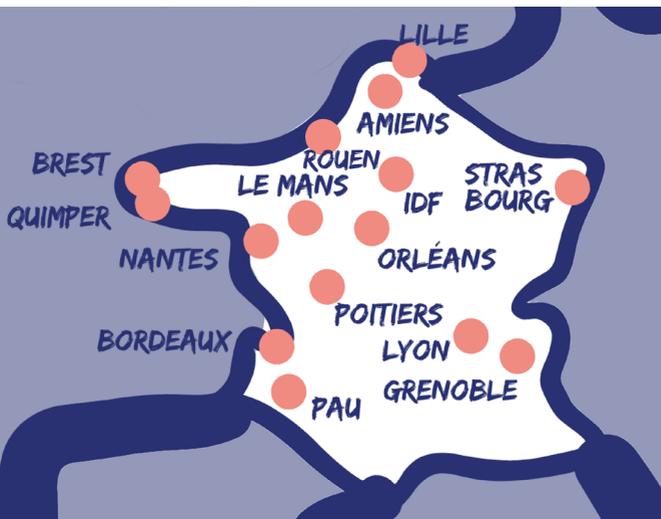
En complément du guide d'expérimentation, les retours d'expérience des premiers réseaux comme ceux de Nantes ou de Bordeaux se sont avérés fort utiles pour présenter la démarche et promouvoir le service dans une logique expérimentale auprès des autres réseaux.

En fonction des territoires, les expérimentations se sont déroulées selon deux approches. La première a consisté à expérimenter le service sur quelques lignes avant de le déployer plus largement ; la seconde, à le proposer simultanément sur l'ensemble des lignes.

Ainsi, Bordeaux, Brest, Le Mans, Lille, Lyon, Rouen et

Strasbourg ont fait le choix de le tester sur quelques lignes avant d'envisager un déploiement plus large. C'est également le cas en Île-de-France où le service a été testé sur 11 lignes des réseaux Melibus et TRA avant d'être mis en place sur de nouvelles lignes.

Amiens, Grenoble, Nantes, Orléans, Pau, Poitiers et Quimper ont expérimenté le service sur l'intégralité de leur réseau.



POINTS CLÉS DU RETOUR DES EXPÉRIENCES

UN SERVICE PENSÉ POUR LES FEMMES MAIS QUI PROFITE À TOUS

Dans une perspective de lutte contre les violences faites aux femmes, le dispositif leur est spécifiquement réservé à Amiens et à Strasbourg. Les autres réseaux ont fait le choix d'élargir la cible du service : certains le proposent aux personnes voyageant seules comme à Lyon, Pau, Poitiers, Quimper, Rouen tandis que d'autres l'ont ouvert à tous comme à Bordeaux, Brest, Grenoble, Le Mans, Orléans ou en Île-de France.

UN SERVICE DE SOIRÉE ET DE NUIT

Selon la taille des agglomérations, la descente à la demande démarre entre 21 heures (Le Mans, Orléans, Pau, Poitiers) et 22h30 (Nantes). Les acteurs des transports adaptent l'heure du début de service à celle de la baisse de fréquentation du réseau. Ainsi les grands réseaux proposent généralement le service à partir de 22h tandis que les réseaux de taille plus modeste peuvent l'activer dès 21h sans craindre d'impact négatif sur l'exploitation.

UN SERVICE OÙ LE CONDUCTEUR JOUE UN RÔLE CENTRAL

Le conducteur ou la conductrice décide de la faisabilité de l'arrêt, au cas par cas, et en identifie le lieu le plus opportun. Pour accompagner ses conducteurs et conductrices, l'exploitant définit *a minima* des critères déterminant les zones de descente possibles. Certains opérateurs de transport procèdent à une reconnaissance du parcours de la ligne avant la mise en place du service.

UN SERVICE QUI N'A PAS D'IMPACT SUR LA RÉGULARITÉ D'EXPLOITATION

Le nombre de demandes varie d'un réseau à l'autre en raison de plusieurs facteurs comme la fréquentation des lignes, le sentiment d'insécurité éprouvé par les voyageurs et voyageuses ou encore la communication faite sur le dispositif auprès du grand public. Le service n'étant proposé qu'aux heures les plus creuses, il n'affecte pas la régularité de la ligne.

