



TRANSDEV ET LE RÉSEAU MISTRAL À TOULON : UN OPÉRATEUR ENGAGÉ DANS LA VIE LOCALE ET AVEC LA COLLECTIVITÉ POUR UNE MOBILITÉ DURABLE INNOVANTE

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 **Thierry Mallet**,
Président Directeur Général de
Transdev

2019 aura été l'année de la loi d'orientation des mobilités, certains y voient une boîte à outils pour déployer des services de mobilité partout en France, notamment dans une logique de transition écologique et d'inclusion sociale. Le droit à la mobilité fût le déclencheur de la crise sociale qui a fait trembler la République fin 2018. Cette loi désormais votée va être au service des collectivités, pour une gouvernance territoriale en adéquation avec les besoins des Français et leurs modes de vie. Les entreprises de transport public à l'image de TRANSDEV, devenues avec la révolution numérique des intégrateurs de services de mobilité, souhaitent accompagner les collectivités dans leurs politiques publiques et l'application de la LOM. La relation de confiance que l'opérateur noue avec son Autorité Organisatrice de la Mobilité est le fruit de la coopération public-privé, incarnée en France par la délégation de service public ou la concession. Au moment où les Français s'approprient à s'exprimer sur leurs exécutifs municipaux, il est important de soutenir cette voie contractuelle pour renforcer la performance et la transparence des services publics locaux. L'impact territorial de nos filiales est multiple, nous créons de la valeur économique, des emplois, sans compter comme l'illustre l'exemple de Toulon les engagements de Transdev auprès du tissu associatif de la ville. La mobilité durable est un enjeu environnemental majeur qui implique un investissement important des collectivités et des entreprises de transport, de leurs relations dépend en grande partie l'atteinte ou non des objectifs de l'Accord de Paris.

LE RESEAU MISTRAL EN CHIFFRES

- Une société anonyme composée de 2 actionnaires : Transdev (73%) et la ville de Toulon (27%)
- 12 communes et près de 450 000 habitants desservis
- **131 lignes**, dont :
 - o **52 lignes régulières de bus terrestres** :
 - o **10 lignes Appel Bus** : service à la demande pour les secteurs non desservis par une ligne de bus régulière
 - o **4 lignes maritimes** qui offrent une véritable alternative compétitive au transport routier (1,7 millions de voyages réalisés sur les lignes maritimes en 2017)
 - o **3 lignes base navale** pour desservir le premier site industriel du Var
 - o **7 lignes prolongées en nocturnes** la fin de semaine
 - o **1 service de Taxi Bus**
 - o **47 services scolaires** pour les écoliers, collégiens et lycéens entre le lieu du domicile et le lieu d'études
 - o **1 service pour personnes à mobilité réduite**
- **753 collaborateurs** dont plus de 500 conducteurs de bus et bateaux-bus (900 emplois en intégrant les sous-traitants)
- Un des réseaux de transport en commun les plus importants de France avec chaque année **plus de 30 millions de passagers**
- Un des réseaux les moins chers de France : tarif unique de 1,40 euros par ticket
- 3 183 jours de formation, soit une participation financière à la formation professionnelle continue représentant **3,31% de la masse salariale, plus de trois fois l'obligation légale.**
- Une baisse de 13% des incivilités depuis 2013

TOULON PROVENCE METROPOLE : UN TERRITOIRE A FORT DYNAMISME ECONOMIQUE ET TOURISTIQUE

La métropole de Toulon Provence Méditerranée regroupe 12 communes et plus de 439 000 habitants, soit plus de 40% de la population totale du département du Var. Elle s'insère dans l'aire urbaine toulonnaise, troisième pôle urbain de la région PACA, dont elle concentre la majorité des emplois, équipements et commerces, d'où de nombreux flux avec les intercommunalités voisines.

