

Cas pratique  
TAXI À LA DEMANDE



Actualisé le: 04.08.2008

Soutenu par:  **suisse énergie**

## Aperçu



*Les taxis à la demande augmentent l'utilisation des transports publics pendant les heures marginales et offrent une sécurité accrue.*

Le taxi à la demande est une offre de transports publics axée sur les besoins des usagers. Il est mis en place sur des parcours peu fréquentés, généralement plutôt aux heures marginales ou dans des communes à faible densité d'habitation. Il permet souvent une prestation de service à un coût plus faible que l'exploitation d'une ligne normale, qui satisfait par ailleurs mieux les besoins en matière de transports dans certaines situations. Le client doit commander la course par téléphone 30 à 60 minutes à l'avance. En général, le prix est celui du tarif normal majoré de deux à cinq francs. Les coûts résiduels sont, dans la plupart des cas, pris en charge par la commune.

### L'exemple de Würenlingen (AG)

La commune de Würenlingen dans le canton d'Argovie est située à environ deux kilomètres de la ligne de chemin de fer Baden-Zurzach. Pendant la journée, une ligne de bus relie le village à la gare très proche. Le soir, un taxi à la demande assure le service depuis 1989; il ramène chez eux les usagers des transports publics qui se sont annoncés à l'avance, de la gare de Siggenthal à Würenlingen, ce trajet n'étant plus desservi après 21 heures par le train ou le bus. Avant l'introduction du taxi à la demande, les gens se plaignaient de l'absence de transports publics à partir de la gare. Le groupe de travail sur les transports publics a donc examiné la question. Une comparaison entre l'exploitation d'un taxi à la demande et le coût du service supplémentaire d'un bus postal a montré que la première solution était beaucoup moins onéreuse.

## Description



*Les taxis à la demande représentent souvent une alternative ou un complément économique à l'exploitation conventionnelle d'une ligne.*

## Contexte

Dans le domaine des transports publics, les services axés sur les besoins des usagers ont pris une importance grandissante ces dernières années. L'amélioration des transports publics et leur extension jusque dans les zones périphériques ont entraîné une augmentation du nombre de passagers. Toutefois, arrivés au terminus ou à des arrêts intermédiaires lorsque le service s'arrête à des heures marginales, les usagers restent souvent en rade sans correspondance vers leur destination. Il n'est souvent pas possible, pour des raisons budgétaires, de financer une extension du service dans les heures marginales ou un prolongement de l'exploitation de la ligne à certains endroits. Dans de tels cas, le taxi à la demande peut s'avérer une solution intéressante. Ces services peuvent être mis en place de manière flexible; dans des régions à faible densité de population, leur rapport coût-bénéfices peut parfois aussi présenter un avantage dans la journée en comparaison de l'exploitation d'une ligne conventionnelle et, le soir, ils garantissent la continuité des transports publics ainsi que la sécurité des personnes. Selon les besoins et les conditions locales, on optera pour le système le mieux adapté: un service de porte à porte ou quelque chose qui ressemble plutôt à l'exploitation d'une ligne. La différence fondamentale par rapport à des taxis normaux réside dans les horaires d'exploitation, qui sont généralement restreints, ainsi que dans le fait que plusieurs passagers peuvent être pris en charge le long du trajet d'une course en effectuant, le cas échéant, des détours pour prendre des personnes en cours de route. On demande en outre aux clients une certaine flexibilité en ce qui concerne les heures de départ et d'arrivée.

## Offre

L'utilisateur s'annonce auprès de la centrale téléphonique de taxi à la demande pour réserver sa course au plus tard 30 à 60 minutes avant le déplacement, en mentionnant l'heure de départ et d'arrivée souhaitée. La centrale confirme la réservation et indique au client l'heure du départ et l'endroit où il sera pris en charge. On vient chercher le client à sa porte ou à un arrêt de bus convenu d'avance pour le conduire à sa destination. En cours de route, d'autres passagers peuvent éventuellement monter dans le véhicule. Il est en général possible de choisir n'importe quelle destination dans le périmètre de la zone desservie. Le prix de ce service correspond au tarif normal des transports publics (billet simple course ou abonnement) majoré de deux à cinq franc par course; dans de rares cas il n'y a pas de majoration.

