



CiViTAS

Cleaner and better transport in cities



10

Systemes de tickets novateurs pour les transports en commun



CIVITAS Initiative est une action européenne qui aide les villes à mettre en œuvre une politique intégrée de transport durable, propre et efficace. Les leçons apprises lors des phases de planification, de mise en œuvre et d'exploitation des activités sont résumées dans douze Policy Advice Notes et donnent aux villes de l'Union européenne une idée de la façon d'affronter leurs futurs problèmes de transport urbain.



Systemes de tickets novateurs pour les transports en commun

Faciliter l'accès aux transports en commun en proposant un système intégré de billetterie et de paiement

Dans le cadre de CIVITAS II (2005–2009), différentes mesures ont été mises en œuvre, où des systèmes de tickets et de paiement novateurs pour les transports en commun ont été développés afin de renforcer l'attrait de ce mode de transport et d'accroître la part de voyageurs utilisant ce mode. Des informations exhaustives sur les processus de mise en œuvre et leurs résultats ont été recueillies et sont résumées dans la présente Policy Advice Note dans le but d'informer les personnalités politiques et les décideurs intéressés par ces actions.

Présentation générale

DESCRIPTION DES MESURES

Pour renforcer l'utilisation des transports en commun, les villes doivent avoir pour objectif de rendre le système de billetterie attractif et facile à comprendre pour tous. Le système de fixation des prix doit être cohérent et simple avec un nombre raisonnable de tickets qui prend en compte les besoins des usagers. La base tarifaire doit être transparente et facile à comprendre. Les systèmes de tickets et de paiement doivent être largement disponibles, par exemple :

- Aux points de vente répartis dans toute la ville
- Aux distributeurs de tickets à divers endroits (par exemple dans les parkings-relais, aux principaux arrêts de bus ou à bord des véhicules)
- Sur Internet (par exemple souscription pour les titulaires de cartes à puce)
- Via les téléphones mobiles

Des politiques intégrées de tickets et de tarifs entre les différents exploitants de transport en commun (par exemple les transports en commun locaux et le réseau ferroviaire national) doivent être proposées afin de rendre les tickets valables pour l'ensemble des modes de transport en commun et pour l'ensemble de la région. Des modes





de paiement faciles et attractifs doivent être proposés. Par exemple, des systèmes à carte à puce novateurs, utilisables pour le paiement sans contact des tarifs intégrés, peuvent être mis en œuvre. Ils peuvent également constituer un élément important pour promouvoir les transports en commun. Les paiements par carte à puce peuvent en outre fournir des données utiles sur les modèles de comportement et de mobilité des usagers.

GROUPES CIBLES

Les principaux groupes cibles des mesures sont les usagers actuels et potentiels des transports en commun ; toutefois, les mesures peuvent cibler différents groupes spécifiques, comme les écoliers, les étudiants, les familles, les touristes, les visiteurs, etc. Il peut être particulièrement utile de cibler les jeunes pour qu'ils adoptent durablement de bonnes habitudes de mobilité.

IMPACTS ET AVANTAGES

De nombreux avantages potentiels liés aux mesures de tickets pour les transports en commun ont été explorés pendant CIVITAS II. Les constatations générales et les impacts sont rapportés ici.

Pour le public

La facilité et la commodité d'achat offertes par les systèmes de tickets novateurs dans une ville devraient attirer davantage de passagers des transports en commun, se traduisant par une baisse du nombre de voitures personnelles entrant dans la zone urbaine et par une meilleure satisfaction des passagers. L'accessibilité des transports en commun en général est renforcée par l'introduction d'un ticket valable pour l'ensemble des services et types de véhicule.

Pour les particuliers

Chaque usager des transports en commun peut bénéficier d'un nouveau système de tickets dans la mesure où les nouvelles offres sont mieux adaptées aux besoins et aux modèles de voyage de chaque personne. Lorsqu'ils utilisent une carte à puce ou un téléphone mobile, les passagers des

transports en commun peuvent économiser de l'argent dans la mesure où le meilleur prix pour les trajets est calculé automatiquement (par exemple après un certain nombre de trajets, les passagers obtiennent une réduction). Si des distributeurs de tickets sont installés aux arrêts de bus ou à bord des véhicules, le temps d'embarquement est réduit et la fiabilité et l'efficacité des services de transport en commun augmentent du fait que les tickets ne sont pas achetés au conducteur. La disponibilité des points de vente pour les différents groupes d'usagers est également un aspect important (par exemple les personnes âgées ou les personnes à mobilité réduite).

