



CONSEIL
GÉNÉRAL
Finistère

Penn-ar-Bed



2009

Clubs des usagers du transport collectif
départemental du Finistère

Synthèse des contributions des clubs de Brest et de Quimper

Préambule

Contexte

Les clubs des usagers du transport collectif départemental ont été créés en mars 2009 dans le cadre du projet de schéma de développement de l'offre de transport collectif. Ce schéma, réalisé dans l'optique de la fin des délégations de service public avec les transporteurs programmée pour fin août 2011, vise à améliorer l'adéquation entre l'offre de transport collectif départemental et les besoins de déplacements dans le département.

L'objectif de la création des clubs est de réunir des usagers et des non usagers (usagers potentiels) du transport collectif départemental prêts à réfléchir dans la durée à des améliorations de l'offre de transport interurbain. Le recueil de leurs idées, dans le cadre d'une démarche participative, nous permet de compléter notre vision des besoins actuels et à venir.

De nombreuses idées ont été exprimées lors de la première réunion des deux clubs des usagers du transport collectif départemental du Finistère (Brest et Quimper).

Lors de la deuxième réunion, les participants ont été invités à préciser leurs priorités parmi l'ensemble des idées exprimées, préalablement regroupées en propositions relatives à sept thèmes.

Les sept thèmes, classés par ordre décroissant de priorité par les participants aux clubs, sont les suivants :

- L'offre
- Les usages
- L'intermodalité
- La lisibilité du réseau et la communication
- La tarification
- Le confort, la sécurité et les services
- L'accessibilité

Les douze propositions jugées prioritaires par les clubs, parmi la quarantaine de propositions tous thèmes confondus, sont listées en fin de synthèse.

AVERTISSEMENT : La composition des clubs, que nous avons souhaitée la plus variée possible (en termes d'âges, de profils d'usagers, de catégories socioprofessionnelles et d'origines géographiques), n'a cependant pas la prétention de constituer un panel représentatif des usagers et usagers potentiels du transport collectif départemental.

Les éléments de méthode relatifs à la composition des clubs et à la méthode de travail employée lors des réunions des clubs sont présentés en annexe.

Synthèse

En matière d'offre ...

- La proposition qui reçoit nettement la plus grande adhésion des participants aux clubs est de « **rendre les trajets directs et rapides** ». Plusieurs participants signalent des temps de trajets beaucoup trop longs comparativement à un déplacement en voiture (temps de trajet plus que doublé parfois). La notion de temps « acceptable » est évoquée ; un écart de temps de trajet trop important étant de nature à dissuader notamment les personnes motorisées à utiliser les transports collectifs. Si ce temps de trajet « acceptable » est dépassé, seules les personnes captives sans voiture utilisent le transport collectif.

Plusieurs usagers pointent du doigt les temps de trajets trop longs aux entrées des pôles urbains de Brest et de Quimper (trop grand nombre d'arrêts, détours, embouteillages, ...).

Autre piste évoquée : réduire les correspondances aux heures de pointes (qui existent seulement sur quelques lignes).

- la deuxième proposition plébiscitée est « **d'augmenter les fréquences** » des cars sur les lignes.

Les usagers souhaiteraient pouvoir au moins réaliser l'aller/retour sur chaque ligne à la demi-journée, ce qui n'est pas actuellement possible sur toutes les lignes du réseau Penn-ar-Bed.

Les usagers « domicile-travail » signalent l'absence de services aux heures de pointe durant les vacances scolaires (hiver et/ou été) sur certaines lignes. Le non-maintien de cette offre engendre des difficultés pour les salariés non motorisés. La permanence du service toute l'année aux heures de pointe constitue une piste pour développer l'usage domicile-travail.

- Trois autres propositions « **développer une desserte fine du territoire** », « **alterner les services express et les services fins** » et « **développer des liaisons transversales** » sont évoquées.