“

UN DISPOSITIF QUALITATIF QUI CORRESPOND À UN RÉEL BESOIN DES USAGERS PLEINEMENT SATISFAITS UNE PERCEPTION CLIENT TRÈS POSITIVE **C'EST TOUT BÉNEF** AUCUN IMPACT SUR LA RÉGULARITÉ DES BUS NI SUR L'EXPLOITATION **CONCERTATION DES PARTENAIRES SOCIAUX** COMMUNICATION EXTERNE **SENSIBILISATION INTERNE LUTTER CONTRE LE HARCÈLEMENT** IL N'Y A PAS D'HÉSITATION À AVOIR **BEAUCOUP DE SUCCÈS** FIDÉLISATION DES CLIENTS *EN QUELQUES JOURS ÇA PEUT ÊTRE OPÉRATIONNEL* **ENQUÊTE AUPRÈS DES CONDUCTEURS ET DES CLIENTS** LEVER DE POTENTIELS CONFLITS **FACILE À METTRE EN PLACE ET NON COUTEUX** **ENQUÊTE AUPRÈS DES CONDUCTEURS ET DES CLIENTS AMÉLIORATION DE LA RELATION CLIENTS/CONDUCTEURS**”

VERBATIM ISSUS DU RETOUR DES EXPÉRIENCES

A RETENIR

La **satisfaction** est unanime de la part des utilisateurs et utilisatrices comme des acteurs du transport

Un **réel service de proximité** offert aux voyageurs et voyageuses tout en étant facile à mettre en œuvre et peu coûteux

La crainte d'un allongement des temps de parcours des bus est rapidement dissipée, dès les premiers mois de l'expérimentation

ZOOM

SUR...

RÉSEAU TRA

L'expérimentation a été lancée en mars 2018 sur 4 lignes.

IDF

POITIERS

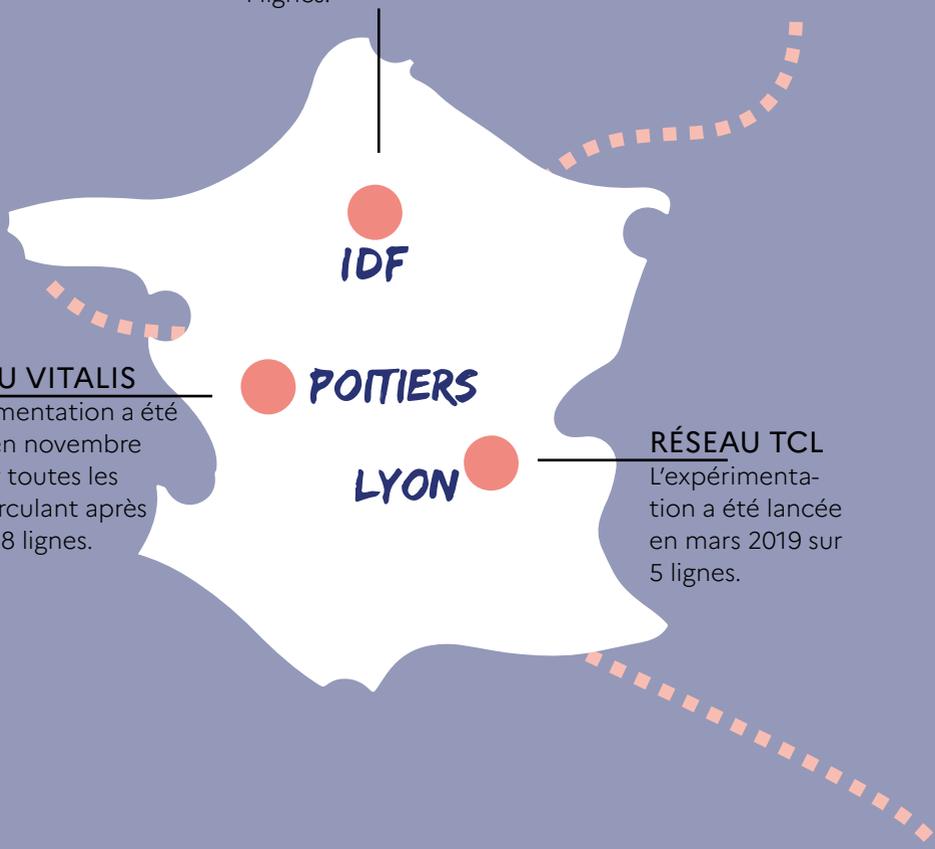
LYON

RÉSEAU TCL

L'expérimentation a été lancée en mars 2019 sur 5 lignes.

RÉSEAU VITALIS

L'expérimentation a été lancée en novembre 2019 sur toutes les lignes circulant après 21h soit 8 lignes.