Pour les sociétés

Les sociétés privées et leurs employés peuvent tirer avantage des nouveaux systèmes lorsque la vente et la subvention des titres de transport en commun pour les employés sont simplifiées. Les sociétés de transport en commun bénéficient notamment de cette mesure avec une augmentation du nombre de passagers générée par le service. En proposant des tickets adaptés aux groupes d'usagers spécifiques, de nouveaux marchés pourraient se développer. D'autres sources d'information sur les clients sont créées, fournissant des données utiles en vue d'une analyse approfondie pour les sociétés de transport en commun.

CONDITIONS-CADRES DE RÉUSSITE

Le principal facteur de réussite est le développement d'un système convivial et simple. Par exemple, la fonction des nouveaux distributeurs de tickets doit être conçue d'une manière évidente de sorte qu'aucune aide supplémentaire ne soit nécessaire. Ils doivent proposer un service multilingue pour les touristes et visiteurs étrangers. En ce qui concerne l'introduction d'un système à carte à puce, il est recommandé d'utiliser une architecture standard, par exemple ITSO (organisation des cartes de transport à puce intégrée). Le partage des recettes engendrées par les tickets entre les différents exploitants est une question qui doit être résolue (par exemple entre l'exploitant ferroviaire et les exploitants de transport en commun urbain).



Étapes et chronologie de la mise en œuvre

Pour une introduction réussie des nouveaux systèmes de tickets, les étapes de mise en œuvre, les mesures de soutien et les calendriers ci-après doivent être pris en compte.

ÉTAPES DE MISE EN ŒUVRE

1. Collecte des données nécessaires

- Examen des exigences légales (par exemple droits de concession, système de subvention, partage des recettes provenant des titres, etc.)
- Étude de la zone cible (par exemple de l'état actuel du réseau de transport en commun, du système de tickets existant, de la politique de mobilité de la ville, de l'extension aux réseaux ferroviaires régionaux ou nationaux, de l'état des systèmes des différents exploitants)
- Enquête comportementale et étude de marché des besoins des clients (habitudes de voyage, perception des différents modes, satisfaction, utilisation de types de tickets particuliers, examen et sélection d'applications potentielles pour différents tickets, etc.)
- Analyses avancées de la fixation des prix et de l'établissement des tickets
- Recueil d'expériences de villes comparables

2. Décisions officielles

- Accords entre tous les exploitants de transport portant sur un système commun, notamment sur les contributions financières des exploitants et le partage des recettes par la suite
- Discussions portant sur la question de savoir si les exploitants participants doivent verser une commission dès le début du projet ou uniquement après un certain laps de temps
- Approbation par le service du trafic/des transports et/ou la communauté urbaine :
 - de la modification du système de fixation des prix
 - du choix des nouvelles technologies en fonction des coûts et de la complexité technique

- de l'achat et de l'emplacement des distributeurs automatiques et des composteurs de tickets
- Accords de partenariat sur l'utilisation de la carte à puce à d'autres fins (entrée aux musées, activités sportives et loisirs, etc.)

3. Élaboration du système de tickets

- Définition des prix et conception des tickets conformément aux besoins des usagers
- Accord sur les aspects techniques des cartes, des distributeurs et des composteurs de tickets (tenant compte des besoins des personnes handicapées et de la disponibilité de langues différentes)
- Identification des conditions-cadres pour la disponibilité, l'enregistrement, le paiement et la délivrance des tickets
- Accord sur les stratégies de suivi et de gestion
- Sélection d'autres services à intégrer dans le système (par exemple autopartage, vélos publics, stationnement, etc.)
- Accord sur l'interface utilisateur graphique et les configurations logicielles