Le souhait de « développer une desserte fine du territoire » est notamment évoqué vis-à-vis des personnes non motorisées habitant ou travaillant dans des communes non desservies par le réseau Penn-ar-Bed. L'ouverture des transports scolaires aux usagers non scolaires permettrait de réduire le nombre de communes non desservies (idée développée dans le thème « En matière d'usages... »).

Enfin, une demande de cars de rabattement vers les gares SNCF est exprimée pour les communes proches des lignes ferroviaires non desservies par le train, notamment le long de l'axe ferroviaire Quimper-Brest.

La proposition d'« alterner les services express et les services fins » viserait à prévoir des services express aux heures de pointe (pour un usage domicile-travail, quitte à nécessiter un parcours d'approche des arrêts) et des services fins aux heures creuses pour se rapprocher des usagers non motorisés (retraités, personnes à faibles revenus, ...).

L'idée de « développer des liaisons transversales » est principalement exprimée dans le club de Quimper pour développer une offre complémentaire au réseau en étoile autour de Quimper.

- Des demandes ont été exprimées pour « **désenclaver le Centre Bretagne** » (complémentaire à l'idée de desserte fine), « **améliorer les liaisons vers les départements voisins** » (Morbihan, Côtes d'Armor voire avec la Loire-Atlantique) et « **simplifier le fonctionnement des lignes de transport à la demande (TAD)** ».

Cette demande pour les lignes TAD est surtout exprimée par le club de Brest qui signale leur complexité d'usage. Selon plusieurs personnes, le terme « transport à la demande » prête à confusion (impression d'un transport quand on veut, où on veut) ; elles proposent de le remplacer par « transport sur réservation ».

En matière d'usages ...

- Les deux propositions les plus plébiscitées sont de « **développer l'offre domicile-travail** » et de « **développer l'offre pour les loisirs, la culture et le tourisme** ».

L'attente relative au développement de l'offre domicile-travail est à rapprocher de la demande de trajets rapides et directs. De nombreux usagers déplorent une offre de transport trop orientée vers les scolaires qui les contraint à faire « le tour des établissements scolaires » avant d'arriver à leur travail.

Parmi les exemples donnés en termes d'offre accrue pour les loisirs, la culture et le tourisme, figurent le développement de l'accès au littoral, la desserte des sites naturels, des musées et des parcs les plus fréquentés ainsi que la mise en place de services adaptés pour se rendre au cinéma ou à des spectacles.

- La demande d'« **étendre l'offre de transport entre 19 h et 20 h** » correspond au souhait de services adaptés notamment pour les étudiants (essentiellement en université à Brest et Quimper) ou pour les personnes travaillant dans les commerces ou fréquentant les commerces en soirée.

- L'idée de « **développer l'offre en « heures creuses en journée** » » est exprimée surtout par des personnes n'ayant pas d'activité professionnelle (retraités, chômeurs) ainsi que par un représentant associatif évoquant la difficulté pour les personnes non motorisées de se déplacer pour effectuer des démarches administratives ou pour se rendre à un rendez-vous médical.

- L'idée d'« **ouvrir les transports scolaires aux usagers non scolaires** » est proposée pour développer une offre dans les secteurs non desservis ou peu desservis par les lignes régulières. Elle constitue une piste pour affiner la desserte du territoire départemental ou pour développer des liaisons transversales tout en maîtrisant les coûts de développement du transport sur des axes à plus faible potentiel de fréquentation.

En matière d'intermodalité ...

- La proposition considérée comme prioritaire est d'« **améliorer les correspondances entre modes de transports** ». Selon les participants aux clubs, c'est la 2^{ème} proposition en termes de priorité tous thèmes confondus. Cette attente concerne en premier lieu les correspondances car-train, mais aussi les correspondances car-bateau (liaisons vers les îles finistériennes), car-car (lignes du réseau Penn-ar-Bed entre elles et avec le car TER) et enfin car-bus urbain.

