



LA CONTRIBUTION D'UN OPÉRATEUR DE MOBILITÉ AU DYNAMISME TERRITORIAL, AU DÉVELOPPEMENT INCLUSIF ET À LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE D'UN TERRITOIRE : L'EXEMPLE DE KEOLIS À ARRAS

Ce document est une monographie réalisée dans le cadre d'une étude menée par la Chaire d'économie urbaine de l'ESSEC et l'Union Nationale des Services Publics Industriels et Commerciaux (UNSPIC), qui fédère les entreprises opératrices de service public tous secteurs d'activités confondus. Cette étude illustre la contribution des entreprises membres de l'UNSPIC à la compétitivité des territoires dans lesquels elles développent leurs activités

L'étude est disponible sur le site de l'UNSPIC
www.unspic.fr



Édito de **Frédéric Baverez**, Directeur exécutif France, Keolis

Chez Keolis, nous voulons faire de la mobilité partagée non seulement un axe du développement durable mais aussi un levier de vitalité et d'attractivité des territoires. Nous nous engageons auprès de chaque Autorité Organisatrice afin de coconstruire des solutions de mobilité sur mesure qui répondent aux enjeux du territoire comme aux besoins des citoyens et des visiteurs.

Forts de notre expérience dans l'exploitation quotidienne de 300 réseaux de transports publics dans le monde, nous avons la certitude qu'aucun territoire ne ressemble à un autre. D'où la nécessité d'imaginer et de mettre en œuvre des solutions sur mesure.

Keolis ne se contente pas d'être un simple opérateur de transport. Chacune des filiales du groupe contribue à la vie économique, sociale, voire culturelle de son territoire.

Depuis 2004, le développement significatif du réseau de transport urbain d'Arras a été facteur de développement économique et social du territoire arrageois avec une croissance génératrice d'emplois durables et des retombées économiques pour les acteurs du territoire notamment via la sous-traitance des activités de transport à la demande et d'autopartage. Aujourd'hui, la mobilité participe grandement à la dynamique du territoire en favorisant l'installation des populations et l'implantation des entreprises.

Ainsi, l'action de Keolis en faveur des territoires ne se limite pas à offrir à leurs habitants des transports performants. Elle se concrétise aussi par son ancrage local et son engagement sociétal.

LE RESEAU ARTIS EN CHIFFRES

- Un service urbain de **10 lignes principales de bus** (centre-ville et périphérie)
- Un **réseau rural de 8 lignes** exploitées par des cars, navettes rurales et Transport à la Demande pour desservir les communes périphériques et rurales toute la journée
- **Des services complémentaires**
 - o Ma Citadine : **navettes gratuites** en centre-ville, 100% électrique.
 - o V'electric : **350 vélos vélo à assistance électrique** (100% made in France) en location de longue durée
 - o Service de **Transport à la Demande** pour les habitants des zones rurales et peu denses
 - o Autopartage Citiz
 - o Actibus : un service de réservation pour rejoindre **les zones d'activités Actiparc**, Artoipole et Z.I. EST en horaires postés
 - o Noctibus est un **service de bus de soirée** les vendredis et samedis soir
 - o Mobia est le service de **transport adapté aux personnes à mobilité réduite**.
- **46 communes desservies** soit 110 000 habitants
- **10 millions de voyageurs en 2018**
- **148 salariés** (dont 122 conducteurs) employés par Keolis Arras (90% de CDI)
- 71 collaborateurs formés en 2017 soit **1295 heures de formation**, (dépassement de 18 224€ par rapport à l'obligation légale)
- **81 véhicules pour exploiter l'ensemble du réseau** qui parcourt en moyenne 2,5 millions de kilomètres par an
- Une **progression de 6% des ventes de titres de transport en 2017**

INTRODUCTION

La Communauté urbaine d'Arras est l'autorité organisatrice de la mobilité dans son agglomération, où elle développe le réseau de transports Artis, confié par un contrat de délégation de service public (DSP) à la société KEOLIS. **Le réseau comprend 10 lignes principales de bus et 13 lignes complémentaires desservant les 46 communes de la communauté; il a transporté 10 millions de voyageurs en 2018.** Keolis Arras compte 145 salariés. Le réseau connaît un développement très important depuis une quinzaine d'années afin de mieux répondre aux besoins de cohésion et de développement du territoire, qui est passé de 24 à 46 communes, et être un atout important pour son attractivité.

