



***DSP Transport urbain – Artois Mobilités 2024-2029***

**Annexe 5.2**

---

**Conditions techniques de la gratuité**

# LES IMPACTS TECHNIQUES

L'un des premiers sujets soulevés par la gratuité concerne ses impacts sur la fréquentation. Plusieurs questionnements sont recensés : à quelle croissance de fréquentation doit-on s'attendre ? Cette croissance est-elle pérenne dans le temps ? Quelle est la part résultant de la gratuité et celle relevant de l'évolution de l'offre si le réseau est restructuré dans le même temps ? À quels usages renvoie cette fréquentation supplémentaire ? Quelle est la part du report modal dans cette évolution ? Quels sont les modes impliqués et dans quelles proportions ?

## HYPOTHESES DE TRAVAIL

### MESURE DE LA FRÉQUENTATION

La question de la mesure de la fréquentation concerne également de manière directe les rapports entre Artois Mobilités et Transdev Artois Gohelle au travers des mécanismes contractuels et financiers liés à la rémunération. En l'absence de recettes tarifaires, cette dernière est indexée sur la valorisation économique de la fréquentation et sur le nombre de voyages du réseau. La fiabilité de la mesure des voyages est donc un paramètre essentiel à prendre en compte dans l'impact contractuel et financier de la gratuité. Celle-ci interroge également la fiabilité de la continuité historique de la fréquentation lors de changements de modes opératoires (passage de l'utilisation des validations de la billettique avant la gratuité à des comptages cellule après gratuité). L'analyse de ces questionnements renvoie à la donnée disponible, à sa fiabilité mais aussi à l'existence d'outils de suivi et d'évaluation de la gratuité.

Si les données de fréquentation sont suivies par Artois Mobilités, les résultats obtenus et leur degré de fiabilité dépendent des outils et méthodes utilisées.

### PRÉSERVATION DE L'INTÉGRATION TARIFAIRE ENTRE LES TER ET TADAO

Depuis 2012, certains titres de transport peuvent être utilisés aussi sur le réseau ferroviaire TER compris dans le ressort territorial d'Artois Mobilités. Cette intégration tarifaire repose sur une contribution annuelle du syndicat, versée à la SNCF et financée pour moitié par la région Hauts-de-France.

La part des usagers détenteurs d'un titre TADAO dans les voyages ferroviaires effectués en TER à l'intérieur du périmètre syndical ne cesse de progresser, passant de 8,3% en 2012 à 54,5% en 2017, dont 46% d'abonnements de la gamme des moins de 26 ans.

Nous avons pris l'hypothèse que cette intégration perdurera après le passage en gratuité et qu'il sera donc nécessaire aux voyageurs TADAO utilisant le TER de justifier la possession d'une carte PASS PASS avec un titre TER valorisé à « zéro ».

Dans cette hypothèse, il est donc indispensable de préserver un système de distribution de la carte PASS PASS en agence et/ou sous forme de canaux dématérialisés pour garantir l'accès au TER pour les voyageurs concernés..

### ABRIS VÉLOS SÉCURISÉS

Depuis 2019, Artois Mobilités a choisi d'implanter des abris vélos sécurisés à proximité des gares et stations majeures le long des lignes de BHNS. Aujourd'hui, ce sont plus de 250 places réparties sur 11 sites qui sont proposés aux cyclistes.

L'accès à ces abris est gratuit et se fait sur simple présentation d'une carte PASS PASS devant le valideur. La carte PASS PASS n'a pas besoin d'être chargée d'un titre en cours de validité.

## PRECONISATIONS SUR LES CHOIX TECHNIQUES

### PRÉSERVER DES TERMINAUX DE POINT DE VENTE (TPV) PASS PASS DE HAUT DE FRANCE MOBILITE (HDFM) POUR ÉMETTRE DES CARTES PASS PASS



L'émission des cartes PASS PASS peut être réalisée par le système actuel AEP et/ou celui de HDFM de l'industriel CONDUENT. Le maintien des TPV d'AEP nécessite de conserver l'ensemble du système central. Nous préconisons donc de généraliser les TPV de HDFM pour limiter les coûts. L'acquisition d'un TPV HDFM par agence serait nécessaire pour continuer à émettre les cartes pour les voyageurs utilisant le TER et/ou les abris vélos.