L'agglomération connaît en effet un dynamisme économique et touristique important, grâce notamment à son accessibilité maritime, aéroportuaire, ferroviaire et autoroutière et à son patrimoine culturel et naturel. Sa situation géographique attire les retraités, qui représentent le tiers de la population totale. Son organisation est multipolaire. Autour de la rade, Toulon et la Seyne-sur-Mer sont la principale porte maritime et ferroviaire de l'aire urbaine et concentrent la majorité des activités, avec leur couronne urbaine ; elles bénéficient de grands équipements administratifs et culturels. A l'est, Hyères constitue le second grand pôle urbain de la métropole, relativement autonome. Des pôles urbains secondaires sont soumis à des mobilités quotidiennes vers ces deux ensembles. La métropole mène de grands projets de développement qui façonnent l'agglomération et la mobilité quotidienne des habitants.

Les enjeux de mobilité du territoire de Toulon Provence Méditerranée sont ainsi multiples. Il s'agit avant tout de répondre aux besoins d'une population nombreuse, dense et aux besoins divers, tout en s'adaptant aux spécificités d'un territoire à dominance maritime. Si de nombreuses voies routières et autoroutières de qualité ont été construites dans le passé, qui sont encore aujourd'hui un atout du territoire, l'impératif est aujourd'hui de prendre en compte les enjeux du développement durable et de promouvoir des mobilités plus vertueuses.

Toulon Provence Méditerranée est l'autorité organisatrice de la mobilité sur son territoire. Elle dispose d'un réseau de transports terrestres et marins, nommé Réseau Mistral. Constamment développé depuis sa création en 2002, il exploite 131 lignes terrestres et maritimes dont 3 lignes de bateaux-bus, ainsi que plusieurs services spécifiques complémentaires (scolaires, transport à la demande, téléphérique...).

Avec 30 millions de passagers par an, il est l'un des tous premiers réseaux en France, l'un des plus denses et plus propres tout en restant parmi les moins chers. Depuis 2004, il fait l'objet d'une délégation de service public (DSP) de mobilité, attribuée à une société anonyme composée par le groupe Transdev pour 73% du capital et la Ville de Toulon pour 27%, la RMTT¹. La

¹ Régie mixte des transports toulonnais.

société emploie directement 753 collaborateurs, plus de 900 en intégrant les sous-traitants. Le territoire est aussi desservi par les deux réseaux interurbains du TER et de Varlib.

Le Plan de déplacements urbains (PDU) adopté par la métropole en 2015, document de planification de la mobilité des personnes et des marchandises, observe que si l'usage de la voiture est encore central, il tend à se stabiliser à la faveur du développement des transports en commun, de même que la multimotorisation des ménages.

Comme partout, les motifs de mobilité sont de plus en plus diversifiés, présageant la fin des « heures creuses ». Les objectifs du PDU couvrent tous les aspects de la mobilité. Ils visent notamment à poursuivre le développement d'une offre de transport collectif performante et concurrentielle à l'automobile afin d'augmenter sa part nodale, à favoriser les modes alternatifs à la voiture individuelle et le recours à des énergies « propres », à généraliser l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite ou encore à mieux diversifier et adapter l'offre pendant la période estivale, particulièrement chargée.

L'action de l'entreprise délégataire de service public s'inscrit ainsi dans le cadre d'une politique volontaire de Toulon Provence Méditerranée pour une mobilité durable. **Le Réseau Mistral s'engage aussi auprès des associations locales, dans un souci de responsabilité et de développement territoriaux mais aussi pour créer une relation de confiance entre les habitants et leur réseau de transport.**

UN RESEAU TRES ABORDABLE POUR LES HABITANTS ET LES TOURISTES, EN FORTE CROISSANCE

En 2002, le réseau Mistral n'était encore qu'embryonnaire. **De 2002 à 2017, le nombre de déplacements est passé de 18 à 32 millions, soit une hausse de 78%, qui se poursuit entre 2017 et 2018 (+700 000 passagers).** Les contraintes géographiques et saisonnières du territoire, avec des exigences fortes de fréquence et d'adaptation des services, ont demandé de nombreuses innovations, qui ont pu être proposées par l'opérateur privé à la collectivité dans le double cadre de leur société commune et du contrat de DSP. Les 52 lignes régulières de bus terrestres maillent étroitement le territoire puisque 90% de sa population habite à moins de 400 mètres d'un arrêt de bus. Dans les zones peu denses, dix lignes Appel Bus apportent un service à la demande de minibus pour rejoindre une ligne régulière. Trois lignes maritimes relient Toulon, la Seyne-sur-Mer et Saint-Mandrier-sur-Mer en apportant une alternative compétitive au transport routier dans la partie dense de l'agglomération. Elles font de Réseau Mistral le premier réseau de bateau-bus de France par sa fréquentation. Elles jouent également un rôle de continuité territoriale, certaines communes