4. Appel d'offres et négociation avec les fournisseurs de tickets

5. Mise en œuvre et installation

- Liaison du système central de gestion pour l'intégration des tickets (serveur de tickets) aux systèmes de fixation de prix/gestion des autres exploitants de transport
- Adaptation du logiciel pour Internet (par exemple souscription en ligne de cartes à puce)
- Production et distribution des machines (vente et compostage de tickets, etc.)
- Établissement d'un partenariat avec les commerces, les hôtels, etc., où les tickets peuvent être achetés
- Sessions de formation pour les inspecteurs de contrôle de l'unité de transport des passagers, les distributeurs et les détaillants

6. Promotion des nouveaux services et de leurs avantages

7. Évaluation et suivi du système



MESURES D'ACCOMPAGNEMENT VISANT À AMPLIFIER LES EFFETS POSITIFS

Si les mesures suivantes sont mises en œuvre parallèlement à l'introduction des nouveaux systèmes de tickets, la réussite des actions peut être renforcée et des effets de synergie positifs peuvent être créés :

- Proposition de toute une série d'autres services aux usagers des transports en commun et/ou aux titulaires de cartes à puce (par exemple accès à l'autopartage ou au vélopartage, aux activités culturelles et aux loisirs)
- Réductions de prix pour le vélopartage et/ou les parkings-relais dans les villes
- Introduction d'un planificateur de trajets (par exemple sur le téléphone mobile) pour trouver le bon itinéraire, les moyens d'accès, et pour commander le ticket pour cet itinéraire en même temps
- Installation de systèmes de surveillance de sécurité (par exemple des caméras) qui peuvent protéger les machines du vandalisme

CALENDRIER

Les expériences de CIVITAS II donnent un aperçu de la durée type des phases de planification et de mise en œuvre. Globalement, l'introduction d'un nouveau système de tickets demande environ deux ans.

La phase de préparation peut durer jusqu'à 16 mois (étude de conception, élaboration du système, décisions officielles, sélection des emplacements, etc.). Dans le cadre de CIVITAS II, les délais suivants ont été nécessaires :

- L'étude de marché visant à examiner les besoins des clients dure environ deux mois
- Le lancement d'une étude sur les possibilités de paiement demande environ cinq mois
- Un mois environ est nécessaire pour les négociations avec les exploitants de transport en commun, toutefois, ce délai dépend de l'attitude des parties prenantes envers les mesures ainsi que du nombre et du type d'exploitants participants (par exemple les négociations avec un exploitant ferroviaire peuvent demander un délai plus long en raison des règles juridiques différentes)

Les phases de mise en œuvre varient entre 2 et 10 mois selon le système à installer. Dans le cadre de CIVITAS II, les délais suivants ont été nécessaires :

- 2 à 6 mois pour la mise en œuvre des produits intégrés de tickets et des modes de paiement pour les transports en commun
- 8 mois pour l'établissement et l'ajustement de l'équipement pour un système à carte à puce (modification du logiciel des composteurs ; installation d'une antenne et d'une interface sur chaque véhicule ; installation d'une antenne sur le bâtiment principal du terminus d'autobus, connexion au serveur de tickets ; actualisation du serveur de tickets)
- 4 mois pour le développement et l'adoption d'un système de tickets pour les transports en commun aux parkings-relais
- 10 mois pour le développement et l'adaptation d'un outil Internet applicable pour la souscription des cartes à puce
- Les sessions de formation pour les distributeurs de tickets intégrés demandent environ deux mois





Quels sont les investissements nécessaires ?

Les coûts varient de manière significative selon le type de système mis en œuvre, le nombre de distributeurs/composteurs de tickets ainsi que le nombre de véhicules à équiper de nouvelles technologies. Toutefois, les catégories de coûts suivantes doivent être prises en compte :

- Spécification et développement d'un nouveau système de tickets (consultant, participation des exploitants de transport, etc.)
- Logiciels pour les systèmes de tickets intégrés (connexion des systèmes des différents exploitants, outil Internet pour les souscriptions, logiciels d'application dotés d'une interface facilement compréhensible, etc.)
- Équipement des véhicules, arrêts et stations (antennes, distributeurs et composteurs de tickets, etc.)
- Maintenance de l'équipement
- Contrat de maintenance pour les logiciels propriétaires
- Actualisation du système et des logiciels
- Coûts supplémentaires (par exemple pour le développement d'un système de surveillance)

