

# Intégration de la notion de service au réseau de transports en commun d'Urumqi

*XU Hui, Directeur & Conseiller en chef sur les transports de la Société Ancheng Aoling de planification, design et consultation (Shanghai)*

## Que signifie l'intégration du service au réseau de transports en commun?

- Améliorer le niveau et l'efficacité du service du réseau de transports en commun
- coordonner le service de soutien aux logiciels en se basant sur le développement du matériel
- proposer les normes et les règles standards
- réaliser l'intégration du service des transports en commun pour améliorer l'environnement, utiliser le territoire de manière « intensive » et réaliser le développement durable de la ville;
- porter l'attention sur ces éléments : planification, infrastructure, mise en opération, tarif, information, marque, etc
- offrir plus de choix aux usagers dans leur déplacement
- transformer le réseau de transports en commun en un système intégré à large couverture plutôt que d'en faire un système décentralisé manquant de coordination
- s'efforcer de fournir des services au plus près des usagers par des outils de diffusion d'information à multiples
- améliorer le niveau, l'efficacité et l'attractivité du service apporté par les transports en commun.

## La réalisation de l'intégration du service au réseau de transports en commun et les éléments clés

### Expérience réussie de l'intégration du service de bus dans la ville

- Effet de marque: sensibiliser le public à l'utilisation du bus grâce à la publicité
- Intégrer le réseau de bus au réseau piétonnier : améliorer l'environnement pour les piétons aux arrêts de bus, prendre pleinement en considération la sécurité des piétons
- Construire un système de transfert intermodal à travers le développement de grands hubs de transports ou de petits sites de correspondance
- Développer les véhicules propres : renforcer la gestion et le renouvellement des véhicules, généraliser l'usage des véhicules au gaz naturel comprimé (GNC) et des bus électriques pour réduire efficacement la pollution causée par le bus
- Favoriser l'intermodalité en organisant la convergence des différents modes de transport;
- Proposer un système de billetterie unique : offrir des prix préférentiels et des facilités de déplacement;
- Développer un service d'informations : proposer de l'information pratique sur la circulation;
- Construire un système de priorité : droit attribuée aux voies des bus, signalisation prioritaire;
- Promouvoir une exploitation globale du territoire destiné au bus : exploitation intégrale combinant les arrêts de bus, les hubs, l'espace aux alentours et les infrastructures commerciales;
- Intégrer les unités de gestion en créant un organisme de gestion générale.

### Éléments clés de l'intégration du service de bus dans la ville

- Fluidité : disposition et planification des hubs de transport
- « un billet unique » : intégration de la billetterie
- services d'information et diffusion de l'information
- priorité au bus
- gestion du service : approche systémique et coordination

## **Structure globale de l'intégration du service au réseau de transports en commun d'Urumqi**

### **Coordination de l'intégration du service au réseau de transports en commun**

Lors du développement des transports en commun de manière intégrée, la coordination technique est le noyau, la coordination institutionnelle et la coordination des intérêts sont la garantie. Ces trois types de coordination se lient et s'influencent mutuellement.

### **Facteurs clés de l'intégration du service au réseau de transports en commun**

L'intégration du système doit porter sur : la sécurité, la billetterie, l'opérationnel, l'information voyageur, le transfert et la connexion intermodale, et la priorisation des voies.

### **Principes de l'intégration du service au réseau de transports en commun**

- Avoir pour axe principal la notion de service
- Avoir pour objectif final l'intérêt des usagers
- Adapter le service selon les conditions locales
- Promouvoir le développement durable et à faibles émissions de carbone
- Développer le concept d'intégration

## **Objectifs de l'intégration du service au réseau de transports en commun d'Urumqi**

### **Objectifs généraux**

Tout en analysant les caractéristiques dans différentes phases et les besoins futurs en transports en commun d'Urumqi, on proposerait, dans le processus de construction et de développement des transports en commun, les objectifs généraux suivants :

- approfondir le rôle d'orientation que joue la notion d'intégration dans le développement des transports en commun, et construire les infrastructures des transports en commun dans cette démarche d'intégration
- coordonner la partie opérationnelle des transports en commun et les mesures de gestion connexes
- construire progressivement un système de services modernes à multi-niveaux
- répondre aux besoins de développement économique, social et environnemental de la ville
- renforcer le rôle des transports en commun dans les déplacements urbains tout en améliorant efficacement le niveau de service des transports en commun.

### **Objectifs et indicateurs**

- Economie : soutenir une croissance économique durable et améliorer le rapport coût- efficacité des transports en commun.
- Environnement : réduire la pollution causée par les transports en commun et d'autres éléments correspondants; réduire les émissions de carbone par le développement des transports en commun.
- Société : améliorer la satisfaction des usagers des transports en commun; construire un système d'infrastructures justement réparti, modernisé, accessible et rendant la zone urbaine accessible; améliorer la sécurité des transports en commun; promouvoir le changement des modes de déplacement par les transports en commun.

Par le biais d'une description détaillée des indicateurs de classement, il s'agit de quantifier si les objectifs de développement des transports en commun avec une pleine intégration des services sont atteints ou non.

## **Système d'évaluation de performance de l'intégration du service au réseau de transports en commun d'Urumqi**

### Évaluation de performance

L'évaluation de performance fournit de l'information utile aux autorités des transports en commun et aux entreprises concernées afin de suivre et de recueillir des données sur le fonctionnement opérationnel du réseau de transports en commun.

### Principe de sélection des indicateurs de l'évaluation de performance

Les indicateurs doivent refléter le niveau de service des transports en commun et se concentrer sur les éléments clés qui influent le choix de déplacement des usagers et leur satisfaction.

En tant que critères d'évaluation du niveau du service des transports en commun, les indicateurs doivent être quantifiables de même qu'ils doivent constituer des données pouvant être obtenues par des enquêtes et des recherches et qu'ils peuvent donc être utilisés dans la pratique.

### Structuration du système d'indicateurs de l'évaluation de performance

Dans le système de développement des transports en commun, les passagers, les entreprises et le gouvernement sont trois acteurs en corrélation. Par conséquent, l'évaluation de performance se définit à travers les indicateurs liés aux services apportés par les transports en commun, les indicateurs de satisfaction des usagers, de performance des transports en commun, etc.

L'indicateur lié aux services apportés par les transports en commun vise à décrire du point de vue de l'utilisateur, qualitativement ou quantitativement, un aspect particulier du service considéré.

L'indicateur de satisfaction des usagers vise à recueillir, à travers des enquêtes de satisfaction, leur opinion sur la qualité de service d'un certain aspect du système de transports en commun.

L'indicateur de performance des transports en commun vise, à partir du point de vue du gestionnaire, à décrire les effets économiques et environnementaux de l'ensemble ou des composants du système de transports en commun.