ÎLE-DE-FRANCE

RÉSEAU TRA

“

C'EST UN SERVICE TRANSPARENT N'AYANT AUCUN IMPACT SUR LA RÉGULARITÉ DES BUS NI SUR L'EXPLOITATION ”

Jérôme Garnier, directeur du réseau TRA, opérateur



CONTEXTE

Le réseau TRA dessert des quartiers au sein desquels le sentiment d'insécurité peut être présent. Dans ce contexte, il n'est pas rare qu'un voyageur ou une voyageuse demande à descendre en dehors d'un arrêt matérialisé. L'expérimentation de la descente à la demande a permis de cadrer ces demandes et a donc été très bien accueillie par les conducteurs et conductrices. Le service a contribué à améliorer la relation entre voyageurs(euses) et conducteurs(trices) et a permis d'éviter de potentiels conflits.



À PARTIR DE 22H,
VOTRE LIGNE VOUS PROPOSE DÉSORMAIS LA
DESCENTE À LA DEMANDE
(HORS ARRÊT).

Toute personne souhaitant descendre hors arrêt devra le **signaler à l'avance au conducteur** pour qu'il puisse **s'arrêter et stationner sans danger pour les voyageurs, dans les conditions optimales de sécurité et de respect du code de la route.**

Avec Île-de-France Mobilités,
mon bus peut me déposer plus près de chez moi le soir.
transdev-idf.com | vianavigo.com

Le conducteur est seul à décider où s'arrêter pour garantir votre sécurité et celle de tous les voyageurs





MISE EN ŒUVRE

L'exploitant a fortement responsabilisé ses conducteurs et conductrices et n'a pas mis en place de classification indiquant les zones de descente possibles. La décision du point précis de descente revient au conducteur ou à la conductrice qui juge de la pertinence du lieu d'arrêt tout

en suivant les recommandations générales de l'entreprise.



BILAN

En 2019, le service a été sollicité à 436 reprises, soit une moyenne d'environ 36 demandes par mois.

De nouvelles expérimentations ont été menées

sur d'autres réseaux franciliens. Dans le cadre de la mise en concurrence des lignes de bus de grande couronne, le dispositif de la descente à la demande est inscrit dans les contrats conclus avec les exploitants.

Île-de-France Mobilités expérimente de nouvelles solutions pour renforcer la sécurité des voyageurs

Lancement d'une expérimentation des arrêts à la demande dans les bus

Descendez où vous voulez, quand vous voulez

Dès mars 2018, une expérimentation de 6 mois la nuit à partir de 22h sur 11 lignes :

Seine-et-Marne

Réseau Mélibus
Melun Val-de-Seine
Lignes A, C, DL, E, F,
H Melun et H Dammarie

Seine-Saint-Denis

Réseau TRA
Lignes 602, 607,
618 et 620



Île de France
mobilités 

LYON

RÉSEAU TCL

“
AUCUN IMPACT SUR LE TEMPS
DE PARCOURS [...] ET DES USAGERS
PLEINEMENT SATISFAITS ”

Sandra Bernard, responsable
sécurité du Sytral, AOM



CONTEXTE

La descente à la demande émane des préconisations issues des marches exploratoires de femmes réalisées sur le réseau TCL depuis 2015.



MISE EN ŒUVRE

Afin de proposer un service sécurisé, des diagnostics ont été réalisés sur les cinq lignes retenues. Ils ont permis de définir trois catégories de zone d'arrêt : arrêt sans contrainte, arrêt possible avec précaution, arrêt non autorisé.



Les **M**étros
circulent
jusqu'à **2h**
du mat' Tous les
vendredis
et samedis

+
BUS Descente
à la demande
après 22h



BILAN

En amont de l'évaluation qualitative de fin d'expérimentation (interviews de conducteurs et conductrices, de voyageurs et voyageuses), les remontées statistiques ont été analysées mensuellement pendant toute la phase de test.

Les descentes ont majoritairement eu lieu dans des périmètres où le sentiment d'insécurité, identifié par enquêtes ou ressortant des marches exploratoires, est plus fort ou dans des zones d'habitat dense.

Durant les six mois d'expérimentation, 379 personnes ont bénéficié du service.

Depuis le déploiement en novembre 2019 sur l'ensemble du réseau, l'exploitant enregistre environ une dizaine de demandes par soir. Les demandes sont plus nombreuses le vendredi et le samedi.