Concernant le niveau de financement nécessaire, les constatations suivantes ont été dégagées dans le cadre des mesures CIVITAS II :

1. 13 000 euros de coûts d'investissement pour le matériel et les logiciels concernant un système intégré de tickets
2. 712 500 euros pour l'achat de 16 distributeurs de tickets avec le système central de gestion d'arrière-guichet associé
3. 60 000 euros de coûts de maintenance par an pour 16 distributeurs de tickets
4. 10 000 euros de dépenses liées aux activités de marketing, promotion et formation concernant un nouveau système de tickets

Toutefois, il convient de considérer que certains coûts peuvent être évités en introduisant les mesures. Chaque exploitant de transport peut réduire les coûts de distribution et de vente des tickets dans la mesure où tous les exploitants utilisent les mêmes tickets et partagent les mêmes distributeurs de tickets, d'où par des conditions d'approvisionnement plus favorables. En raison des coûts d'exploitation élevés, un prestataire de services communs peut se charger des dites tâches. Les développements techniques des applications pour téléphones mobiles ou PDA peuvent entraîner une réduction des coûts d'établissement des tickets.

Principaux facteurs agissant comme précurseurs de la réussite

Dans le cadre de CIVITAS II, les facteurs suivants ont été identifiés comme les principaux moteurs d'une création et d'une mise en œuvre efficaces et réussies des mesures décrites ci-dessus :

- Les réductions de prix pour les tickets intégrés pour les transports en commun (par rapport aux tickets individuels)
- Une bonne coopération avec les exploitants de transport en commun (aux niveaux local, régional et national)
- Un partenariat solide entre les diverses parties prenantes intéressées par l'encouragement de l'utilisation des transports en commun
- Un solide soutien politique, par exemple pour adapter le système de tickets aux différents besoins des usagers
- Une bonne stratégie promotionnelle et marketing, adaptée aux différents groupes cibles
- Une information claire, exhaustive et accessible sur le nouveau système
- L'échange de connaissances avec d'autres villes paires utilisant le même système de tickets ou un système similaire, offrant une possibilité d'achat groupé de l'équipement technique



- La modification de la réglementation nationale en vue de favoriser l'introduction des systèmes de tickets intégrés
- L'ouverture des tickets à d'autres services de transport, notamment les parkings-relais, les parcs à vélos, etc.

Stratégies pour une mise en œuvre réussie

Pendant les phases de mise en œuvre, différents obstacles peuvent surgir. Pour surmonter les obstacles, le processus complet de mise en œuvre et de planification doit être accompagné de réunions du groupe de travail et de débats réguliers concernant les divers problèmes, comme ceux décrits dans les paragraphes suivants.

Soutien politique

Afin de garantir un soutien politique, il convient d'assurer que la majorité des usagers des transports en commun bénéficient d'un nouveau système transparent, notamment en améliorant l'accessibilité ou en proposant des tarifs adaptés aux groupes d'usagers spécifiques. La présence des personnalités politiques doit être engagée dès le début du processus de planification afin de garantir un soutien constant de la mesure. Elles doivent connaître les avantages de la mise en œuvre du système, soulignant sa cohérence avec les documents déjà adoptés sur la stratégie et la politique à mener à long terme (par exemple stratégie d'aménagement de la ville, plan de transport ou politique de transport).

Approbation

Le soutien des exploitants de transport et leur approbation doivent être garantis. Des consultations et une communication sont nécessaires afin d'expliquer les objectifs et les avantages du nouveau système et d'évaluer les impacts et les avantages qui en découlent pour l'ensemble des

parties prenantes. Une stratégie claire de partage des recettes entre les exploitants de transport en commun doit être convenue afin de garantir que toutes les parties sont bénéficiaires sans perte nette de recettes causée par l'introduction d'un ticket interopérable.

Afin de renforcer la compréhension, il est important de développer des systèmes facilement compréhensibles (par exemple, la structure et la transparence du système tarifaire, des interfaces logicielles conviviales, etc.), de communiquer et de promouvoir les avantages des offres, et enfin de fournir du matériel d'information sur leur utilisation.