étant difficilement accessibles par la route. Trois lignes sont internes à la base navale de Toulon, premier site industriel du Var. Sept lignes sont prolongées en nocturnes, trois soirs par semaine, et un service de Taxi Bus fonctionne cinq soirées par semaine dans le centre de la métropole. S'ajoutent à cela les transports scolaires et un service pour personnes à mobilité réduite.

La diversification de cette offre est réalisée pour un tarif unique de 1,40 euros par ticket, ce qui en fait l'un des moins chers de France, sans compter les abonnements adaptés, notamment pour les jeunes de moins de 26 ans, les séniors et les actifs.

Pour un territoire comme celui de Toulon Provence Méditerranée, qui est à la fois déjà très dynamique économiquement et très attractif au niveau touristique, la mobilité est un atout en même temps qu'un enjeu. Avoir la possibilité de se déplacer facilement à faible coût est un argument important qui peut conditionner un déménagement ou une visite touristique. A l'inverse, la poursuite des congestions et de la pollution pourraient ruiner cette attractivité.

Malgré le développement de l'offre de transports en commun, la congestion reste en effet forte à Toulon et impacte la vitesse commerciale des bus. C'est pourquoi l'entreprise et la collectivité cherchent ensemble à articuler le maillage du territoire à des services spécifiques à certains sites ou usages. La base navale est l'un d'eux. Elle constitue le véritable « poumon économique » de la région : un habitant sur cinq de la métropole est un marin ou civil de la marine.

La marine est le premier employeur du Var avec plus de 20 000 personnels civils et militaires et fait vivre de nombreuses entreprises grâce aux contrats passés par le service de soutien de la flotte ou le commissariat de la marine. Enfin, avec des entreprises telles DCNS ou la NAVFCO, installées à demeure, la base navale est au cœur du pôle de compétitivité mer. La marine injecte chaque année plus d'un milliard d'euros dans l'économie. La base navale est aussi une sorte de « ville dans la ville », couvrant 268 hectares. Outre l'ensemble des bâtiments et équipements liés à ses activités militaires et maritimes, elle dispose de capacités de logement, de restauration, de structures sportives ou encore d'un centre médical. Ses circulations intérieures reposent sur dix kilomètres de quais, trente kilomètres de routes et une dizaine de bassins abritant les bâtiments de la Force d'action navale.

Pour pouvoir circuler au sein de la base navale, une grande majorité des personnels devaient utiliser leur véhicule personnel pour s'y rendre, encombrant le trafic urbain et générant des embouteillages récurrents à l'entrée du site. Le Réseau Mistral a décidé de créer 3 lignes de bus gratuites spécifiquement dédiées à la desserte interne des installations, apportant ainsi une alternative financièrement attractive

et écologique à la voiture individuelle. Les personnels peuvent maintenant utiliser le réseau urbain de chez eux à la base navale, puisqu'environ 80% d'entre eux bénéficient d'une ligne directe, puis le réseau intérieur.

Inscrite dans une démarche de développement durable, cette nouvelle offre favorise les déplacements collectifs, réduit les dépenses individuelles de transport, limite les embouteillages, désengorge les places de stationnement au sein de la base navale et préserve l'environnement urbain.

Un autre exemple d'adaptation est celui de l'offre de mobilité faite aux touristes. Le territoire de Toulon Provence Méditerranée accueille tous les ans plus de trois millions et demi de touristes, qui viennent profiter du climat méditerranéen mais aussi des croisières proposées au départ du port de Toulon, deuxième port français de croisière avec 33 compagnies.