### DÉMONTAGE DES EMBARQUÉS ET DAT DE LA BILLETTIQUE

La vente à bord et la validation n'étant plus utile, nous conseillons d'effectuer le démontage de l'ensemble des embarqués dans les véhicules en propre et chez les sous-traitants. Cette logistique de dépose et recyclage pourra être travaillée avec l'industriel en charge de l'installation des cellules de comptage.

#### BUS GRATUIT



Une centaine de DAT AEP sont installés et répartis sur les lignes B1, B2 et B3 du réseau. Au même titre que les équipements embarqués, ces DAT devront être démontés et recyclés : opérations de désinstallation, de fixation des câbles, transport, de mise au rebut et de resurfaçage des quais des différentes stations.

Ces démontages/recyclages seront quantifiés et évalués avec l'industriel billettique dans le cas où cette éventualité serait retenue.

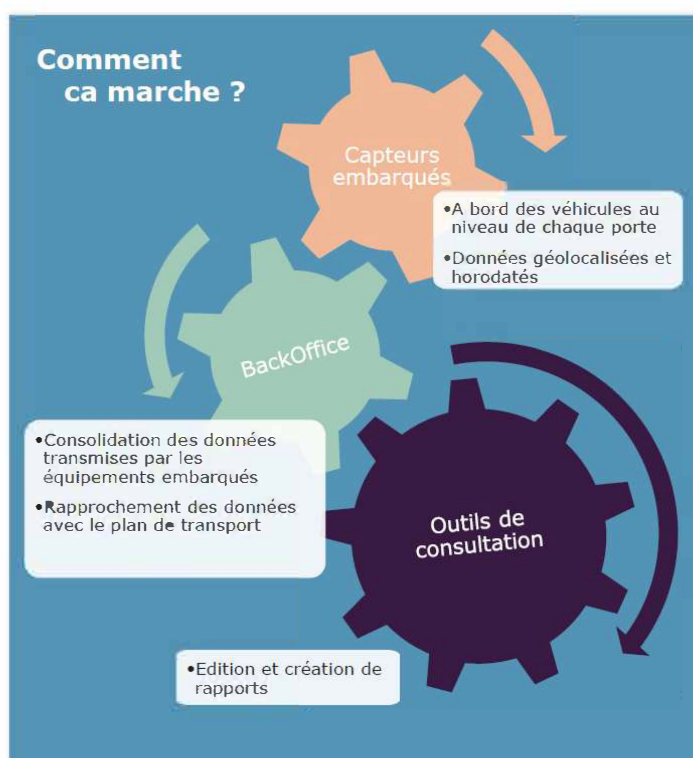
### MISE EN PLACE DE CELLULE DE COMPTAGE

#### Les systèmes de comptage mesurent :

- Les montées et descentes à chaque arrêt
- Le taux de remplissage des véhicules et les pics de charges

#### Ces données peuvent être utilisées pour :

- Evaluer la pertinence de chaque desserte
- Ajuster les moyens mobilisés
- Estimer la fréquentation



Il existe trois technologies matures de capteurs embarqués sur le marché : l'infrarouge, le stéréoscopique et le 3D « temps de vol ». La technologie de capteurs à infra-rouge est datée et obsolète chez certains fournisseurs. Nous préconisons les solutions utilisant les capteurs stéréoscopiques ou 3D.

# LES IMPACTS ORGANISATIONNELS

**Le passage à la gratuité impacte notre organisation et nos métiers.** L'impact ne se mesure pas uniquement à nos effectifs mais également au changement qui va s'opérer dans l'approche des savoir-faire et savoir-être de nos métiers. Un **Comité Métier GEPP** permet de piloter les changements de métiers, la gratuité est une thématique qui est au cœur de ce dispositif.