## Expériences

Les services de taxi à la demande existent dans de nombreuses communes, notamment en Suisse alémanique. La plupart du temps, les usagers en sont très contents. Le rapport entre le prix et la prestation peut être qualifié de correct. Le degré de couverture des coûts est d'environ 25 à 50 %. Au cours de la période d'essai d'environ une année, le nombre d'utilisateurs ayant fait appel au taxi à la demande de Würenlingen se situait en moyenne à 30 par mois. Sur la base de cette expérience positive, il a été décidé d'inclure l'exploitation du taxi à la demande dans le budget de la commune et de conclure un contrat d'exploitation (voir annexe) entre la commune et l'entreprise de taxis pour assurer ce service. Au cours des cinq dernières années, 700 à 1200 personnes ont utilisé, chaque année, le taxi à la demande. Depuis peu, la commune de Würenlingen a conclu un contrat avec une entreprise de taxis qui exploite des véhicules au Compogaz. Grâce aux coûts faibles de ce carburant et à la station de taxis nouvellement aménagée à la gare de Siggenthal, la commune est en mesure d'offrir le taxi à la demande à des conditions encore plus avantageuses que par le passé.

## Profil

### Moyens de transport

- mobilité piétonne
- mobilité cycliste
- ✓ mobilité combinée
- ✓ transports publics
- transports individuels motorisés
- transports de marchandises

### Domaines d'action

- ✓ prestation de service
- marketing
- planification du trafic et du territoire
- ✓ véhicules et équipements

### Type de commune adapté au projet

- ville / agglomération
- ✓ commune résidentielle située à l'extérieur d'une agglomération
- commune à forte densité d'emploi
- ✓ commune rurale
- ✓ commune touristique

### Coût d'investissement

- faible (< Fr. 10'000.--)
- moyen (Fr. 10'000.-- - Fr. 50'000.--)
- élevé (> Fr. 50'000.--)

### Motifs de déplacements

- ✓ déplacements domicile-travail
- déplacements pour les achats
- ✓ déplacements pour les loisirs
- déplacements professionnels
- déplacements pour rendre service
- déplacements domicile-école

### Importance de la commune

- ✓ < 5'000 habitants
- 5'000 – 10'000 habitants
- 10'000 – 20'000 habitants
- > 20'000 habitants

### Durée de mise en œuvre du projet

- ✓ 6 mois
- 1 an
- 2 ans
- 5 ans

### Frais d'exploitation annuels

- ✓ faibles (< Fr. 5'000.--)
- ✓ moyens (Fr. 5'000.-- - Fr. 20'000.--)
- élevés (> Fr. 20'000.--)

## Effets

### Environnement et Energie

Selon le rapport „Grobbeurteilung innovativer Mobilitätsprojekte“ (Infras 2003) une réduction de la consommation énergétique de 1 MJ par passager et trajet pouvait être obtenue par l'introduction du PubliCar par CarPostal Suisse SA. Cela correspond à une réduction d'émission par passager et trajet de 70 g de CO<sub>2</sub>.

### Société

Avec un service de taxi à la demande, une commune peut améliorer son attractivité et celle des transports publics en général. Cette démarche permet aussi, dans certaines circonstances, de contribuer à accroître la sécurité routière du trafic de loisirs et de garantir la sécurité de la population.

### Economie

Dans les communes à faible densité démographique et sur les trajets peu fréquentés le soir, les coûts des services de transports publics selon les besoins des usagers sont généralement sensiblement plus faibles que ceux des lignes fixes. De plus, des services de ce genre présentent un avantage supplémentaire pour les usagers: ils n'ont pas besoin de se soucier des horaires et sont pratiquement transportés de porte à porte.

## Outils

### Démarche

Lorsqu'il existe un besoin d'optimisation de l'offre des transports publics, que ce soit dans des régions à faible densité de population ou sur des lignes à faible fréquentation, il est recommandé de procéder de la manière suivante:

1. Elaboration d'un concept qui tienne compte des caractéristiques locales et de l'offre existante en matière de transports public (attention: il faut également examiner les exigences en ce qui concerne la concession)
2. Examen des possibilités de financement (contributions par du sponsoring)
3. Demande d'offres auprès de différentes entreprises de taxis
4. Décision des autorités communales concernant le financement
5. Contrat d'exploitation entre la commune et l'entreprise de taxi (voir l'exemple de contrat d'exploitation (pdf): [http://www.mobilservice.ch/pdf/ex\\_contrat\\_exploitation.pdf](http://www.mobilservice.ch/pdf/ex_contrat_exploitation.pdf))
6. Information du public
7. Mise en place éventuellement d'une exploitation à l'essai avec analyse du résultat
8. Adaptations de l'exploitation lorsque cela s'avère nécessaire