- L'idée de « **permettre l'embarquement des vélos dans les cars ou à l'arrière des cars** » pour faciliter l'intermodalité vélo-car est exprimée par plusieurs personnes, soit pour un usage loisirs/tourisme, soit pour un usage au quotidien.

- Enfin, plusieurs idées concourent à la proposition de « **créer des pôles d'échanges multimodaux** » : créer des parking-relais voiture et des stationnements vélos aux principaux arrêts du réseau, créer des cheminements sécurisés pour accéder à ces arrêts, créer des arrêts de car sur les aires de covoiturage, ...

En matière de lisibilité du réseau et de communication...

- Les deux propositions prioritaires pour les participants des clubs sont de « **matérialiser tous les arrêts de cars du réseau Penn-ar-Bed** » et d'« **améliorer la lisibilité des horaires** »

Les usagers occasionnels évoquent notamment la difficulté pour trouver certains lieux d'arrêts des cars lorsque ces arrêts ne sont pas matérialisés par un poteau ou un abri.

La lisibilité des fiches-horaires se pose également, particulièrement pour les usagers occasionnels, et peut constituer un frein pour de nouveaux usagers. Les membres des clubs soulignent ainsi des changements horaires de quelques minutes entre période scolaire et vacances, ou des exceptions horaires certains jours de la semaine, qui complexifient la lecture des fiches-horaires.

- Plusieurs autres propositions visent à améliorer la lisibilité du réseau : « **afficher la carte du réseau Penn-ar-Bed à tous les arrêts** » (sur les poteaux d'arrêts ou dans les abris couverts), « **diffuser un livret horaire de l'ensemble des lignes Penn-ar-Bed** » et « **améliorer la lisibilité des lignes sur les cars** » (les numéros de lignes / destinations ne sont pas suffisamment lisibles). Ce dernier point est lié à l'accessibilité du réseau pour les personnes en situation de handicap (voir en fin de document).

- Plusieurs propositions sont formulées en matière de communication :

- ✓ « **communiquer sur les évolutions de l'offre** » (en cas d'ajout / suppression de services ou de changements horaires),
- ✓ « **diffuser les informations (horaires / évolutions de l'offre) dans les mairies et/ou commerces de proximité** » (proche des habitants),
- ✓ « **diffuser les changements horaires saisonniers de manière anticipée** » (diffusion quelques semaines avant le changement de saison — dans l'idéal, diffusion des horaires d'été dès le mois de mai et des horaires d'hiver dès le mois de juillet — au moins sur Internet ou via le numéro de téléphone d'information voyageurs),
- ✓ « **impliquer d'avantage les chauffeurs qui peuvent contribuer à diffuser une bonne information vers les usagers** » (formation/information à envisager en lien avec les transporteurs),
- ✓ « **améliorer l'ergonomie et la qualité de l'information sur Internet** » (site VIAOO 29),
- ✓ « **développer une communication multilingue** » (proposition émise par un nombre limité de personnes qui y accordent toutefois une grande importance).
Il s'agit pour certains de créer une **communication en langues étrangères** (anglais notamment) dans une optique d'usage du réseau par des étrangers, pour d'autres de développer une **communication en breton** (conformément à l'Agenda 21 du Conseil général qui prévoit un « soutien de la langue bretonne dans l'espace public »),
- ✓ « **développer une communication pour améliorer l'image du transport inter-urbain par car** ».

En matière de tarification ...

- Les deux idées les plus partagées en matière de tarification sont de « **créer un abonnement annuel** » pour éviter aux usagers l'achat de titres de transport tous les mois, et de « **rendre les titres de transport valides sur tout le réseau** » (dont les abonnements mensuel / annuel) car les titres ne sont pas toujours valables sur toutes les lignes.

