

LONDRES

L'agglomération de la capitale du Royaume Uni, s'étend sur quelques 1200 km² et compte environ 6.3 millions d'habitants. Avec sa périphérie, l'ensemble de la conurbation compte plus de 12 millions d'habitants. Les quartiers de Londres sont éclatés, les centres d'intérêt éloignés les uns des autres. Le charme de Londres se goûte dans ses contradictions : entassement de maisons basses et immenses parcs brumeux en plein centre ville. Londres est une ville concentrique et très étendue. Dans le premier cercle s'inscrivent les centres touristiques et économiques et aussi 90% des monuments célèbres. Ensuite l'habitat s'étend jusqu'aux quartiers plus populaires de la première ceinture. Sans transition, on arrive dans les banlieues vertes et riches (surtout au nord et au sud).

1. Organisation générale des transports urbains collectifs

Le réseau d'autobus et de métro à Londres est sous la responsabilité du London Transport (LT) qui est sous le contrôle du gouvernement. Les lignes de chemin de fer de la périphérie sont exploitées par la British Rail. Le métro léger est exploité par l'agence du développement des Docklands. Les lignes d'autobus en périphérie sont exploitées par des compagnies privées sous contrats avec LT.

Depuis 1985, London Transport est divisé en deux, le service des autobus et le service du métro : London buses (LTB) et London Underground (LU). LT a transporté en 1995/96 1,982 milliards de voyageurs par autobus et métro auquel s'ajoute 500 millions de voyageurs des chemins de fer régionaux et 15 millions de voyageurs transportés par le métro léger des Docklands [Jane's, 1997]. Le nombre de voyage par habitant et par an (hors lignes de chemin de fer) est ainsi de 320.

LTB assure la concurrence entre exploitants qui doivent proposer les meilleurs prix et conditions pour fournir un service défini : il gère le processus d'appels d'offres et perçoit les recettes voyageurs et chaque contrat est basé sur les coûts globaux de l'exploitation. La qualité de service s'est beaucoup améliorée en raison des spécifications et la pression des pénalités. L'amélioration de la qualité de service a permis d'éviter la réduction la fréquentation que l'on a observée dans la plupart des villes où la déréglementation a été mise en oeuvre. Il y a eu une augmentation de la concurrence en matière de prestations de services, le nombre de réponses aux appels d'offres à doublé. Le réseau géré par LTB compte 495 lignes d'autobus dont 36 lignes pour les personnes à mobilité réduite, il transportait 1,198 milliards de voyageurs en 1995/96. Le LTB a en charge l'organisation de 35 gares, 100 dépôts, 17000 arrêts et 9000 abris (avec le groupe de publicité Adshel). Les services sont réalisés par des entreprises privées parmi les plus importantes on trouve : Centrewest (754 véhicules) qui fait partie du groupe Tramtrack Croydon consortium qui va construire et exploiter le tramway de Croydon, Leaside (544 véhicules), London Central (546 véhicules), London general (734 véhicules), London United (580 véhicules), Metroline (474 véhicules), MTL London (476 véhicules), South London (434 véhicules), Stage coach East London (604 véhicules), Stagecoach Selkent (387 véhicules), Capital Citybus (548 véhicules), Kentish Bus (347 véhicules), Gray Green (182 véhicules), soit un parc de plus de 6500 autobus. Ce parc est constitué d'autobus standards, d'autobus à plancher bas et d'autobus à deux niveaux (double-deck). La fréquence de passage des autobus varie selon

les lignes et la période de la journée entre 10 et 30 minutes. Le réseau de transport de Londres est équipé d'un système d'aide à l'exploitation. Ceci permet d'augmenter la qualité du service offerte aux usagers, par exemple, plusieurs abribus sont équipés d'affichage dynamique des horaires. Les autobus ont en général la priorité aux carrefours à feux.

London Underground exploite le métro qui compte 12 lignes d'une longueur de 392 km dont 171 km en tunnel et 261 stations avec un parc de matériel roulant de plus de 3900 voitures. LU a transporté en 1995/96 784 millions de voyageurs. La fréquence de passage des rames à l'heure de pointe dans le centre est de 2 minutes.

Des travaux d'extension de la Jubilee line sont en cours (16 km), l'ouverture est prévue pour la mi-1998. La modernisation de la Central line est effectuée avec la mise en place de l'ATO, une nouvelle signalisation et de nouvelles voitures. Les nouvelles voitures de la Northern line sont livrées : elles ont été financées par un contrat de leasing et maintenance, Gec Alsthom finance la construction de 106 rames (6 voitures) et assurera la maintenance pendant 20 ans dans les garage-ateliers de la ligne sous contrat d'une valeur annuelle de 40 M£. D'autres travaux de modernisation sur East London line, Northern and Bakerloo lines ont été retardés en raison de la crise financière qui affecte LU.