Il s'agit de proposer des opportunités professionnelles avec les compétences de chaque collaborateur tout en répondant aux besoins de l'entreprise. Inciter au développement des compétences et à la découverte des nouveaux métiers est vertueux pour le collaborateur comme pour TAG.

L'enjeu est de favoriser les mutations professionnelles des collaborateurs concernés de façon transversale et à l'horizontale.

Le dialogue social prend une part importante pour que le concept de la gratuité fasse l'adhésion de tous. Les phases de transition vers la gratuité sont des jalons pour lesquels TAG s'engage pour dialoguer, rassurer et garantir le maintien dans l'emploi.

## LA GESTION DES EFFECTIFS ET DES PARCOURS PROFESSIONNELS (GEPP)

L'impact organisationnel ne touche pas l'ensemble de la structure. Seules certaines directions font l'objet de modification de leur périmètre et champ de responsabilité.

### QUELLE TRANSFORMATION ET POUR QUEL MÉTIER ?

#### La Direction Production :

**Conducteur-Receveur :** Avec la gratuité l'activité "receveur" perd de son sens, cependant le statut contractuel du métier de conducteur n'est pas modifié.

L'approche du métier se transforme, nous utilisons la méthode "ERAC", c'est à dire "Exclure, Renforcer, Créer, Atténuer" pour travailler la posture des conducteurs et les faire adhérer au dispositif de gratuité. En effet, des freins et inquiétudes peuvent apparaître. Il est essentiel d'identifier les leviers de la gratuité pour rassurer.

**Agent PASF :** Ce métier est le plus impacté dans l'organisation. La transformation concerne 50% des effectifs (9 ETP). Nous travaillons à ce niveau sur les reconversions professionnelles notamment vers les métiers de conduite avec l'appui du dispositif "transition pro" mais aussi sur l'orientation vers de nouveaux métiers liés à la qualité et à la sûreté.

#### La Direction Technique :

**Electrotechnicien :** L'entretien des DAT et de la billettique embarqué sur l'ensemble du parc y compris sur les véhicules de la sous-traitance n'existera plus. Mais, le comptage des clients se fera par des cellules compteuses, système à entretenir au quotidien qui compensera en grande partie la suppression de la billettique. Nous reprendrons aussi les installations de ces équipements sur les véhicules. La vidéo des dépôts sera reprise en interne.

L'augmentation du parc en propre dans l'option gratuité induit le recrutement d'un mécanicien supplémentaire.

#### La Direction Commerciale et Relations Clients :

##### **Conseiller mobilité :**

Plusieurs points à prendre en compte :

- Dès le début de la DSP, les agents SAD et du PIC sont intégrés au pôle Relations Clients. Cette nouvelle organisation favorise le développement de la polyvalence et permet d'optimiser le service rendu au public.
- La nouvelle DSP élargit le champ d'action de l'apprentissage de la mobilité : de nombreux programmes sont proposés pour toucher un large public. La gratuité ne remet pas en cause la réponse aux besoins pédagogiques en matière de mobilité active
- Les effets de la gratuité ont une incidence factuelle sur la mission de vente des agents, qui est particulièrement accrue en débuts et fins de mois, ainsi qu'en période de rentrée scolaire, mais qui ne constitue pas une activité isolée : les agents renseignent, accompagnent, expliquent le service en même temps qu'ils vendent des titres

Le passage en gratuité n'impactera donc pas les agents du pôle relations clients qui seront plus largement affectés à des missions d'accompagnement.

L'équipe pourra même être complétée avec l'arrivée d'agents affectés à la connaissance clients (enquêtes terrain, téléphoniques, contrôle qualité)

#### **La Direction Administrative et Financière :**

**Pôle recettes :** Ce pôle voué à disparaître s'oriente vers deux filières. La création d'une expertise complémentaire au sein de la finance : Contrôle interne. L'objectif de cette mission est de renforcer la connaissance et la maîtrise de nos risques au travers d'audits réguliers sur certaines thématiques et spot sur d'autres en fonction des priorités, de l'actualité et des évolutions réglementaires.