Le réseau Artis est directement au service de la politique environnementale de la collectivité, qui s'est notamment dotée d'un programme ambitieux en matière d'énergie. Elle est en effet engagée depuis les premières heures dans la démarche de 3ème révolution industrielle initiée par la Région Hauts-de-France (REV3), qui vise notamment à couvrir tous les besoins énergétiques de la région par des énergies renouvelables en 2050.

En misant sur la mobilisation collaborative des acteurs de son territoire, elle entend être à la fois exemple, animatrice et premier investisseur de sa transition écologique. Dans ce contexte, le réseau de transport se révèle particulièrement exemplaire. **A la création d'un service de transport à la demande, notamment pour desservir les zones rurales, et d'un service spécifique pour les personnes à mobilité réduite ont succédé des initiatives comme la mise en place de navettes gratuites dans le centre-ville, des bus de nuit, le développement d'une offre de location de vélos électriques et la mise en place d'un service d'autopartage.**

La Communauté urbaine d'Arras présente des caractéristiques spécifiques, comme le fait que la majorité de son territoire soit rurale¹, ou que 27% de sa population soit retraitée. La ville centre concentre l'essentiel des emplois et des services et le réseau de transports collectifs y est dense.

L'enjeu est d'offrir un même niveau de service aux habitants des communes périphériques, en répondant à la diversité de leurs besoins (scolaires, étudiants, actifs, retraités), grâce à une mobilité flexible et adaptative, en termes de modes de transports comme de tarification, et compétitive face à l'automobile.

Le Plan de déplacements urbains (PDU) entend répondre à ces objectifs tout en s'inscrivant dans le cadre plus large du Projet d'aménagement et de développement durable du Plan local d'urbanisme intercommunal (développement économique équilibré et fondé sur la démarche

¹ 38 des 46 communes sont rurales. 71% de la superficie de la Communauté urbaine est constituée par des terres agricoles.

REV3, inclusion et mixité sociales etc.). **Le PDU fonde le cahier des charges de la DSP, qui a été renouvelée en 2018, avec pour priorités d'augmenter la part modale du transport en commun, de soutenir la part de la marche à pieds et de faire un effort important pour le vélo.**

La DSP prévoit également que la Communauté urbaine investisse dans une centrale à gaz et le remplacement de l'ensemble du parc de bus par des véhicules alimentés au gaz.

UNE MULTI-MODALITE AMBITIEUSE AU SERVICE DU DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE ET SOCIAL COMME DE LA TRANSITION ENERGETIQUE

L'enjeu pour la Communauté urbaine d'Arras était à la fois de diversifier son réseau de manière à faciliter les échanges entre espaces ruraux et centraux, résidentiels et économiques, et à accroître la qualité et l'accessibilité des services de mobilité pour que toutes les populations puissent en bénéficier tout en réduisant la circulation automobile. Pour l'opérateur privé, le défi était de faire preuve d'imagination pour proposer des solutions nouvelles et de performance pour limiter leur prix.

Le réseau exploité par Keolis Arras offre ainsi aujourd'hui une gamme très large et multimodale de services de transport, qui répondre à une grande diversité de besoins et d'usages. 10 lignes de bus desservent le centre-ville et la proche périphérie avec une fréquence moyenne de 15 minutes, et 8 lignes de cars, navettes rurales et transport à la demande desservent les communes périphériques et rurales toute la journée. Dans le centre-ville d'Arras, Ma Citadine est un mode de transport gratuit et écologique, assuré par des navettes 100% électriques, articulé à la création de parkings relais gratuits.

Ce service vient décongestionner le centre et faire d'Arras une ville apaisée ; il est gratuit et dessert notamment les sites d'activités extra-scolaires comme le centre aquatique ou d'intérêt touristique.