**APRÈS 22H, sur votre ligne,
vous pouvez descendre entre deux arrêts.***



*** FAITES LA DEMANDE AU CONDUCTEUR LORS DE VOTRE MONTÉE DANS LE BUS** *Pour votre sécurité, le co*

SYTRAL

BOUGEZ. VIVEZ. AIMEZ !

POITIERS

RÉSEAU VITALIS

“

CE SERVICE RENFORCE LE
SENTIMENT DE SÉCURITÉ ”

Marc Rejman, directeur de
production, opérateur



CONTEXTE

A la suite d'une enquête sur la fréquentation des femmes dans les transports publics, l'autorité organisatrice a souhaité proposer un nouveau service destiné en premier lieu aux femmes afin de faciliter leur mobilité et d'accroître leur sentiment de sécurité.

La fréquentation sur le réseau Vitalis diminuant de manière sensible entre 20h et 21h, l'autorité organisatrice a décidé de lancer l'expérimentation dès 21h sur toutes les lignes.



MISE EN ŒUVRE

L'exploitant a été pleinement impliqué dès la définition du service. Des

recommandations d'aménagements et d'adaptations du réseau avaient par exemple été proposées par l'exploitant à l'autorité organisatrice.

Le processus de mise en place de l'expérimentation s'est déroulé sans difficultés et sans objections des partenaires. Le déploiement du service a été simple et a duré deux semaines environ.



BILAN

Après six mois d'expérimentation, une cinquantaine de voyageurs et voyageuses ont bénéficié du service. La présence de nombreux étudiants et étudiantes dans l'agglomération explique un nombre de demandes plus élevé le jeudi et un nombre de descentes après minuit non négligeable.

La nuit, descendez au plus près de chez vous

EXPÉRIMENTAL



DE 21H À 5H SUR LES LIGNES

1 2 3 13 E N2 N3 N11

RECOMMANDATIONS POUR LE DÉPLOIEMENT DU DISPOSITIF

A partir des entretiens menés auprès de **13 réseaux** ayant mis en place ce service et des propositions de l'ensemble des partenaires, **DIX ÉTAPES CLÉS** ont été identifiées pour mettre en œuvre un service de descente à la demande.

LES 10 RECOMMANDATIONS sont présentées sous forme d'étapes, selon un ordre chronologique. Il est à noter que des réseaux ont fait le choix de passer certaines étapes afin d'alléger le processus tandis que d'autres les ont approfondies afin d'assurer un service plus qualitatif.

Pour autant, **DÉFINIR, CONCERTER, SÉCURISER, ADAPTER LES DOCUMENTS CONTRACTUELS, COMMUNIQUER ET DÉPLOYER** sont les étapes indispensables pour une mise en service réussie.

DÉFINIR LE SERVICE

**MENER UNE
CONCERTATION
INTERNE**

SÉCURITÉ



**RECONNAÎTRE
LE TERRAIN**



**ADAPTER LES
DOCUMENTS
CONTRACTUELS**

LOI D'ORIENTATION
DES MOBILITÉS 2019

CONVENTION
EXPLOITANT

CAHIER DES
CHARGES RÉGULÉ



COMMUNIQUER

1 2 3

EXPÉRIMENTER
SUR QUELQUES
LIGNES

ÉLABORER
UN SUIVI



1

Définir le service



CLÉ DE RÉUSSITE

ADAPTER le service aux réalités du territoire, aux usages et à la vie nocturne

POINT DE VIGILANCE

CHOISIR une seule ligne revient à ne prendre en compte qu'une situation spécifique du réseau

POURQUOI ?

Le service se définit selon 3 COMPOSANTES :



La cible : ouvert à tout voyageur, notamment lorsqu'il est susceptible d'éprouver un sentiment d'insécurité.



L'heure d'activation : en période nocturne. En effet, le dispositif doit trouver son public sans impacter la régularité des lignes.



Les lignes : la pertinence des lignes ou portions de lignes doit être préférée à leur nombre.

COMMENT ?



L'heure d'activation : généralement autour de 22h. Il convient de déterminer un horaire où la fréquentation des transports est plus faible.



Les lignes : il est recommandé de choisir 2 ou 3 lignes du réseau en privilégiant les lignes structurantes desservant des quartiers au sein desquels le sentiment d'insécurité peut être présent.



RETOUR D'EXPÉRIENCE

IDELIS • TAG

À Pau et à Grenoble

Ces deux réseaux n'ont pas identifié de lignes prioritaires pour la descente à la demande. Ils ont donc fait le choix de lancer l'expérimentation du dispositif sur l'intégralité des lignes.