Les autres collaborateurs sont mis à disposition du pôle Relations Clients afin de venir en appui des conseillers mobilité et développer des enquêtes terrain (voir ci-dessus).

#### **LA SÉCURISATION DES PARCOURS PROFESSIONNELS**

Cette sécurisation passera par l'accompagnement de la montée en compétences et la mobilité interne.

Le plan de développement des compétences inscrit ces changements par le déploiement de dispositifs certifiants et/ou diplômants, par des cycles de formation continue, tous financés comme des :

- parcours sur le nouveau métier lié à la relation clients et aux enquêtes client pour les personnes du pôle recettes
- parcours sur le nouveau métier en contrôle interne pour les personnes du pôle recettes
- la formation sur le nouveau métier vers la qualité de service et à la sécurisation du réseau pour les agents PASF.

Afin d'accompagner ces évolutions professionnelles, le comité métier GEPP s'appuiera également sur l'aide des conseillers en évolution professionnelle, l'OPCO mobilités, notre opérateur de compétences des secteurs du transport et sur les dispositifs existants comme le compte personnel de formation (CPF), le plan de développement des compétences (Pro-A), la validation des acquis par l'expérience (VAE), le projet de transition professionnelle (CPF de transition).

## **L'ACCOMPAGNEMENT DE LA TRANSFORMATION**

Le dossier social "gratuité" comporte les éléments qui permettent le dialogue et la prise de décision avec les instances représentatives du personnel (IRP). L'avancement de ce dossier fait l'objet d'un point à l'ordre du jour de chaque CSE pour veiller au suivi de la démarche.

Le dossier IRP s'articule selon les thématiques suivantes :

- Présentation des éléments de contexte et des enjeux liés à la gratuité
- Explication de l'organisation actuelle et de son impact en termes d'ETP et de changement de métiers
- Zoom sur les métiers impactés et des passerelles envisagées pour un maintien dans l'emploi
- Description des garanties tant sur le volet de la rémunération que sur les dispositifs de formation et d'accompagnement
- Calendrier de déploiement sur 1 an

Les salariés impactés par le dispositif de gratuité sont suivis individuellement par la Direction des Ressources Humaines et leur manager. Le comité métier GEPP est une instance de pilotage supplémentaire pour garantir l'avancée de la démarche. Ce comité porte l'ensemble des dispositifs d'accompagnement et de reconversion.

## MAJ.2 LES IMPACTS D'OFFRES

Dans le cadre de l'option gratuité, les principes appliqués en offre initiale sont reconduits sur cette offre intermédiaire.

Par ailleurs, en cohérence avec l'évolution de la structure du réseau, la consistance des services ainsi que les unités d'œuvre qui en découlent sont mises à jour dans le document présent.

La consistance de l'ensemble de l'offre est par ailleurs détaillée en annexe 1.2.

L'impact généré par l'ensemble des propositions de renfort d'offre sur l'ensemble des lignes TADAO est de 449 312 kilomètres commerciaux par an :

- 351 266 kilomètres pour l'adaptation des fréquences de passage sur les lignes BuLLe et principales,
- 16 939 kilomètres pour la mise en place de renforts nécessaires sur les lignes complémentaires,
- 81 107 kilomètres supplémentaires pour la mise en place de renforts nécessaires sur les lignes DUO et circuits spéciaux.

Comme proposé en offre 1, nous vous proposons d'ajuster la fréquence des lignes BuLLe et principales du réseau de base de l'offre intermédiaire, en période scolaire, en heures de pointe.

L'évolution des fréquences de passage est la suivante :