Pour l'économie et l'emploi, Actibus est un service de réservation qui permet de rejoindre les principales zones d'activités en horaires postés. Très utile comme on le verra plus loin, ce service renforce notamment la mobilité et l'employabilité des populations jeunes ou précaires qui ne disposent pas d'autre moyen de déplacement, et réduit ainsi certaines difficultés de recrutement des entreprises. Le service de bus de soirée Noctibus, qui facilite les sorties le vendredi et le samedi soir ne vise pas seulement les besoins de loisirs mais est également pensé comme un outil de renforcement des commerces et activités de loisirs dans le centre d'Arras. Mobia est le service de transport adapté aux personnes à mobilité réduite.

Les nouveaux services sont aussi conçus comme des incitations aux changements de comportements. Ainsi V'Electric, lancé en 2016, propose la location de vélos électriques sur une longue durée de 3, 6 ou 12 mois, pour aider les habitants de la Communauté urbaine à passer ensuite le cap de l'achat. L'objectif est donc très différent de celui du Vélib' parisien par exemple, et ne nécessite pas la réalisation d'infrastructures dédiées.

Neuf garages à vélo ont été construits afin de pouvoir stocker les vélos de manière sécurisée tout en les rechargeant. L'objectif est particulièrement d'encourager l'usage du vélo pour des distances moyennes voire plus importantes. Les 350 vélos du parc sont tous loués et la liste d'attente s'étend sur plusieurs mois. 60 000 kms ont été parcourus en 2017, et 73% des utilisateurs déclarent vouloir investir dans leur propre vélo ensuite.

« Nous avons fait le lancement pour la semaine de la mobilité fin septembre. Le jour même, les 100 vélos étaient réservés. Nous avons recommandé des vélos, nous en avons 350 aujourd'hui, mais nous sommes à 8 mois d'attente. » Françoise Rossignol, Vice-Présidente de la communauté urbaine d'Arras en charge de la mobilité et des transports.

Un service de covoiturage s'appuie sur la nouvelle tendance au partage de véhicule, dans un but écologique mais aussi économique pour les personnes. Enfin, Citiz Grand Arras propose un service d'autopartage de véhicules en libre-service accessibles 24h/24, dont deux-tiers sont électriques, et un tiers thermiques. Il est assuré par une Société coopérative d'intérêt collectif, Lilas Autopartage, créée en 2007 à l'initiative de la ville de Lille et de son opérateur de transports en commun Keolis et présente aujourd'hui dans 90 villes. Le service s'adresse particulièrement à des personnes résidant hors de la Communauté urbaine, pour les inciter à venir en train puis prendre un véhicule pour rallier leur lieu de travail, ou à des jeunes actifs sans véhicules.

Pour accroître la mobilité de toutes les populations, des titres de transports adaptés ont été conçus, dont une tarification solidaire pour les foyers modestes. En 2017, la vente de titres de transports a progressé de plus de 6%, dépassant ainsi les engagements du délégataire (+5%).

Le réseau de mobilité d'Arras est considéré par la Communauté urbaine d'Arras comme un outil de promotion et de développement économique. La mobilité est un argument d'implantation pour les entreprises comme pour les ménages. Ces derniers en bénéficient pour leur qualité de vie, leur budget et l'accès aux lieux d'emploi ou de formation. Les entreprises y voient un signe du dynamisme du territoire mais aussi plus directement une garantie d'accessibilité, pour leurs salariés avec des impacts en termes d'absentéisme et de facilités de recrutement, comme pour leurs clients ou partenaires.

Négociés avec les entreprises dans le cadre de leur versement transport, le Transport à la demande (TAD) et le service Actibus répondent particulièrement aux enjeux liés aux mobilités des actifs sur le territoire. Ils desservent les six parcs d'activité de la Communauté urbaine. Avec le TAD, les utilisateurs peuvent réserver leur transport sur un itinéraire précis et un horaire déterminé jusqu'à une heure en avance ; un taxi ou minibus viennent les chercher au lieu et à l'horaire dit. Le service Actibus assure des dessertes de transport en commun matinales (5h) et tardives (21h).

Au-delà de ces utilités fonctionnelles, les entreprises sont logiquement intéressées globalement à une meilleure qualité de vie du territoire, mais elles sont aussi de plus en plus sensibles à leur contribution à son évolution décarbonée, tant pour leur propre politique de responsabilité sociale, où elles peuvent faire valoir leur contribution au développement de mobilités sobres ou douces qu'en termes d'image.