Le tourisme est une des activités principales du territoire avec plus de 900 millions d'euros de retombées économiques directes. Une ville touristique se doit d'avoir un réseau de transports en commun efficace, pour pouvoir véhiculer des vacanciers qui ne disposent pas de leur voiture personnelle et sont venus par voie ferroviaire ou aérienne. Il s'agit aussi de dispenser les touristes de venir en voiture ou d'en louer, pour réduire les problèmes de congestion et de manque de places dans les parcs de stationnement.

Une politique tarifaire attractive a été mise au point, avec des titres de transport pour la journée ou la semaine à tarif réduit et des billets combinés bus et téléphérique pour rejoindre le sommet du mont Faron, un des emblèmes de la ville. Les trois lignes maritimes sont une spécificité du réseau Mistral et en sont aussi une grande réussite. Fréquentées par les locaux comme par les touristes (+40% de fréquentation en juillet-août), avec 1,7 millions de voyages en 2017, elles figurent parmi les 5 lignes les plus utilisées du réseau urbain et présentent l'un des meilleurs ratios voyageurs par kilomètre.

Cette politique de développement du réseau et d'amélioration continue a valu en 2016 au Réseau Mistral d'être classé « Champion des transports en commun » par un palmarès du magazine Capital, avec une note finale de 7,9/10, basée sur les critères de l'attention portée à la clientèle, le niveau d'expertise professionnelle et la volonté de recommander ou non l'enseigne à son entourage.

ACCESSIBILITE ET MOBILITE VERTE : UNE ENTREPRISE ENGAGEE AU CÔTE DE LA COLLECTIVITE PUBLIQUE

Pour une entreprise délégataire de services publics comme Transdev, les enjeux sociaux et environnementaux sont d'autant plus importants que son action s'inscrit dans une démarche politique et dans une logique de service public.

L'un des objectifs principaux de Toulon Provence Métropole portés par le PDU était de faciliter l'usage des transports en commun pour les personnes à mobilité réduite, pour garantir la sécurité de leurs déplacements quotidiens et permettre à tous les citoyens, même les plus vulnérables, d'avoir le même accès aux services publics.

A la demande de la Métropole, le Réseau Mistral a développé un ensemble de solutions, qui profitent aussi aux utilisateurs du réseau dont la mobilité n'est pas toujours aisée, comme les séniors ou les enfants. Des aménagements ont été réalisés pour les personnes en fauteuil roulant ou malvoyantes, tant dans les agences commerciales que dans les bus terrestres et bateaux bus : tous les bus sont équipés de palettes électriques et les bateaux-bus de rampes d'accès, les arrêts principaux sont aménagés en quai bus accessibles, des annonces sonores sont diffusées...

De plus, pour promouvoir l'accès aux transports en commun pour les personnes handicapés, qui subissent aussi souvent des difficultés financières, un abonnement gratuit d'un an pour tout le réseau leur est proposé. La RMTT se rend également directement auprès des personnes les plus vulnérables, par le biais d'associations locales, afin de les aider pour leurs démarches administratives comme la prise d'un abonnement, ainsi que pour leur compréhension du réseau et de son usage.

L'entreprise développe également une politique en faveur de l'employabilité et de l'emploi durable. **En 2017, 39 nouveaux contrats de longue durée ont été signés. Parmi les nouvelles recrues, ce sont tous les ans une quinzaine de personnes inscrites à Pôle Emploi qui bénéficient d'un contrat de professionnalisation et sont formées notamment à la conduite d'un bus, jusqu'à obtenir leur permis D.** Pour pérenniser leur place au sein de l'entreprise, des formations d'accompagnement professionnel leurs sont proposées, en vue de renforcer leurs habiletés ou leurs qualifications ou d'en acquérir de nouvelles.

