

Avril 2016

Cahiers des charges nouvelle DSP Transpole Attentes de l'UVN - FNAUT

La DSP Transpole sera renouvelée fin 2017 et le cahier des charges est donc en cours d'écriture. Nous souhaiterions faire quelques suggestions à ce sujet.

Tout d'abord plusieurs **indicateurs de performance** servent au pilotage de cette convention. Nous demandons que la rapidité des bus, sous la forme de « **la vitesse commerciale aux heures de pointe individualisée pour chaque ligne** » soit parmi les indicateurs de performance. En effet, d'une part la rapidité des bus est un élément majeur d'attractivité et de productivité du réseau, et d'autre part la seule mesure de la ponctualité, comme actuellement, conduit à des effets pervers, l'exploitant ayant tout intérêt à prévoir des horaires relâchés, avec de longs arrêts de régulation, pour ne jamais être en retard. De même un indicateur « nombre de PV recouverts » serait plus motivant que « nombre de contrôles ».

En prolongement du Plan Bus nous demandons **un « Plan Qualité Bus » concret** dans le but d'augmenter les vitesses commerciales avec une orientation forte et des budgets conséquents. Pour info Liane 1 de Esplanade à Porte de Douai : 4 km en 21 mn soit 11,5 km/h ... (on est loin d'un BHNS!)

Pour chaque ligne de bus recherche d'améliorations (ex : L1 Bd Liberté, L14 à la gare, Accès pôle d'Echanges de St Philibert en venant de Sequedin, etc...) avec deux axes principaux :

- 1) Priorité absolue aux carrefours pour les itinéraires bus
- 2) Accélération montée descente des voyageurs

Amélioration du service du Mongy : anticipation de la priorité aux feux et priorité au tram dans l'entrée de Tourcoing (entre Pont Hydraulique et le terminus, beaucoup de pertes de temps) De même sur toute la ligne (ex : Romarin...) **l'anticipation de la voie libre pour le tram n'est pas suffisante**, il s'arrête à chaque carrefour, puis redémarre, puis s'arrête à son arrêt : perte de temps + perte d'énergie. (exception, la branche entre Croisé Laroche et Roubaix semble avoir été améliorée).

Nous souhaitons également que le futur exploitant soit incité à faire des propositions de **nouveaux Transports Collectifs en Site Propre** : il ne vous aura pas échappé que la Métropole Lilloise, seul cas en France, n'a plus de projet de TCSP depuis la fin de la ligne 2 en 1999, les « Lianes » ne pouvant en aucun cas mériter ce qualificatif (Un TCSP digne de ce nom devrait faire au moins 18 à 20 km/h de vitesse commerciale : c'est le cas des BHNS prévus à Lens ou Valenciennes...).

En outre plusieurs points annexes déjà mentionnés à diverses reprises restent à régler, et seraient donc à intégrer dans le cahier des charges :

Déviations bus :

Trop fréquentes, trop longues en durée

Motif peu sérieux (ex : braderies locales...) (ex : La braderie locale de Marcq ampute la ligne 12 sur 3 km...)

Mal indiquées . Nous demandons un plan temporaire du tronçon modifié aux arrêts et dans les bus

Information des usagers : affichages TV

Les départs ne sont pas toujours classés pareil :

Dans la gare SNCF Lille Flandres sortie voie 9, c'est "dans l'ordre des horaires" ; écran fixe ; on sait tout de suite si on doit se dépêcher ou pas.

A Pont de Bois, ou à Porte des Postes, c'est "dans l'ordre des lignes". Il faut trouver l'heure qu'il est, puis calculer combien de minutes il reste. De plus défilement trop rapide, difficile de lire

Il nous semble que ce serait beaucoup mieux "dans l'ordre des horaires", ce qui est l'usage général (gares, aéroports, etc...) , en indiquant directement « départ dans xx minutes » pour les départs proches.

Affichage aux abribus

Souvent en panne. Très peu lisible (cristaux liquides) surtout de nuit. Gêne des personnes assises juste en dessous. Pourquoi ne pas mettre des panneaux lumineux en diodes jaunes très lisibles.

Balisage des correspondances pédestres

Certains arrêts distants de 100 ou 200 m ne sont pas du tout signalés. Marquage au sol à voir ? Exemple typique : « Jean Jaurès » Métro et ligne 32 distants de 200 m à travers les maisons.