SETRAM • ILEVIA

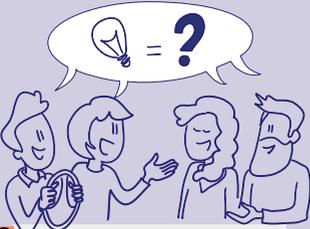
Au Mans et à Lille

Ces deux réseaux ont ciblé certaines lignes à forte affluence nocturne afin de maximiser le nombre de potentiels utilisateurs et utilisatrices.



2

Mener une concertation interne



CLÉ DE RÉUSSITE

ASSOCIER les agents et agentes de l'exploitant le plus en amont possible

POINT DE VIGILANCE

MENER la concertation interne avant d'engager une communication externe sur le dispositif

POURQUOI ?

Le service de descente à la demande représentant un changement dans les pratiques de l'entreprise, des questions peuvent émerger lors de sa mise en œuvre. Il est donc nécessaire de mener une concertation interne le plus tôt possible, entre l'autorité organisatrice de la mobilité et l'exploitant (managers de lignes, conducteurs, partenaires sociaux). Cette étape doit permettre de lever les éventuelles craintes et réticences des exploitants, notamment des conducteurs ou conductrices sur les temps de parcours ou leur responsabilité en cas d'incident.

COMMENT ?

La présentation des retours d'expérience d'autres réseaux est de nature à rassurer les agents et agentes de l'exploitant impliqués dans ce nouveau service. Un groupe de travail peut être constitué en réunissant notamment l'équipe projet, les partenaires sociaux, les managers de lignes et le service qualité afin d'adapter le service aux spécificités du territoire. Une fois précisées, la démarche et les conditions de mise en œuvre du dispositif font l'objet d'une communication interne auprès des personnels de l'exploitant.



RETOUR D'EXPÉRIENCE

CTS

À Strasbourg

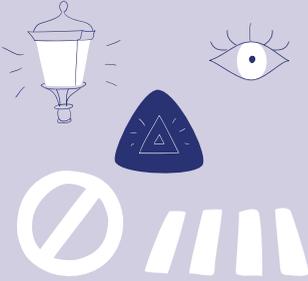
Ce réseau a présenté dans les instances des partenaires sociaux une note de consignes à respecter pour mettre en place le service.

Une reconnaissance de la ligne avec un groupe de travail créé pour l'occasion a permis d'identifier les zones de descente possibles. À la suite des conclusions du groupe de travail et à la demande des conducteurs et conductrices, les consignes ont été remplacées par des préconisations.



3

Sécuriser le dispositif



CLÉ DE RÉUSSITE

PLACER la sécurité au centre de la démarche

POINT DE VIGILANCE

PORTER attention à la présence de pistes cyclables pouvant entraîner un risque supplémentaire

POURQUOI ?

L'arrêt du véhicule et la descente d'une personne en dehors des points d'arrêt matérialisés ne peuvent avoir lieu que si les conditions permettent d'assurer sa sécurité, celle des voyageurs(euses) présents dans le véhicule, du(de la) conducteur(trice) ainsi que celle des usagers(ères) de la route. Le(la) conducteur(trice) est le garant de la sécurité des personnes jusqu'à leur descente du véhicule, et des autres usagers(ères) de la route à l'extérieur du bus.

COMMENT ?

Certains critères doivent être réunis pour assurer l'arrêt et la descente des voyageurs(euses) en toute sécurité :



• un éclairage suffisant ;



• une zone à visibilité dégagée et un revêtement

stabilisé sans stationnement de véhicules ;



• un cheminement piéton adapté à proximité de la zone de descente.

Il est recommandé d'utiliser les feux de détresse lors de l'arrêt du véhicule afin d'avertir les autres usagers(ères) de la route.



RETOUR D'EXPÉRIENCE



TBM • TAN

À Bordeaux et à Nantes

Pour assurer la sécurité du voyageur, ces deux réseaux n'autorisent la descente que par la porte avant du véhicule.

ILEVIA

À Lille

Sur ce réseau, le(la) conducteur(trice) active systématiquement les feux de détresse de son véhicule lorsqu'il(elle) dépose un voyageur ou une voyageuse en dehors des points d'arrêt.



4

Reconnaitre le parcours sur le terrain



CLÉ DE RÉUSSITE

METTRE à profit le savoir-faire et l'expérience des conducteurs et conductrices et des managers de lignes

POINT DE VIGILANCE

PRÉVOIR, lors de la planification de la démarche, un délai suffisant pour la reconnaissance des lignes, qui peut prendre du temps sur les grands réseaux

POURQUOI ?