- D'autres propositions relatives à la tarification reçoivent l'adhésion d'un nombre de participants plus réduit :

- ✓ « **étendre le 2 € à la ligne Quimper-Brest** »,
- ✓ « **créer une tarification sociale** » pour les personnes à faibles revenus qui ne bénéficient cependant pas du tarif « aide à la mobilité »,
- ✓ « **développer la correspondance gratuite avec tous les réseaux urbains** » (pas encore mise en place pour les réseaux urbains de Douarnenez, Concarneau-Melven, Landerneau),
- ✓ « **créer un abonnement mensuel Aide à la mobilité** » (titre vendu à l'unité actuellement),
- ✓ « **créer un abonnement mensuel Roulez jeunesse** » (pour les moins de 25 ans non scolarisés, en complément du ticket unitaire existant).

En matière de confort, de sécurité et de services ...

- L'idée d'« **améliorer la sécurité et le confort des arrêts de cars** » est jugée prioritaire. Certains arrêts leur semblent dangereux. En outre, nombre d'usagers des clubs déplorent l'impossibilité de s'asseoir, de préférence sous un abri, pour attendre le car. Ce problème est essentiel pour les personnes âgées et les personnes à mobilité réduite. Les usagers pointent particulièrement l'absence de places assises aux points de correspondance du réseau où les temps d'attente peuvent être assez longs.

- Pour « **améliorer les services et le confort à bord des cars** », plusieurs pistes sont proposées : éviter la surcharge des cars (évoquée sur certaines lignes), inciter les chauffeurs à une conduite plus douce (confort voire sécurité pour les personnes à mobilité réduite), améliorer la sécurité pour le transport des bébés pour favoriser une pratique familiale (sièges spécifiques), garantir le calme et la quiétude dans les cars (pas de musique/radio imposée avec un fort niveau sonore), ou encore mettre à disposition des journaux dans les cars ou permettre l'embarquement des planches à voiles et surfs en soute.

- Pour « **améliorer les services en gares routières et aux points de vente** » les usagers proposent d'étendre les heures d'ouvertures des gares routières aux plages-horaires de circulation des cars (soirs et dimanches), d'installer des places assises à l'extérieur des gares routières (utiles aux heures de fermeture).

- Pour « **améliorer les services pour l'achat des titres de transport** », les participants aux clubs suggèrent :

- ✓ de « **créer de nouveaux points de vente des titres de transport** » ; selon eux, il en existe trop peu et tous les titres de transports ne peuvent pas être achetés dans chacun des points de vente (les abonnements ne sont vendus que dans les gares routières et aux guichets des transporteurs).
- ✓ de « **permettre l'achat des titres de transports via Internet pour les recevoir à domicile** » (comme cela est proposé par le réseau Bibus à Brest)
- ✓ d'« **améliorer les factures des abonnements** » (pour la prise en charge des frais de transports collectifs par l'employeur)

En matière d'accessibilité ...

- Dans ce domaine, les participants soulignent la faible accessibilité du réseau pour les personnes en situation de handicap. Ils demandent au Conseil général d'« **accroître le nombre de cars accessibles à tous** » et d'« **améliorer la lisibilité des lignes sur les cars** » (cf. paragraphe sur la lisibilité du réseau).

Les douze propositions prioritaires selon les clubs

Parmi la quarantaine de propositions des participants aux clubs (présentées ci-dessus dans la synthèse), voici les douze propositions jugées prioritaires par les clubs et listées par ordre décroissant de priorité :

1. Rendre les trajets directs et rapides
2. Améliorer les correspondances entre modes de transport
3. Augmenter les fréquences
4. Développer l'offre pour les loisirs / la culture et pour le tourisme
5. Développer l'offre domicile-travail
6. Améliorer la lisibilité des horaires
7. Développer une desserte fine du territoire
8. Développer les liaisons transversales
9. Améliorer la sécurité et le confort des arrêts
10. Matérialiser tous les arrêts de cars du réseau Penn-ar-Bed
11. Créer des pôles d'échanges multimodaux
12. Accroître le nombre de cars accessibles pour les personnes à mobilité réduite

Suggestions des clubs pour améliorer la consultation des usagers du transport collectif départemental

Les idées suivantes ont été exprimées par les participants aux clubs dans le cadre d'un questionnaire de satisfaction qui leur a été remis lors de la troisième réunion (réunion de synthèse des idées).