Le réseau de chemins de fer de banlieue dont les infrastructures sont privatisées (Railtrack company) est exploité par 10 compagnies du secteur privé. L'amplitude du service va de 5h 00 à 24h 00, l'intervalle étant de 10-30 minutes en heures creuses jusqu'à quelques minutes à l'heure de pointe. Ces compagnies transportent quotidiennement près de 400 000 voyageurs.

Le métro léger automatique des Docklands a été mis en service en 1987. Il est exploité sur 3 lignes d'une longueur totale de 20 km avec 28 stations. La fréquence à l'heure de pointe est de 2 minutes. Le parc de matériel roulant compte 80 rames dont 25 tournent en service normal. Le rôle du conducteur se restreint à la fermeture des portes, au démarrage en station, à contrôler les tickets et informer les usagers.

Un nouveau projet de métro léger a commencé depuis 1996 avec la signature d'une concession de 99 ans (99-year DBOM) au TCL Ltd consortium pour une ligne de 28 km reliant le centre de Croydon à Wimbledon, New Addington, Beckenham Junction et Elmers End : ce projet récupère des plateformes ferroviaires abandonnées ou non. La mise en service est prévue à la fin 1999.

2. La Tarification

Le taux de couverture recette/coût d'exploitation de LTB est de l'ordre de 85,5 %, les 14,5 % manquants étant compensés par l'État.

Le taux de couverture recette/coût d'exploitation du métro LU est de 125 % (avant prise en compte de la dépréciation et des renouvellements. [Jane's, 1997].

En 1981, le Greater London Council (GLC) décida qu'après plusieurs années de hausses les tarifs du LT devaient être diminués de 25 % : la réaction ne se fit pas attendre, le trafic augmenta ! Après consultation des usagers, un ensemble de mesures modifia les tarifs commercialisés sous le nom de «Fares Fair» qui devaient faire baisser de plus de 30 % le tarif des bus et du métro. Cette décision fut contestée en justice, le GLC dut réaugmenter ses tarifs et réduire les services pour trouver un équilibre. Sur à peine 6 mois d'existence, le programme «Fares Fair» avait permis d'arrêter la baisse de la fréquentation que connaissaient les transports

urbains londoniens et augmenter le nombre de voyages de 11 %. La hausse de 100 % des tarifs de mars 1982, entraîna une baisse du trafic de LT de 15 % et s'accompagna d'un transfert des usagers longue distance du métro vers les chemins de fer et les autocars de banlieue avec un accroissement du trafic automobile (déplacement en voiture vers le centre en augmentation de 24 %) et du nombre de cyclistes.

En 1983, le GLC décidait que LT devait mettre en oeuvre un programme de simplification et d'intégration des tarifs après obtention d'un arrêt de justice rendant légales les mesures proposées. Outre les baisses de tarif proposées, le système zonal était étendu à l'ensemble du réseau de métro, la plupart des abonnements de métro étaient remplacés par des «Travelcards» journalières ou à durée déterminée permettant de réduire le temps d'attente aux guichets et d'effectuer un nombre illimité de voyages en bus ou en métro à l'intérieur des zones définies. LT enregistra une hausse de la fréquentation de 11 % sur les autobus et de 20 % sur le métro, ainsi qu'une diminution du taux de fraude, de l'utilisation de la voiture et du vélo .

En 1985, LT introduisit les «Capitalcards» qui permettent d'utiliser les trains de banlieue de BR en plus des autobus et du métro dans la zone couverte par les «Travelcards», en 1989 la Travelcard et la Capitalcard étaient fusionnées.

En ce qui concerne la tarification, l'agglomération est divisée en 6 zones concentriques avec 3 contés extérieurs formant une zone pour le transport par autobus. Il y a une tarification différente pour chaque zone ou combinaison de zones pour les voyages en bus et en métro. Il y a des tarifs courte distance en heures creuses sur les autobus. En plus des tickets pour un trajet simple, il existe des cartes à la journée ou hebdomadaires qui permettent de circuler à volonté dans les autobus, le métro et les trains de banlieue ou uniquement sur les autobus. En 1996, le carnet de 10 tickets était introduit sur le métro, valable pour la zone centrale. La carte d'une journée n'est valable qu'à partir de 09h30. Pour les visiteurs il y a des cartes très avantageuses de 3, 4 ou 7 jours. Les cartes ne sont pas valables pour les trajets de nuit. Sur certaines lignes d'autobus, un receveur collecte la recette auprès des voyageurs.