Gestion financière

Garantir le financement

En ce qui concerne l'introduction d'un système de tickets intégré par différents exploitants de transport, il est souhaitable que le principal exploitant de transport soit responsable de l'achat et de l'installation de l'équipement, comme les distributeurs de tickets. Ce faisant, une introduction rapide et sans heurt est garantie. La solution la plus efficace consiste à mettre le système en œuvre via l'autorité de transport ou le service des transports intéressé(e) par les aspects plus vastes de la mobilité dans la ville et par la participation des différents exploitants de transport.

Garantir l'utilisation des nouveaux tickets

Des campagnes promotionnelles et marketing efficaces peuvent garantir l'utilisation des nouvelles offres et le maintien des recettes découlant de la vente de tickets à un certain niveau pour les exploitants. Cela peut éviter le retrait ultérieur des exploitants de transport en commun en raison d'une faible utilisation.

Équipement technique limité

En ce qui concerne les villes de taille moyenne, qui achètent généralement uniquement un nombre limité de distributeurs et de composteurs de tickets, etc., il est recommandé d'identifier d'autres villes intéressées par le système, le cas échéant. Un achat groupé peut être effectué et l'équipement technique peut être acheté à un prix unitaire inférieur.



Aspects techniques

Interopérabilité

Des études et des essais avancés doivent être réalisés afin de garantir l'interopérabilité des divers systèmes techniques. Un soutien de gestion et des ressources humaines et financières supplémentaires, ainsi qu'une meilleure gestion des risques, doivent être proposés. Par ailleurs, une révision du manuel et des mises à jour logicielles régulières du système de tickets doivent être effectuées.

Au stade de la spécification, il est important d'établir les exigences d'interopérabilité et d'envisager une approche des systèmes ouverts, anticipant les possibilités d'extension vers d'autres modes/exploitants et de mises à niveau ultérieures.

Sécurité des données

De nombreux efforts doivent être déployés afin de garantir la sécurité des données à caractère personnel et des coordonnées bancaires lorsque les tickets peuvent être payés en utilisant un porte-monnaie électronique ou une carte de crédit aux distributeurs de tickets et sur Internet. Par conséquent, une adaptation des sites Internet des exploitants de transport en commun peut être nécessaire.

Maintenance

Un contractant possédant les compétences et connaissances appropriées doit être engagé pour la maintenance de l'équipement technique et des services.

Conditions-cadres juridiques

Dès le début du projet, il est important de garantir que la conception des systèmes respecte la législation nationale et locale. Le service de tickets intégré doit être clairement cohérent avec les règles de concurrence lorsque différents exploitants de transport sont impliqués. Dans certains pays (par exemple le Royaume-Uni), la loi interdit la formation d'associations de transport offrant des tickets intégrés afin de garantir un cadre équitable en matière de concurrence.

Organisation

Toutes les villes (notamment les villes de taille moyenne) qui aspirent à développer un système de paiement par carte à puce doivent être conscientes que ces initiatives sont technique-

ment complexes et demandent un investissement important en termes de temps et d'argent. Toutefois, si une structure tarifaire complexe est introduite et si de nombreux exploitants de transport sont impliqués, les systèmes constituent des outils efficaces pour résoudre ces problèmes et rendre le système plus convivial. Toutes les mesures nécessitent une mobilisation continue des parties prenantes et des efforts pour convaincre les nouveaux points de vente d'y prendre part. Afin de garantir une répartition claire des responsabilités et de régler les engagements des divers partenaires et parties prenantes (autorité de transport en commun, exploitant de transport en commun, responsable de parc de stationnement, responsable des vélos publics, etc.), la coopération et le dialogue entre les différentes parties doivent être renforcés et soutenus à l'occasion de réunions organisées par le responsable de la mesure concernée.

PRINCIPAUX ÉLÉMENTS À PRENDRE EN COMPTE

- Le système de fixation des prix doit être cohérent et simple avec un nombre raisonnable de tickets qui prend en compte les besoins spécifiques des usagers.
- Les décisions concernant le type de système commun ainsi que la répartition des contributions financières et le partage des revenus provenant des tickets doivent être clarifiées entre les différents exploitants au début du projet.
- Afin de réduire les coûts, les villes de taille moyenne en particulier doivent chercher d'autres villes partageant les mêmes intérêts, avec lesquelles un achat groupé peut être effectué et l'équipement technique être acheté à un prix unitaire moindre.
- Des études et des essais avancés doivent être réalisés afin de garantir l'interopérabilité des divers systèmes techniques.