- Les participants aux clubs souhaitent « **être informés des suites qui seront données aux propositions émises par les clubs** » : information régulière par mails / courriers lors de la mise en place de nouveaux services ou pour expliquer les raisons de ne pas mettre en œuvre une action demandée, réunion d'information lorsque les choix pour l'évolution de l'offre pour 2011 seront faits. Certains participants se proposent de relayer localement des informations vers d'autres usagers/non usagers du réseau.

- L'idée de « **créer des clubs de lignes** (terminologie non arrêtée) **du transport collectif départemental** » a été exprimée de manière massive. L'objectif est que les échanges entre les usagers du réseau Penn-ar-Bed et le Conseil général du Finistère puissent se poursuivre sur la durée dans une optique d'amélioration constante de ce service de transport collectif (a priori une réunion par an).

Plusieurs usagers proposent que, pour une plus grande efficacité, ces « clubs de lignes » soient créés à une échelle plus restreinte que celle choisie pour les clubs des usagers du transport collectif départemental : un club pour quelques lignes ayant des problématiques proches ou à l'échelle d'un territoire géographique cohérent (par exemple à l'échelle des pays). Par ailleurs, l'idée d'y associer les transporteurs a été émise.

- D'autres propositions ont été formulées par quelques participants :

- ✓ « Créer un forum de discussion sur Internet » qui permette aux usagers / non usagers de soumettre régulièrement des idées, de débattre sur le sujet,
- ✓ « Recueillir l'avis des communes et communautés de communes » qui peuvent avoir des informations sur les besoins de leurs concitoyens,
- ✓ « Interroger les transporteurs » qui peuvent bénéficier d'informations sur les besoins exprimés par des usagers auprès de leurs chauffeurs ou à leur guichet,
- ✓ « Proposer aux membres des clubs qui le souhaitent de faire un rapport trimestriel de la réalité du terrain transmis au service transport du Conseil général ».

Annexe : méthodologie

Composition des clubs et organisation des réunions

Deux clubs ont été créés, l'un à Brest pour réunir les usagers /non usagers de la moitié nord du département, l'autre à Quimper pour réunir ceux de la moitié sud.

L'information sur la création des clubs a été faite par le biais d'articles dans la presse locale, par diffusion d'une affiche dans les gares routières et les cars, et par une information dans le cadre d'une enquête, réalisée tout au long du mois de février 2009 auprès des usagers du réseau Penn-ar-Bed, dans les gares routières, les cars et sur le site web du Conseil général. Les candidatures ont été recueillies via un numéro de téléphone Vert et en dépouillant les questionnaires de l'enquête.

45 personnes se sont portées candidates pour le club de Brest et 50 pour le club de Quimper.

Le nombre de participants à chaque club ayant été limité à 25 personnes, pour permettre à chacun des participants d'avoir un temps d'expression suffisant (dans le cadre de réunions d'une durée de deux heures chacune), 20 candidatures ont été refusées pour le club de Brest et de 25 candidatures pour le club de Quimper.

Les personnes retenues pour chaque club ont été sélectionnées afin que la composition des clubs soit la plus variée possible en termes d'âges, de sexe, de catégories socioprofessionnelles, d'origines géographiques (diversité des communes d'habitation et des lignes du réseau Penn-ar-Bed fréquentées), de profils d'usagers –fréquence et type d'usage (domicile-travail, loisirs, démarches administratives ou médicales, scolaires, ...).

La composition des clubs n'a cependant pas la prétention de constituer un panel représentatif des usagers et usagers potentiels du transport collectif départemental.

Méthode de travail

Trois réunions de chaque club ont eu lieu de mars à juillet 2009, en centre ville de Brest et de Quimper. Ces réunions se tenaient en semaine (les mardis et jeudis), en début de soirée (de 18h à 20h).