### Financement

Les services de taxi à la demande n'obtiennent généralement pas de contribution financière du canton, le nombre minimal d'usagers n'étant pas atteint. Le concept du taxi à la demande est sans aucun doute plus avantageux s'il existe déjà une station de taxis dans la commune: si le taxi doit venir de l'extérieur, les coûts augmentent de manière significative. Les prix indicatifs pour des taxis à la demande dans une commune disposant d'une station de taxis sont les suivants:

- prix d'une course: 10 à 20 Fr.
- participation du client: 2 à 5 Fr.
- taux de couverture des coûts: 25 à 50 %

## Marketing

Il faut faire connaître les nouvelles offres en matière de transports publics par une bonne information du public. Les taxis à la demande permettent aux usagers de pouvoir également arriver facilement à destination aux heures marginales ou à partir du terminus des lignes. Couplés à l'offre régulière des transports publics, ils peuvent également constituer une alternative attrayante pour les automobilistes, par exemple pour ne pas être obligé de prendre le volant après une soirée ou une fête. C'est pourquoi il est utile que la campagne publicitaire dépasse le cercle des usagers réguliers des transports publics.

- Communiqués de presse: faire connaître le taxi à la demande en tant que moyen de transport attrayant et sûr.
- Mention de cette offre sur le site Internet de la commune.
- Mise à disposition de matériel d'information (affiches, flyer) à la mairie et dans les panneaux d'affichage ainsi que dans le courrier envoyé aux nouveaux arrivants dans la commune (voir l'exemple de flyer du taxi à la demande de Tartempion (pdf): [http://www.mobilservice.ch/pdf/flyer\\_ruftx\\_F.pdf](http://www.mobilservice.ch/pdf/flyer_ruftx_F.pdf)).
- La commune peut offrir un billet gratuit aux personnes intéressées qui souhaitent essayer ce service.
- Lors de contacts avec des gérants d'immeubles, des agents immobiliers et des investisseurs potentiels, il y a lieu de les informer suffisamment tôt des offres de mobilité disponibles.
- Selon les possibilités, inclure les offres dans l'horaire → voir l'exemple de Würenlingen où le taxi à la demande est inclus dans tableau horaire 701.05.



## Informations complémentaires

Autres exemples de taxi à la demande dans des communes:

- Binningen: <http://www.baselland.ch/docs/gemeinden/binningen/dienst/ruftaxi.htm> (en allemand)
- Bottmingen: [http://www.bottmingen.ch/de/verwaltung/dienstleistungen/welcome.php?dienst\\_id=1621](http://www.bottmingen.ch/de/verwaltung/dienstleistungen/welcome.php?dienst_id=1621) (en allemand)
- Mülligen: <http://www.muelligen.ch/verkehr.asp> (en allemand)
- Oberwil: <http://www.oberwil.ch/de/portrait/verkehr/> (en allemand)
- Riehen: <http://www.riehen.ch/Verwaltung/Tiefbau/verkehr.cfm#Ruftaxi> (en allemand)

Renseignements concernant le service de taxi à la demande de la commune de Würenlingen auprès de l'Administration de la commune de Würenlingen:

Gemeindeverwaltung Würenlingen  
Arbeitsgruppe öffentlicher Verkehr  
Dorfstrasse 13  
5303 Würenlingen  
Téléphone 056 297 15 15  
[gemeindekanzlei@wuerenlingen.ch](mailto:gemeindekanzlei@wuerenlingen.ch)

Demandez également conseil aux délégués de Mobilservice PRATIQUE de votre canton:

<http://www.mobilservice.ch/fr/praxis/beratung/kanton.asp>

Responsable de l'élaboration du présent cas pratique:

Département Bau, Verkehr und Umwelt (Département des constructions, des transports et de l'environnement)  
Canton d'Argovie, Service des transports  
Entfelderstrasse 22  
5001 Aarau  
Tél. 062 835 33 30  
[aargaumobil@ag.ch](mailto:aargaumobil@ag.ch)