Dans ce même contexte de marketing territorial, le réseau de mobilité est mis au service du Main Square Festival, grand événement emblématique d'Arras à fort rayonnement, qui se déroule tous les étés dans la citadelle d'Arras et accueille 40 000 personnes, soit l'équivalent de la Ville d'Arras. Un dispositif spécifique de parkings relais et de navettes est mis en place, en coopération entre Keolis Arras et la Communauté urbaine.

« Arras est attractive parce qu'il y a un nœud autoroutier, parce qu'il y a le TGV, parce qu'une fois à la gare TGV on peut aller au-delà en transports en commun, parce que la ville est relativement propre, parce qu'il y a une belle offre culturelle et sportive... (...) Le fait d'être assez avancé dans la transition énergétique fait aussi partie de l'image d'une ville » Françoise Rossignol, Vice-Présidente de la communauté urbaine d'Arras en charge la mobilité et des transports.

DEVELOPPER L'EMPLOI ET LA FORMATION

L'accroissement d'activité a entraîné de fait une évolution des effectifs de Keolis Arras favorisant ainsi l'emploi en interne mais aussi en externe. Tous les nouveaux emplois sont occupés par des personnels locaux, issus du bassin d'emploi d'Arras ; plus de 90% des personnes employées le sont en CDI. Dans le cadre du nouveau contrat de DSP, une vingtaine de postes de conducteurs et 3 postes d'accueil ont été créés, et un poste spécifique pour la gestion de nouveaux services. L'entreprise accompagne la formation de jeunes pour ses recrutements : un apprenti, un stagiaire et un jeune en contrat de professionnalisation ont ainsi été embauchés en 2017. Elle mise aussi sur les contrats occasionnels pour cela. Tout au long de l'année en effet, en période de vacances ou

de grands évènements locaux, Keolis propose des contrats de court terme pour venir remplacer ou appuyer ses équipes. Ces contrats peuvent être ensuite convertis en CDI : ce fut le cas pour 6 conducteurs qui ont rejoint l'équipe de Keolis en 2017.

Les évolutions de l'activité de Keolis Arras ont aussi nécessité une action importante de formation interne. En 2017 toujours, 71 personnes ont bénéficié d'une formation (1 295 heures au total), l'entreprise ayant investi au-delà de ses obligations légales. Ces formations permettent aux personnels d'obtenir de nouvelles compétences et favorisent la mobilité interne.

L'accroissement de l'activité de Keolis Arras a également entraîné celle de ses sous-traitants. 95% des trajets du service Transport à la demande sont réalisés par des sous-traitants locaux, artisans taxi. Ce transport a connu une hausse kilométrique de 8% en 2017, principalement liée à la nouvelle desserte d'une zone d'activité et des communes les plus éloignées. Le service Citiz Grand Arras est confié à une société coopérative, Lilas Autopartage, qui emploie sept personnes. Les vélos électriques, sont 100% Made in France, exigence de l'entreprise pour développer ce service.

UNE MOBILITE INCLUSIVE

L'un des objectifs principaux de la CUA, au-delà d'avoir un service de transports en commun performant, est de démocratiser ce service afin de l'optimiser au maximum, de permettre à chacun de l'utiliser en toute sécurité et d'atteindre les objectifs de réduction de l'utilisation de la voiture personnelle. C'est dans cette idée que sont nés les Ateliers découverte, les ateliers de sensibilisation et le service La 1ère demande.

« On s'est retrouvé dans d'autres villes dans des situations où les usagers ne savent pas lire un plan et utiliser le réseau. Cela occasionne donc un stress et certaines personnes ne prennent pas le bus parce qu'elles ont peur ou ne sont pas à l'aise. Donc on a mis en place des ateliers découverte qui sont gratuits » Charles Debruille, Conseiller en mobilité, Keolis

Les Ateliers découverte et les trajets accompagnés visent à familiariser les publics avec l'usage des transports en communs. Deux employés de Keolis en sont à l'origine. Après avoir constaté qu'ils se trouvaient parfois dans d'autres villes dans des situations où ils se demandaient comment faire, même après avoir correctement consulté les plans, ils en ont déduit que des personnes peuvent être ainsi dissuadées d'utiliser les transports en commun, par stress ou peur de se tromper. **D'où leur idée d'ateliers de découverte gratuits, qui familiarisent les participants à l'usage des transports en commun (arrêts, plans, horaires, correspondances...).**

Un atelier par mois est réalisé en partenariat avec des associations locales telles que le CCAS, l'APEI ou l'AFP212. Il est parfois suivi d'une mise en situation dans un bus. La fréquentation des transports en communs dans un village a ainsi « explosé » à la suite d'un Atelier découverte avec le club d'ânés local.