Ligne	Fréquence actuelle	Fréquence proposée
BuLLe 1 à 3	LàV : Pointe matin : 10'	LàV : Pointe matin : 8'
	LMJV : Pointe apm : 10'	LMJV : Pointe apm : 8'
	Me : Pointe midi : 12'	Me : Pointe midi : 10'
BuLLe 4, 5, 7	LàV : Pointe matin : 20'	LàV : Pointe matin : 15'
	LMJV : Pointe apm : 20'	LMJV : Pointe apm : 15'
	Me : Pointe midi : 30'	Me : Pointe midi : 20'
BuLLe 6	LàV : Pointe matin : 15'	LàV : Pointe matin : 15'
	LMJV : Pointe apm : 15'	LMJV : Pointe apm : 15'
	Me : Pointe midi : 30'	Me : Pointe midi : 20'
Principales 10, 11, 12, 13, 14, 18, 19	LàV : Pointe matin : 30'	LàV : Pointe matin : 20'
	LMJV : Pointe apm : 30'	LMJV : Pointe apm : 20'
	Me : Pointe midi : 30'	Me : Pointe midi : 20'
Ligne 15	LàV : Pointe matin : 20'	LàV : Pointe matin : 20'
	LMJV : Pointe apm : 20'	LMJV : Pointe apm : 20'
	Me : Pointe midi : 30'	Me : Pointe midi : 20'

Nous proposons, pour les lignes complémentaires, d'anticiper un volume de renforts ciblés, sur la base de l'observation des lignes et courses actuelles, pour lesquelles la charge maximale observée est en moyenne supérieure à 45 voyageurs. La ligne 20, chargée sur certains horaires, n'est pas intégrée car elle dispose déjà de renforts. Nous observons 4 courses concernées, sur les lignes 22, 37 et 47.

Ces renforts sont les suivants :

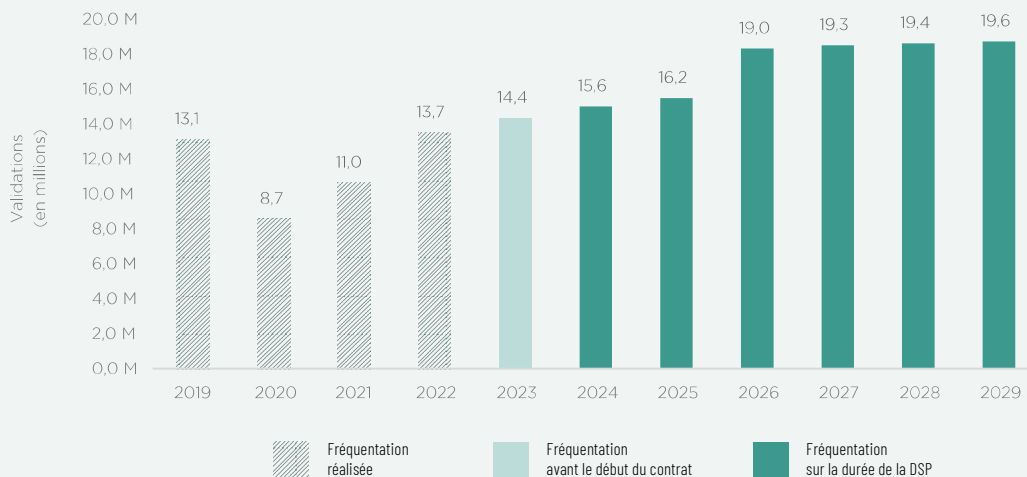
Ligne	Horaire	Charge maximale actuelle	Kilomètres annuels supplémentaires
22	17h14	47	3 174
37	6h12	55	5 378
	7h21	47,5	5 378
47	7h31	57,5	3 009
Total			16 939

# MAJ.3 IMPACT SUR LES FRÉQUENTATIONS AVEC UN PASSAGE EN GRATUITÉ

Pour notre projection, nous avons pris pour hypothèse un passage à la gratuité appliquée à compter de la troisième année du contrat, soit au 1er janvier 2026.

En termes d'usage des transports en commun, les ambitions de Transdev tendent vers une augmentation de la fréquentation de l'ordre 49% entre notre année de référence 2019 et la fin de la future DSP (2029).

## ÉVOLUTION DES FRÉQUENTATIONS TOTALES



### NOTRE APPROCHE :

Pour établir une trajectoire, Transdev a considéré 3 variables qui influencent la prévision de trafic prévisionnelle pour notre offre de base comme présenté précédemment par les études réalisées :

- La réintégration des fraudeurs ;
- L'évolution des usages ;
- L'induction de trafic liée à la gratuité.