Elles étaient animées par deux personnes de la Direction des déplacements du Conseil général du Finistère. Mme Chantal Simon-Guillou, première Vice-Présidente du Conseil général notamment en charge de la question des déplacements était présente à la troisième réunion des deux clubs.

- Lors de la première réunion des clubs, les participants ont pu exprimer librement leurs idées lors d'un tour de table. Ils ont ainsi précisé leur usage du réseau Penn-ar-Bed, leurs points de satisfaction et d'insatisfaction sur l'offre de transport actuelle ainsi que leurs propositions pour améliorer ce service.

- Lors de la deuxième réunion, chaque participant a été invité à préciser ses priorités parmi l'ensemble des idées exprimées par les participants lors de la première réunion. Ces idées avaient été préalablement à la réunion regroupées en une quarantaine de propositions classées sous sept thèmes :

- La lisibilité du réseau et la communication
- L'accessibilité
- Le confort, la sécurité et les services
- L'intermodalité
- L'offre
- Les usages
- La tarification

Pour définir ses priorités, chaque participant disposait de 8 points qu'il devait affecter aux propositions qu'il jugeait les plus importantes, avec la possibilité d'affecter au maximum 4 points à une proposition.

Les participants aux clubs absents lors de cette seconde réunion ont été invités à « voter » par courrier pour faire part de leurs priorités.

Le décompte des points attribués à chacune des propositions par les participants a permis de définir le niveau de priorité de réalisation des propositions souhaité par les clubs.

Un projet de synthèse des idées exprimées (et des priorités définies) a été rédigé et transmis aux participants avant la troisième réunion.

- La troisième réunion a permis de recueillir l'avis des participants sur la qualité du projet de synthèse (celle-ci était-elle selon eux fidèle aux idées exprimées par les participants aux clubs ?).

Les remarques exprimées ont été retenues pour affiner la restitution écrite et pour aboutir à une version définitive, que constitue le présent document.

Cette synthèse définitive va être retransmise aux membres des clubs.

Elle sera par ailleurs communiquée aux élus du Conseil général afin de contribuer à leur information avant qu'ils ne fassent les choix en termes d'évolution de l'offre de transport.

- Une quatrième et dernière réunion des clubs devrait avoir lieu en début d'année 2010 afin d'informer les participants des choix qui auront été faits par les élus pour établir l'offre de transport du réseau Penn-ar-Bed à compter de septembre 2011.

Par ailleurs, un questionnaire de satisfaction sur la démarche des clubs a été remis aux participants aux clubs lors de la troisième réunion (ainsi qu'aux absents à cette troisième réunion par envoi courrier) afin de connaître leur avis sur la démarche des clubs et sur leur satisfaction/insatisfaction sur la méthode employée.

Ils pouvaient y répondre anonymement. 32 des 50 participants des deux clubs y ont répondu.



**CONSEIL
GÉNÉRAL**
Finistère
Penn-ar-Bed

Les clubs des usagers du transport collectif départemental



Dans le cadre de son Agenda 21, le Conseil général du Finistère a affirmé sa volonté de favoriser la démocratie participative afin d'impliquer davantage les citoyens dans le processus de décision.

La réflexion menée sur l'évolution de l'offre de transport collectif départemental prévue en 2011 est l'occasion de travailler avec les premiers concernés : les usagers du réseau Penn-ar-Bed. Plusieurs actions sont menées pour les associer aux réflexions le plus en amont possible : la réalisation d'une enquête avec diffusion d'un questionnaire dans les cars, les gares routières et sur Internet, l'organisation d'un rendez-vous participatif sur la mobilité des Finistériens et la création de deux clubs des usagers du transport collectif départemental.

Le présent document explique cette démarche des clubs des usagers et présente la synthèse de leurs contributions.

Conseil général du Finistère
Direction des déplacements

32 boulevard Dupleix Tél. 02 98 76 21 91 Fax 02 98 76 63 40
29196 Quimper Courriel: dd@cg29.fr

www
.cg29
.fr