Lignes transfrontalières

Souvent aucune info Transpole aux arrêts belges

terminus des lignes belges mal dessinées sur la carte (contrairement aux cartes routières, la Belgique « n'existe pas » sur la carte Transpole)

Aucune information TEC, DeLijn, (et même Arc-en-Ciel) disponible aux points d'info Transpole.

Des bus express

Sur l'exemple de la L91 on pourrait accélérer des liaisons par bus express (exemple Liane 4 entre Roubaix et Villeneuve d'Ascq, connexion St Philibert -Tourcoing, etc...)

Ligne de nuit

Il y a aussi des étudiants à Roubaix/Tourcoing.

Etendre le principe de la ligne de nuit Lille/VdA pour les retours tardifs sur Lille/Roubaix/Tourcoing

Passpass

Il paraît nécessaire de clarifier quels sont désormais les objectifs en termes de services à l'utilisateur : transparence (seul Transpole « sait tout ») ? Post-paiement ? ZAP Bus ?

Pourquoi un pass journée valide n'est il pas automatiquement détecté ?

Pourquoi rechargement des pass journée un seul à la fois ?

Quel est le plan de résorption des anomalies diverses ?

Contrôles/ Règlement

Contrôles abusifs par exemple au niveau bus de la station Hotel de Ville en sortie d'ascenseur, rien n'oblige à avoir un ticket validé !

Refus de vélo pliant dans l'enceinte du métro... (PV pour un vélo déplié dans un escalier !)

Blocage du bus ou du métro pendant le temps de contrôle pas acceptable (Faire le contrôle en ligne).

Règlement intérieur à mettre à jour : Bagages encombrants, vélos pliants, etc...

L'opérateur doit également informer sur les modalités de règlement des litiges et notamment l'existence de la Médiation Nationale Tourisme et Voyage, qui a en charge les transports urbains depuis le 1er janvier (tout comme il y a un médiateur SNCF et un médiateur RATP).

Nettoyage

Trop souvent en fin de journée les rames de métro sont sales (vieux papiers, canettes, épluchures...).

Pourquoi un nettoyage sommaire n'est il pas effectué pendant la dernière interstation à chaque terminus ?

Tarifs

Il manque un tarif « mini-groupe » pour concurrencer la voiture.

(ex Toulouse ou Nantes : on voyage avec un pass « tribu » pour 5 pour 50% plus cher qu'un pass journée.)

Pourquoi n'y a t il pas un tarif réduit pour enfants de 4 à 12 ans comme sur la SNCF et d'autres réseaux ?

Politique du « retour interdit » :

Lorsque le billet valable une heure a été introduit, le retour était autorisé. Devant les fraudes (un voyageur

pouvait donner son ticket encore valable à un autre voyageur) le retour a été interdit.

Avec Pass pass cette fraude n'est plus possible, nous demandons le retour à une validité d'une heure retour autorisé, qui est la règle sur de nombreux réseaux.

Nuisances

Réduire le bruit de freinage des bus, ne pas laisser tourner les moteurs aux terminus,.. (par rapport aux gênes des riverains).

Gouvernance

Nous avons demandé et obtenu des comités de lignes similaires à ceux du TER.

Mais aucun n'a été organisé depuis 2014. En outre les associations d'usagers ne sont plus associées aux évolutions du réseau.

RER / S-Bahn (appropriation des liaisons ferroviaires dans la MEL, cadencement réel, correspondances, etc...)

Nous pensons que la MEL devrait agir plus pour le TER sur son territoire en vue d'évoluer vers un S-Bahn à l'allemande bien connecté au reste des réseaux comme nous l'avons exposé dans notre contribution au REGL. Par exemple :

- 1) Intégration tarifaire aussi pour les tickets, pass, ... pas seulement pour les abonnements
- 2) Agir sur les horaires, les fréquences de dessertes (ex Pont de Bois ou Roubaix pas desservis aux heures creuses malgré correspondance métro,...)
- 3) Relier les gares périphériques au réseau Transpole. Exemple typique, la gare de Lesquin, bonne desserte SNCF, mais rien de pratique pour la relier au métro 4 Cantons et l'université de VdA situés à 2 km seulement, et de plus cela s'urbanise entre les deux !!

Naturellement cette question est d'abord une compétence MEL/Région mais nous pensons que dans le cahier des charges de la DSP le futur exploitant aurait déjà des choses à faire (points 1 et 3 notamment).