## LES ÉVOLUTIONS DES USAGES ACTUELS : LA REINTEGRATION DES FRAUDEURS DANS NOTRE TRAJECTOIRE DE FRÉQUENTATION

Comme évoqué dans la Notice 2 - 2.1 Construction des engagements de recettes, le taux de fraude estimé sur le réseau TADAO s'établit à 7,5% (résultats issus de l'enquête fraude de 2019).

Cette prévision suppose que la fraude se stabilise dans la période pré-contractuelle et que l'ambition de lutte contre la fraude est maintenue dans les premières années de la future DSP.

Pour rappel, les différentes formes de fraude sont :

- absence de titre,
- présence d'un titre non valable,
- non-validation d'un titre valable.



# ANNEXE

TADAO

L'offre de transport

Fréquentation et recettes

Bridge financier offre 2

Gratuité

Analyse budget SI

BICLO

#UNEMOBILITÉDAVANCE  
#UNEMOBILITÉDAVANCE

TADAO

ARTOIS  
MOBILITÉS

transdev  
ARTOIS GOHELLE

## GRATUITE

Impacts techniques

Impacts d'offre

Impacts sur la fréquentation

Impacts organisationnels

Impacts financiers

#UNEMOBILITÉDAVANCE

TADAO

ARTOIS  
MOBILITÉS

transdev  
ARTOIS GOHELLE



## Gratuité / Impacts techniques

Préservation de  
l'intégration tarifaire  
TER / TADAO

60% des voyages  
TER à l'intérieur  
du territoire avec  
un titre TADAO



#UNEMOBILITÉDAVANCE

TADAO



transdev  
ARTOIS GOMELLE

## Gratuité / Impacts techniques

Préservation de l'intégration  
tarifaire TER / TADAO

Démontage de la  
billettique existante



#UNEMOBILITÉDAVANCE

TADAO



transdev  
ARTOIS GOMELLE

## Gratuité / Impacts techniques

Préservation de l'intégration tarifaire TER / TADAO

Démontage de la billettique existante

Mise en place de cellule de comptage

**Préconisation :  
Cohabitation des systèmes  
pendant 1 an**

#UNEMOBILITÉDAVANCE

TADAO



transdev  
ARTOIS GOHELLE

## Gratuité / Impacts d'offre

### Renforcement de la fréquence

Ligne	Fréquence actuelle	Fréquence proposée
BuLLE 1 à 3	LàV : Pointe matin : 10' LMJV : Pointe apm : 10' Me : Pointe midi : 12'	LàV : Pointe matin : 8' LMJV : Pointe apm : 8' Me : Pointe midi : 10'
BuLle 4, 5, 7	LàV : Pointe matin : 20' LMJV : Pointe apm : 20' Me : Pointe midi : 30'	LàV : Pointe matin : 15' LMJV : Pointe apm : 15' Me : Pointe midi : 20'
BuLle 6	LàV : Pointe matin : 15' LMJV : Pointe apm : 15' Me : Pointe midi : 30'	LàV : Pointe matin : 15' LMJV : Pointe apm : 15' Me : Pointe midi : 20'
Principales 10 à 14 et 18, 19	LàV : Pointe matin : 30' LMJV : Pointe apm : 30' Me : Pointe midi : 30'	LàV : Pointe matin : 20' LMJV : Pointe apm : 20' Me : Pointe midi : 20'
Ligne 15	LàV : Pointe matin : 20' LMJV : Pointe apm : 20' Me : Pointe midi : 30'	LàV : Pointe matin : 20' LMJV : Pointe apm : 20' Me : Pointe midi : 20'

#UNEMOBILITÉDAVANCE

TADAO



transdev  
ARTOIS GOHELLE

## Gratuité / Impacts d'offre

### Renforcement de l'offre :

- 3 lignes secondaires
- 30 circuits spéciaux

Ligne	Horaire	Charge actuelle max	Km annuels sup
22	17h14	47	3 174
37	6h12	55	5 378
	7h21	47,5	5 378
47	7h31	57,5	3 009
<b>TOTAL</b>			<b>16 939</b>