« J'ai été embauché il y a un an et demi à la RMTT comme agent de médiation. Mon travail consiste à rencontrer les gens, à les sensibiliser dans les quartiers problématiques, mais aussi à trouver des solutions pour les personnes en difficulté,

notamment par rapport aux PV. Au début, ce n'était pas facile au niveau de la communication, je ne parlais pas parfaitement français, mais j'ai progressé grâce à la structure. (...) On m'a aussi proposé des formations sur le développement professionnel » Joseph Manak, agent de médiation

De manière globale, les collaborateurs de la RMTT ont bénéficié en 2018 de 3 183 jours de formation, soit une participation financière à la formation professionnelle continue représentant **3,31% de la masse salariale, plus de trois fois l'obligation légale.**

Le Réseau Mistral a fait de la préservation du climat une de ses priorités, notamment au moyen de deux programmes d'action. Le premier est le remplacement des véhicules thermiques anciens et polluants par des véhicules neufs hybrides ou électriques.

En 2011, Toulon Provence Métropole fut la première AOM à commander des véhicules hybrides : 27 bus et 2 éco-bateaux-bus hybrides sillonnent aujourd'hui le réseau. Ils ont permis en 2018 d'économiser 2 millions de litres de diesel, soit 5 200 tonnes de CO₂. 109 nouveaux bus hybrides, électriques et au gaz sont commandés pour 2020, soit un investissement de 61 millions d'euros pour la collectivité. Le réseau comprendra alors 136 bus hybrides ou propres, soit 43% de la flotte, bien en avance de la réglementation en vigueur (30% en 2025). La moitié du gasoil consommé actuellement sera économisée. Ces nouveaux véhicules réduisent aussi la pollution sonore au sein de la métropole.

Le second programme d'action est l'accompagnement des habitants du territoire vers plus d'intermodalité², notamment grâce aux nouvelles technologies. La RMTT favorise ainsi les passages d'un mode de transport à un autre : développement des interconnexions avec le Réseau Mistral aux gares routière et maritime et à l'aéroport ; abonnements combinés au réseau régional ferroviaire du TER et au Réseau Mistral ; desserte du téléphérique du Mont Faron et des navettes maritimes à destination des îles d'Or, pour les touristes ; parkings relais gratuits et sécurisés pour les détenteurs de la carte Mistral ; parkings de covoiturage. Le site Internet et l'application du Réseau Mistral proposent des itinéraires complets qui incluent la marche à pieds et le vélo : cette approche « sur mesure » permettra aussi de mieux ajuster l'offre de services aux besoins spécifiques de chaque habitant ou visiteur du territoire.

² Alors que la multimodalité est le fait d'avoir le choix entre plusieurs modes entre deux lieux, l'intermodalité est le fait d'utiliser successivement plusieurs modes pour un même trajet. Optimiser l'intermodalité suppose une multimodalité suffisante pour pouvoir répondre à la diversité croissante des parcours et de leurs motifs.

UN ACTEUR ENGAGÉ DANS LA VIE DU TERRITOIRE

La RMTT est l'une des dix premières entreprises de la métropole par le nombre de ses employés, ce qui à ses yeux lui confère une responsabilité territoriale d'autant plus importante. Transdev a donc décidé d'investir dans la vie associative locale, sportive et culturelle, par des subventions et la mise à disposition de transports.

Cette démarche volontaire auprès des associations locales est aussi un moyen de sensibiliser les bénéficiaires du réseau de transports, notamment les jeunes, aux bonnes pratiques d'usage, pour permettre à tous les utilisateurs de vivre leurs trajets sereinement, et aux personnels de bord d'avoir une meilleure qualité de travail.

« Nous investissons beaucoup dans le milieu associatif local pour aider des associations principalement sportives, mais aussi culturelles, pour souligner que nous ne sommes pas un simple transporteur, mais un acteur de la vie de la cité »
Thierry Durand, directeur de la RMTT