La reconnaissance du parcours sur le terrain consolide la sécurité du service et rassure les conducteurs et conductrices au moment de la prise de décision d'arrêter ou non le véhicule. Elle permet d'identifier, mieux qu'en situation de conduite, les contraintes propres à chaque ligne : lieux de stationnements interdits ou autorisés, mobiliers urbains gênants, pistes ou bandes cyclables...

COMMENT ?

Les catégories de zones sont définies en concertation avec les partenaires sociaux. A minima, deux catégories doivent permettre d'identifier les zones où l'arrêt et la descente sont autorisés et celles où ils sont interdits. Les managers de ligne et les conducteurs et conductrices qui connaissent parfaitement le réseau participent au projet de classification, qui sera confirmé par une visite de terrain. Cette classification, dénommée « thermomètre de lignes », est ensuite partagée et validée par l'autorité organisatrice. Les conducteurs et conductrices sont sensibilisés à ce nouveau mode de fonctionnement.

RETOUR D'EXPÉRIENCE

TBM

À Bordeaux

Afin de définir les zones d'arrêt, Keolis a mis en place une classification par couleur (vert, orange, rouge) pour chacune des sections selon des critères de sécurité.

QUB

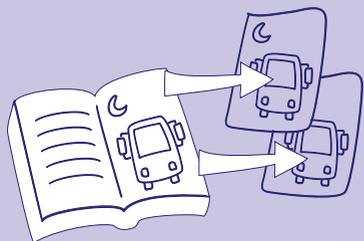
À Quimper

L'assureur de l'exploitant a demandé une reconnaissance des deux lignes concernées. Keolis a ainsi décidé de définir avec précision les arrêts intermédiaires, auxquels les conducteurs et conductrices ne peuvent déroger.



5

Adapter les documents contractuels



CLÉ DE RÉUSSITE

PLANIFIER le délai de rédaction et de signature du document contractuel (convention/cahier des charges)

POINT DE VIGILANCE

Cette étape est un **PRÉREQUIS** avant le lancement opérationnel du dispositif

POURQUOI ?

Avec la publication de la loi d'orientation des mobilités en décembre 2019, la descente à la demande est devenue officiellement une des modalités d'exercice des services publics réguliers de transport de personnes. Cependant, l'autorité organisatrice doit faire figurer la mise en œuvre de ce dispositif dans les documents relatifs aux conditions d'exploitation, c'est-à-dire soit dans la convention conclue avec l'exploitant, soit dans le cahier des charges de la régie.

COMMENT ?

La convention ou le cahier des charges mentionne *a minima* le choix des lignes ou portions de lignes, la plage horaire en période nocturne où s'applique le dispositif. Ces documents peuvent utilement préciser les éléments dont doit tenir compte le conducteur ou la conductrice pour évaluer les risques éventuels d'une descente effectuée dans ce cadre.

TEXTES DE RÉFÉRENCE

[Article 101 de la loi n° 2019-1428 du 24 décembre 2019](#) d'orientation des mobilités codifié à l'article L. 3115-3-1 du code des transports.

[Décret n° 2020-1276 du 19 octobre 2020](#) relatif aux dispositifs de descente à la demande et modifiant diverses dispositions du code des transports en matière de sûreté dans les transports.



6

Communiquer auprès du grand public



CLÉ DE RÉUSSITE

COMMUNIQUER sur le dispositif à l'occasion de dates clés (25 novembre, 8 mars) et à l'occasion de campagnes de communication relatives aux questions de sécurité du réseau et de qualité de service afin d'en accentuer la portée

POINT DE VIGILANCE

COMMUNIQUER régulièrement sur ce nouveau service et à différentes périodes de l'année

POURQUOI ?

La communication est primordiale afin de faire connaître ce nouveau service. La communication externe doit être claire vis-à-vis des voyageurs et voyageuses, mais également des personnes n'empruntant pas les transports en commun et des usagers(ères) de la route.

COMMENT ?

La communication auprès des voyageurs(euses) à l'intérieur des bus (stickers, annonces sonores...) et sur les canaux habituels (réseaux sociaux, internet...) présente le dispositif de la façon suivante :



les lignes ou portions de lignes concernées ;
• les horaires ;



le rôle central du(de la) conducteur(trice) qui est le(la) seul(e) décisionnaire du choix du lieu d'arrêt du véhicule et de la descente du(de la) voyageur(euse) dans le respect des consignes de l'exploitant.