#UNEMOBILITÉDAVANCE

TADAO



## Gratuité / Impacts d'offre

+449 312 KCC dont 294 089 en propre

+21 ETP de conduite  
(13 recrutements et 8 venant du PASF)

+2,5M de voyages en moyenne

+10 véhicules en propre

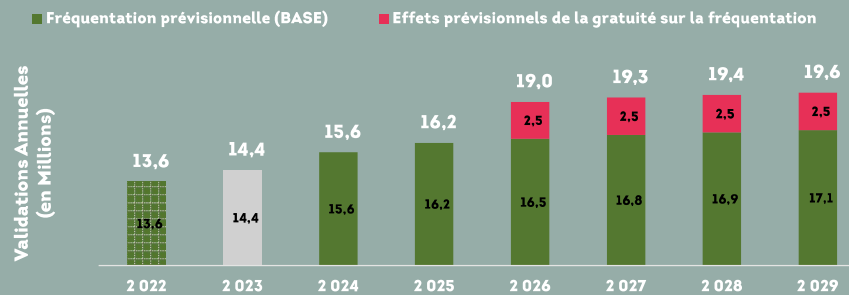
#UNEMOBILITÉDAVANCE

TADAO



## Gratuité / Impacts de fréquentation

Anticiper l'évolution de la fréquentation et adapter l'offre aux niveaux de charge



#UNEMOBILITÉDAVANCE

TADAO

ARTOIS MOBILITÉS

transdev  
ARTOIS GOHELLE

## Gratuité / Impacts organisationnels : PASF

### Les missions du service :

- La lutte contre la fraude
- La lutte contre les incivilités

### L'organisation actuelle :

- 1 responsable de service
- 1 chef d'équipe
- 18 agents de sécurisation

#UNEMOBILITÉDAVANCE

TADAO

ARTOIS MOBILITÉS

transdev  
ARTOIS GOHELLE

## Gratuité / Impacts organisationnels : PASF

La mission future :

La sécurisation du réseau

L'organisation envisagée :

- 1 hiérarchie identique
- 10 agents de sécurisation
- 8 agents affectés à la conduite

- 3 équipages par jour 6 jours par 7
- 2 agents par équipage

#UNEMOBILITÉDAVANCE

TADAO

ARTOIS  
MOBILITÉS

transdev  
ARTOIS GOHELLE

## Gratuité / Perte de recettes

- 6,02M€/an

Recettes commerciales  
(hors BICLO)

- 5 650k€

Produit des amendes

- 98k€

Frais de dossiers  
abonnements scolaires &  
duplicatas

- 160k€

#UNEMOBILITÉDAVANCE

TADAO

ARTOIS  
MOBILITÉS

transdev  
ARTOIS GOHELLE

## Gratuité / Forfait de charges

**+ 2,2M€/an**

+449 312 KCC

Coûts de roulage

**+ 320k€**

Charges de personnel :  
+0,96m€ → conduite  
-0,40m€ → fraude

**+ 560k€**

Sous-traitance

**+ 1 110k€**

Charges fixes

**+ 210k€**

#UNEMOBILITÉDAVANCE

TADAO



transdev  
ARTOIS GOHELLE

## Gratuité / Investissements

**+ 10,73M€**

Démontage et recyclage de  
la billetterie existante

**+ 280k€**

Installation d'un système de  
comptage par cellule

**+ 2915k€**

Installation des TPV  
PASS-PASS HDFM

**+ 30k€**

10 véhicules électriques

**+ 7500k€**

#UNEMOBILITÉDAVANCE

TADAO



transdev  
ARTOIS GOHELLE



**Gratuité / Coût total 4ans**

**+ 43,61M€**

**Perte de recettes**

**+ 6,02M€**

**Forfait de charges**

**+ 2,2M€**

**Sous-total 4ans**

**+ 32,88M€**

**Investissements**

**+ 10,73M€**

#UNEMOBILITÉDAVANCE

TADAO

ARTOIS  
MOBILITÉS

transdev  
ARTOIS GOHELLE