Compte tenu de l'importance historique dans la culture et la vie locale du rugby, sport fédérateur et emblématique à Toulon, l'un des partenaires les plus anciens de la RMTT est le Rugby Club Toulonnais (RCT), créé en 1908 et dont l'équipe professionnelle évolue de manière continue dans le « Top 14 » depuis 2008. Le club est l'un des principaux vecteurs de communication de son département et de sa région, et dans ce cadre il s'engage dans des missions d'intérêt général, notamment auprès des jeunes. La RMTT accompagne financièrement mais aussi logistiquement le RCT en lui proposant des solutions de transports. En 2018, pour favoriser l'intégration des jeunes des quartiers dits défavorisés, sur des thèmes comme la mixité ou l'appréhension des valeurs de respect et de solidarité, le RCT a créé l'opération « Le RCT au cœur des quartiers » : huit équipes mixtes de moins de 13 ans, chacune parrainée par un joueur professionnel du RCT, ont pu bénéficier d'entraînements avant de participer à un tournoi inter-quartiers, dont la finale s'est déroulée au stade Mayol, devant près de 20 000 spectateurs présents pour assister à un match professionnel du RCT. **Ce projet a suscité immédiatement l'adhésion de Transdev et du réseau Mistral, qui ont pris en charge les transports des enfants durant toute l'opération. L'impact de ce tournoi a été très fort pour les jeunes, notamment pour l'un de ses objectifs qui était de favoriser les relations « intercités ».** Des affinités se sont créées entre eux alors qu'ils viennent souvent de quartiers opposés, et n'auraient pas été amenés à se rencontrer autrement. Cette action devrait être pérennisée.

Les partenariats sportifs sont aussi un moyen pour la RMTT de sensibiliser au bon usage des transports, grâce à l'organisation d'ateliers lors d'évènements sportifs dont elle est partenaire. Ces ateliers ludiques visent par exemple à changer l'image que les jeunes peuvent avoir des personnels naviguants comme les chauffeurs et surtout les contrôleurs.

Le modèle est le suivant : l'entreprise organise une journée avec la direction des sports de la Seyne-sur-mer, à laquelle participent 300 enfants entre 4 et 16 ans ; durant toute la journée, elle organise un tournoi de rugby sur la plage, et un représentant de Transdev anime un atelier sur le respect et la sécurité dans les transports. **Plusieurs milliers d'enfants sont ainsi sensibilisés, avec des résultats probants puisque les incivilités ont connu une baisse de 13% depuis 2013.** La RMTT organise également des initiations au rugby à 13, sous forme de stages gratuits pendant une semaine, durant lesquels là aussi des ateliers sont organisés, avec des jeux de rôle dans un bus pour prendre conscience des comportements et de leurs effets. En faisant plus largement appel au savoir-être, ces actions ont des impacts plus larges sur la vie des adolescents.

CONCLUSION

Directement concernées tant par le développement de leur activité que par la sécurité de leurs passagers et de leurs personnels, en première ligne pour assurer la transition vers une mobilité « propre », les entreprises privées de transport public poursuivent naturellement les mêmes objectifs que leurs collectivités délégataires. Mais le passage de la notion de transport à celle de mobilité est bien plus qu'une simple extension de leurs attributions partagées. Elle nécessite une relation beaucoup plus fine et intégrée à l'ensemble du territoire desservi, à ses relations avec les territoires voisins et à la diversité des besoins et des usages des populations présentes de manière permanente ou temporaire. **L'apport de l'expertise et des capacités d'innovation de Transdev auprès de la métropole Toulon Provence Méditerranée aide cette dernière à mettre en œuvre ses objectifs économiques, sociaux et environnementaux.** Les nouvelles solutions de mobilité mises en place valent au réseau d'être reconnu comme l'un des plus performants en France, peut-être le plus avancé pour la transition énergétique. De plus, Transdev s'attache à ancrer son action dans la vie de la cité, auprès de la vie associative, nouant ainsi une relation privilégiée avec les utilisateurs du réseau, notamment les jeunes. L'entreprise se positionne ainsi comme partenaire à la fois de la collectivité et du territoire lui-même.

Ce travail est issu d'entretiens qualitatifs de terrain réalisés auprès de la régie mixte des Transports toulonnais et des parties prenantes locales. En complément, des sources bibliographiques ont été utilisées : documents Transdev ou documents de la métropole Toulon Provence Méditerranée.