Des campagnes de communication élargies permettent d'informer le grand public de l'existence de ce dispositif.

RETOUR D'EXPÉRIENCE



ILEVIA

À Lille

En 2019, ce réseau a choisi de déployer le service sur deux nouvelles lignes à l'occasion de la journée internationale pour l'élimination de la violence à l'égard des femmes (25 novembre). Une large campagne de communication a permis de placer le dispositif au sein d'une stratégie globale de lutte contre le harcèlement sexiste.

TAN • VITALIS

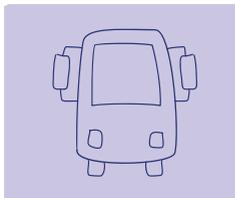
À Nantes et à Poitiers

Il a été constaté une diminution du nombre de demandes au fil du temps sur ces deux réseaux. Une nouvelle communication à destination des voyageurs et voyageuses contribue à redynamiser cette nouvelle offre de service.



7

Expérimenter le service



CLÉ DE RÉUSSITE

PRÉVOIR une durée d'expérimentation suffisante pour évaluer le service

POINT DE VIGILANCE

VEILLER à ne pas démarrer l'expérimentation au moment du lancement d'autres offres de service sur le réseau

POURQUOI ?

L'expérimentation du service sur le réseau permet de tester les process, de cadrer le service et de l'ajuster le cas échéant avant sa pérennisation. Elle permet aussi d'adapter le service en fonction des demandes des voyageurs et voyageuses, notamment en ce qui concerne l'horaire d'activation et le choix des zones de descente. Selon la taille du réseau et le nombre de lignes, cette étape n'est pas indispensable mais elle est vivement conseillée. L'expérimentation favorise l'adhésion des conducteurs et conductrices et s'inscrit dans une démarche d'amélioration du service.

COMMENT ?

Il est recommandé de tester le dispositif pendant plusieurs mois (en général de six mois à un an) avant de le généraliser, afin d'appréhender localement les conditions de réussite et les facteurs de blocage. Idéalement, l'expérimentation se déroule sur plusieurs lignes afin de tester le service dans des configurations diverses : lignes fréquentées par des étudiants et étudiantes ou des personnes travaillant en horaires décalés, lignes confrontées à un contexte local difficile, etc.

RETOUR D'EXPÉRIENCE

CTS • TCL • TRA

À Strasbourg, à Lyon et en Île-de-France

La CTS a, par exemple, expérimenté le service sur une seule ligne pendant neuf mois, TCL sur cinq lignes pendant six mois et TRA sur quatre lignes pendant un an.

ILEVIA

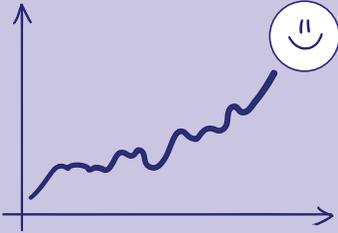
À Lille

Ilevia a réalisé deux phases d'expérimentation : le service a tout d'abord été proposé sur une seule ligne puis sur deux autres lignes six mois plus tard.



8

Réaliser un retour d'expérience



CLÉ DE RÉUSSITE

PRÉVOIR un outil de collecte d'information

POINT DE VIGILANCE

PARTAGER les résultats du retour d'expérience avec l'ensemble des parties prenantes

POURQUOI ?

L'expérimentation est suivie d'un retour d'expérience qui vise à mesurer l'impact du dispositif auprès des conducteurs(trices), ainsi que des voyageurs(euses).

Le retour d'expérience prend notamment en compte :

- le nombre de demandes ;
- les principales localisations des descentes ;
- la perception de la nouvelle offre de service par les voyageurs(euses) et par les conducteurs(trices) .

COMMENT ?

Le retour d'expérience nécessite la mise en place d'un outil de collecte de l'information. A titre d'exemple, le pupitre du conducteur ou de la conductrice peut être adapté avec une nouvelle entrée correspondant à la descente à la demande. Par une simple requête, l'information relative à la descente d'un voyageur ou d'une voyageuse est transmise au PC via le système d'aide à l'exploitation (SAE) qui stocke la date, l'heure, la ligne et le dernier point d'arrêt franchi.

Des enquêtes « qualité » auprès du public peuvent mentionner ce service afin d'évaluer sa notoriété.