Qui sont les principaux participants ?

PARTIES PRENANTES

Les particuliers/organisations parties prenantes ci-après devraient participer en tant que conseillers ou soutiens non officiels :

- Les usagers des transports en commun participant aux réunions et/ou contactés par des enquêteurs pour obtenir des informations sur leurs besoins spécifiques. Les usagers doivent avoir la possibilité d'essayer les différents tickets, les outils et l'équipement
- Les différents groupes cibles spécifiques (étudiants, personnes à mobilité réduite, personnes âgées, employés, etc.) afin de connaître leurs exigences et besoins particuliers
- Les ONG en faveur de la mobilité durable (par exemple les organisations en faveur de l'écologie) qui pourraient coopérer aux activités de promotion pour cette mesure
- Les entreprises publiques afin de contribuer à la conception, à la mise en œuvre et à la promotion du nouveau système ainsi qu'à la construction d'un solide partenariat local
- Les associations d'hôtels, les musées ainsi que d'autres sites de loisirs et commerciaux contribuant au développement d'offres spéciales de tickets pour les touristes et visiteurs
- Les personnalités politiques locales et régionales
- La coopération avec les fournisseurs de distributeurs de tickets et les techniciens est importante pour un support technique continu

PRINCIPAUX PARTENAIRES DU PROJET

La participation des partenaires suivants est essentielle à la mise en œuvre réussie des mesures :

Décideurs

Le rôle principal pour la mesure fournissant des orientations stratégiques est généralement assumé par l'administration municipale locale (par exemple le service des transports ou du trafic). En outre, le principal exploitant de transport ou l'autorité de transport en commun responsable de l'ensemble des transports en commun dans la région doit gérer la mesure en tant que chef de projet. Dans de nombreux pays, c'est le conseil municipal qui approuve les dépenses budgétaires d'investissements dans les services publics, son rôle doit donc être considéré séparément pour chaque pays.

Exploitants

Les prestataires du service de tickets sont les exploitants de transport en commun.

Gestion financière

Les mesures sont mises en œuvre et financées par les administrations locales mais il sera demandé aux exploitants de transport de contribuer financièrement au projet dans le futur et cet aspect demandera des négociations. Les coûts d'investissement pourraient être suivis par une organisation indépendante, la Cour des comptes du pays peut en assumer la responsabilité, en particulier si des fonds publics sont utilisés.

Autres partenaires

Des universités ou des instituts de recherche similaires peuvent être désignés pour la réalisation des différentes études et enquêtes demandées (par exemple des bases de données). Des sociétés privées et des consultants peuvent soutenir le responsable de la mesure dans la gestion du projet et le développement technique du système. L'intervention d'entreprises privées est nécessaire pour l'entretien et la maintenance de l'équipement technique.



Liste d'exemples concrets de CIVITAS II

Dans le cadre de CIVITAS II, 7 villes ont mis en œuvre des mesures concernant l'introduction de nouveaux systèmes de tickets :

Malmö (Suède) : Services Internet mobile donnant accès aux informations sur les bus

Cracovie (Pologne) : Tickets intégrés et tarifs

Toulouse (France) : Contrats, services et tickets électroniques multimodaux novateurs pour les transports en commun

Norwich (Royaume-Uni) : Distributeurs de tickets sur rue

La Rochelle (France) : Développement d'un système intégré de fixation des prix, poursuite de la mise en œuvre de l'intégration des tickets et du système à carte à puce

Ploiești (Roumanie) : Développement d'un nouveau système de tickets pour les transports en commun

Preston (Royaume-Uni) : Mise en œuvre de tickets intégrés pour les transports en commun et d'un système de tickets intégré pour le transport