3. Les faits marquants de la qualité de service

◊ La qualité de service rendu aux clients est améliorée à Londres grâce aux systèmes d'aide à l'exploitation et à l'information. Un système de localisation automatique des autobus doit être installé sur les 6500 autobus sous contrôle du LT.

◊ Des stations de correspondance avec des salles d'attentes sont aménagées dans des galeries commerçantes avec des systèmes d'information voyageurs.

◊ Les personnes âgées peuvent voyager gratuitement sur tous les modes à toute heure sauf à l'heure de pointe du matin. Cette dépense est prise en charge par les municipalités.

◊ Un département pour PMR du LT subventionne de petites compagnies locales de minibus pour assurer un service sur appel téléphonique aux PMR et s'occupe de l'amélioration de l'accessibilité des équipements du métro ou des autobus : des lignes d'autobus sont équipées de bus à palette tandis que des autobus à plancher bas sont introduits sur les lignes conventionnelles. Des stations existantes du métro sont en cours d'amélioration pour être accessibles aux PMR, les futures stations devront toutes l'être.

◊ Entre 1982 et 1988, le taux d'augmentation de la fréquentation a été de 63 %, augmentation due à la simplification de la billettique en particulier la Travelcard et la Capitalcard

qui offraient une large intégration tarifaire valable sur le métro, les bus et les chemins de fer. [Ridley, 1988].

◊ L'accroissement de la fréquentation a mis le système de transport en difficulté devant l'afflux de voyageurs, les rames circulant à pleine charge y compris en dehors des heures de pointe ce qui a entraîné des temps morts en station et des dysfonctionnements notamment vis à vis du respect des tableaux horaires. Les clients ont trouvé que LU ne s'intéressait pas assez aux consommateurs. LU a pris conscience de cela et s'est intéressé à partir de 1987 à la qualité de service en réduisant le nombre de niveau hiérarchique du personnel et en demandant une vision commerciale aux directeurs, introduisant ainsi des changements radicaux au niveau des stations. Un chef de station fut nommé, responsable du personnel et des équipements de la station et responsable vis à vis des clients, son avancement se faisant au mérite et non plus à l'ancienneté. La pierre angulaire de la stratégie élaborée par LU a été l'adhésion à une performance financière solide consistant à baser une grande partie des investissements sur les recettes et accroître la qualité de service offerte aux clients.

◊ Le London Transport effectue des essais pour l'utilisation d'une carte à puce dans les autobus. Il s'agit d'une photocarte dont les critères détaillés de validité de l'abonnement sont codés sur la mémoire. Des lecteurs installés dans les autobus permettent de vérifier ces cartes. Les premières réactions des voyageurs laissent penser que ce concept a été très bien accueilli. Une enquête récente montre que 98% d'utilisateurs des photocartes pensent que celle-ci est une bonne idée. Un projet commun aux autobus et métro de Londres appelé Prestige [Torode, 1996] a été lancé en février 1995 pour améliorer la billetterie, il vise :

- un service de vente de billets rapide, commode et accessible ;
- des tarifs et une billetterie qui encourage la clientèle ;
- des tarifs et billets qui maximisent la demande en faveur des transports publics ;
- à améliorer les informations sur la clientèle et sur ses habitudes de voyage ;
- à réduire les possibilités de fraude ;
- à offrir la souplesse nécessaire pour adapter les tarifs et les critères de billetterie aux changements de circonstances.

◊ Des mesures et un suivi de la qualité est effectué par LT d'une façon continue par un ensemble d'enquêtes de satisfaction des clients.

◊ Un recueil, le Business Case Development Manual (BCDM), permet d'établir des bilans socio-économiques de projets d'investissement de transport collectif. Le BDCM contient deux approches complémentaires de la qualité de service : pour les déplacements en TC décomposés en étapes élémentaires, le temps perçu ou ressenti est constitué du temps physique affecté d'un coefficient de pénibilité qui dépend de l'encombrement. D'autres facteurs de qualité sont considérés sous la forme de listes d'attributs : à chaque attribut est associée une échelle à 10 niveaux et un bénéfice monétaire par voyageur lorsqu'on passe d'un niveau donné au niveau immédiatement supérieur. L'évaluation des paramètres «Mystery Shopping Survey (MSS)» est en général effectuée par le «Mystery shopper» ou le voyageur mystère 3 fois par an.

Références bibliographiques

[Jane's, 1997]. Jane's, «Urban Transport Systems», edited by Chris Bushell, sixteenth edition, 1997-98.

[Ridley, 1988]. Ridley T.M., «Rapid Growth forces strategy rethink», in Developing Metros 88.

[Torode, 1996]. Torode R., «Londres aura sa carte à puces», in revue le Rail n° 56 Avril 1996.