RETOUR D'EXPÉRIENCE

SETRAM

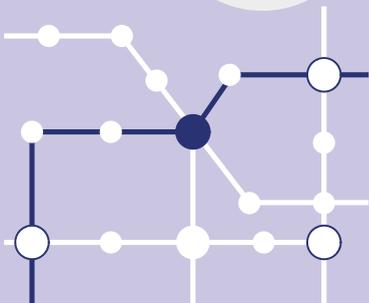
Au Mans

Quelques mois après le lancement de l'expérimentation sur ce réseau, deux réunions d'échange ont été organisées afin de présenter les premiers retours aux partenaires sociaux et aux managers en présence des conducteurs ou conductrices qui ont partagé leurs expérience. Ces premières évaluations ont confirmé l'utilité de poursuivre l'expérimentation.



9

Déployer le service



CLÉ DE RÉUSSITE

APPRÉHENDER le réseau dans sa globalité pour la lisibilité du service

POINT DE VIGILANCE

ANTICIPER la phase de reconnaissance des lignes si le réseau a pour objectif de déployer largement le dispositif

POURQUOI ?

A l'issue du retour d'expérience, le service est déployé sur tout ou partie du réseau en fonction des caractéristiques des lignes et des usages des voyageurs et voyageuses.

COMMENT ?

Il est recommandé de déployer le dispositif sur l'ensemble du réseau, au bénéfice de la cohérence, de la lisibilité et de l'appropriation du service. En effet, les voyageurs et voyageuses ne comprendraient pas pourquoi le service serait déployé sur certaines lignes et non sur d'autres. Une généralisation sur l'intégralité du réseau peut également faciliter l'exploitation en cas de communication pérenne dans les bus (stickers).

Sur la base de l'expérience acquise lors de l'expérimentation, les étapes de concertation interne, de reconnaissance du parcours et de communication doivent être renouvelées à l'occasion du déploiement sur les nouvelles lignes.

RETOUR D'EXPÉRIENCE

TCL	TRA
À Lyon	En Île-de-France
Sans attendre la fin de l'expérimentation prévue pour six mois sur cinq lignes, Keolis Lyon a débuté la phase de reconnaissance de l'ensemble des lignes du réseau TCL.	À la suite de l'expérimentation sur quatre lignes de ce réseau, Transdev TRA a analysé les autres lignes sur lesquelles le service pouvait être utile et a étendu le dispositif à huit nouvelles lignes.



10

Organiser un suivi du service



CLÉ DE RÉUSSITE

METTRE en place un dispositif de suivi statistique simple

POINT DE VIGILANCE

SENSIBILISER régulièrement les conducteurs et conductrices à l'intérêt de collecter ces informations

POURQUOI ?

La descente à la demande est un nouveau dispositif qui nécessite un suivi régulier afin d'identifier l'évolution du nombre de demandes (augmentation ou diminution) et des attentes des voyageurs(euses).

COMMENT ?

Les remontées statistiques concernant notamment le jour et l'heure de la demande, la ligne et la localisation permettent d'analyser la qualité du service, sa notoriété, mais également les difficultés qu'ont pu rencontrer les conducteurs(trices).

Dans le cadre de la sensibilisation des conducteurs et conductrices à ce nouveau service, il est important de souligner leur rôle dans le suivi opérationnel des demandes.

Si le nombre de descentes à la demande diminue sensiblement, l'autorité organisatrice de la mobilité est informée pour, le cas échéant, envisager une campagne de communication ciblée (voir l'étape « communiquer »).

RETOUR D'EXPÉRIENCE

TAO

À Orléans

Depuis la mise en service de la descente à la demande sur ce réseau, l'exploitant réalise une évaluation mensuelle des statistiques. Les données sont analysées par semaine, par ligne et par heure. Une fois par an, une analyse géographique plus approfondie des arrêts est conduite.

**Direction générale des infrastructures, des transports
et de la mer**

Direction des services de transport

**Sous-direction des transports ferroviaires et collectifs
et des déplacements urbains**

**Bureau de la sûreté des transports ferroviaires et
collectifs et de l'observation de la délinquance**

**Observatoire national de la délinquance dans les
transports**

Tour Séquoia - 92055 La Défense cedex

Tél. : +33 (0)1 40 81 21 22

Tél. : +33 (0)1 40 81 71 79

Conception graphique Estelle Brel - impression : MTE/DAF/SET2

Illustration graphique : www.marie-lys.fr

Imprimé sur du papier certifié écolabel européen - 2020



**MINISTÈRE
CHARGÉ
DES TRANSPORTS**

*Liberté
Égalité
Fraternité*