CIVITAS Policy Advise Notes – Tous les sujets en un coup d’œil

OPTIMISER L’UTILISATION DES VOITURES Nouvelles formes d’utilisation et de possession d’un véhicule	01
VÉHICULES ET CARBURANTS ALTERNATIFS PLUS PROPRES Réduction des émissions de polluants émanant du trafic routier	02
VILLES FAVORABLES AU VÉLO Promotion d’une mobilité respectueuse de l’environnement et saine	03
INTÉGRATION DE LA GESTION DU STATIONNEMENT ET DE L’ACCÈS Amélioration de la qualité de vie des espaces urbains dans les zones sensibles de la ville	04
LOGISTIQUE ET DISTRIBUTION DU FRET Distribution des marchandises respectueuse de l’environnement dans les villes	05
MESURES DE GESTION INTELLIGENTE DE LA MOBILITÉ Moyens efficaces d’influencer le comportement de mobilité des individus	06
PRIORISATION DES TRANSPORTS EN COMMUN DANS LES VILLES Mise en place d’un moyen de transport respectueux de l’environnement, rapide et fiable	07
PROMOTION D’UNE NOUVELLE CULTURE DE LA MOBILITÉ URBAINE Information, promotion et formation	08
SYSTÈMES D’INFORMATION NOVATEURS POUR LES TRANSPORTS EN COMMUN Faciliter l’accès aux transports en commun en fournissant des renseignements fiables	09
SYSTÈMES DE TICKETS NOVATEURS POUR LES TRANSPORTS EN COMMUN Faciliter l’accès aux transports en commun en proposant un système de tickets intégré	10
AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES DE TRANSPORT EN COMMUN Rendre les transports en commun plus attractifs pour les citoyens	11
SERVICES DE LA TECHNOLOGIE DE L’INFORMATION POUR LE CONTRÔLE DU TRAFIC Outils novateurs permettant d’optimiser la gestion du trafic	12

www.civitas.eu

Le site Web CIVITAS contient des renseignements sur les **nouvelles et événements** concernant CIVITAS. Il fournit un aperçu de tous les **projets CIVITAS** et de toutes les **villes CIVITAS**, et répertorie les **coordonnées** de plus de 600 personnes travaillant dans le cadre de CIVITAS.

De plus, vous y trouverez des renseignements détaillés sur **plus de 650 présentations novatrices** provenant des villes de démonstration CIVITAS.

Consultez le site Web CIVITAS et cherchez les **meilleurs exemples d'expériences** actuellement entreprises dans les villes en matière de transport urbain durable. Si l'une des idées semble adaptée à votre ville, ou si vous souhaitez simplement en savoir plus, vous pouvez contacter le responsable pour cette mesure.



Contact

CIVITAS Secretariat
C/o The Regional Environmental Center
for Central and Eastern Europe (REC)
Ady Endre út 9-11, 2000 Szentendre
HUNGARY

Courriel : secretariat@civitas.eu
Tel : +36 26 504046, Fax : +36 26 311294



THE CIVITAS INITIATIVE
IS CO-FINANCED BY THE
EUROPEAN UNION

Éditeur : CIVITAS GUARD – Évaluation, contrôle et distribution pour CIVITAS II. **Auteur :** Institute for Transport Studies, University of Natural Resources and Applied Life Sciences (BOKU), Vienna. **Mise en page :** FGM-AMOR – Austrian Mobility Research. **Sources :** Toutes les photos ont été fournies par les villes CIVITAS et l'équipe CIVITAS GUARD (sauf mention contraire) et autorisées à la reproduction dans la présente publication. Les chiffres et valeurs fournis sont principalement issus des résultats des projets de démonstration CIVITAS communiqués par les villes participantes. Des renseignements supplémentaires provenant de documents spécialisés ont été utilisés, le cas échéant. **Édition 2010.** Imprimé en Autriche.

La Commission européenne, ou toute personne agissant en son nom, n'est en aucun cas responsable de l'utilisation des renseignements contenus dans cette publication. Les avis exprimés dans cette publication n'ont pas été adoptés ou approuvés de quelque façon que ce soit par la Commission et ne constituent pas un communiqué des opinions de la Commission.

CIVITAS Initiative a été cofinancée par les sections Transport et Énergie du programme-cadre de l'Union européenne pour des actions de recherche, de développement technologique et de démonstration.

CIVITAS