Les ateliers de sensibilisation à destination des collégiens ont pour but de prévenir les accidents éventuels, notamment aux arrêts de bus, et les mauvais comportements dans les bus. Depuis dix ans, deux personnes de l'équipe d'Artis se rendent tous les ans dans les classes des collèges pour expliquer quelles sont les règles de sécurité et quelles sont les attitudes à adopter. **Une baisse du nombre d'incidents de 18% a ainsi été enregistrée en 2017, apportant plus de confort et de sécurité pour les utilisateurs du réseau.**

Un troisième objectif est que l'utilisation des transports en commun commence dès le plus jeune âge, pour devenir une habitude. De nombreuses activités autour des transports en commun, et principalement des bus, sont ainsi organisées dans les écoles primaires. En septembre 2017, le concours « le bus du futur » a mobilisé 24 écoles dans la Communauté urbaine d'Arras : les écoliers devaient imaginer quel serait le transport de demain et proposer une maquette de leur idée. Le service « 1er accompagnement » consiste en un voyage entre le domicile et l'école accompagné par un personnel de Keolis Arras, pour préparer au mieux la rentrée scolaire.

CONCLUSION

Le contrat de délégation de service public de la Communauté urbaine d'Arras avec Keolis Arras pour la gestion du réseau multimodal Artis illustre bien les synergies développées aujourd'hui entre les autorités organisatrices de transports et les entreprises privées délégataires, au profit du développement durable des territoires.

Ce projet commun relève d'un intérêt partagé, tant pour la diversification des modes de transport vertueux et l'augmentation de leur trafic que pour des objectifs sociaux et environnementaux plus larges, que les entreprises sont conduites à intégrer de plus en plus dans leurs stratégies RSE –et commerciales. Le passage de la simple notion de transports à celle de mobilité traduit une transformation profonde des enjeux. Il s'agit maintenant de développement économique et de marketing territorial, d'inclusion économique et sociale, de transition énergétique et écologique. **Face à la diversité et à la difficulté de ces objectifs, d'autant plus grande qu'il faut agir en économisant les deniers publics, les entreprises apportent leurs compétences techniques**

² Centre communal d'action sociale, Association de parents d'enfants inadaptés, Atelier de formation personnalisée et d'insertion individualisée.

et économiques et leurs capacités d'innovation, que les demandes de leur partenaire public leur permettent en retour de développer. Keolis Arras bénéficie pour cela des échanges d'expérience au sein du groupe Keolis, notamment avec la filiale lilloise, proche et engagée aussi dans la démarche REV3.

L'ambition conjointe de la Communauté urbaine et de l'entreprise pour un modèle de responsabilité énergétique et sociétale les conduit à mobiliser un ensemble d'autres partenaires privés, publics et associatifs, faisant de la DSP le levier d'une gouvernance locale étendue des mobilités.

« La délégation de service à la française permet de fixer un cadre et d'avoir ensuite en face de soi des spécialistes qui prennent une part du risque en s'engageant sur un résultat. Le tout est d'avoir des élus qui savent ce qu'ils veulent et des techniciens qui savent faire.(...) Dans le cadre d'une délégation qui fonctionne, c'est bien la vision de l'élu qui est mise en œuvre » Françoise Rossignol, Vice-Présidente de la communauté urbaine d'Arras en charge la mobilité et des transports

Ce travail est issu d'entretiens qualitatifs de terrain réalisés auprès de représentants de la collectivité locale concédante, la Communauté Urbaine d'Arras et du réseau Artis, exploité par Kéolis. En complément, des sources bibliographiques ont été utilisées : documents de la collectivité ou documents de communication de Keolis.