

Synthèse de l'enquête sur Aix en Bus

Table des matières

Synthèse de l'enquête sur Aix en Bus	1
Cadre de l'enquête.....	2
Résultats de l'enquête.....	2
Caractéristiques du déplacement	2
Satisfaction	3
Commentaires :.....	4
Coût du transport.....	4
Observations/Propositions.....	5
Caractéristiques de la CPA.....	5
Insatisfaction des usagers.....	6
Perte de confiance	6
Long terme.....	6
Gratuité	7
Annexe	8
Bus en Colère ... Un an déjà.....	9
Et Maintenant ?	9
Que voulez-vous ? Dans quelle ville voulez-vous vivre et vous déplacer ?.....	9

Cadre de l'enquête

Le PCF a proposé aux usagers d'Aix en Bus une enquête de satisfaction et de détermination de leurs besoins. Une première étude avait été menée durant l'été 2012, devant le mécontentement des usagers exprimés lors du passage à Kéolis. Les résultats avaient été transmis à la mairie, participant ainsi à la mise en place de réunions de consultation des usagers par Maryse Joissains, et la mise en place d'un certain nombre de mesures pour faire face aux problèmes rencontrés.

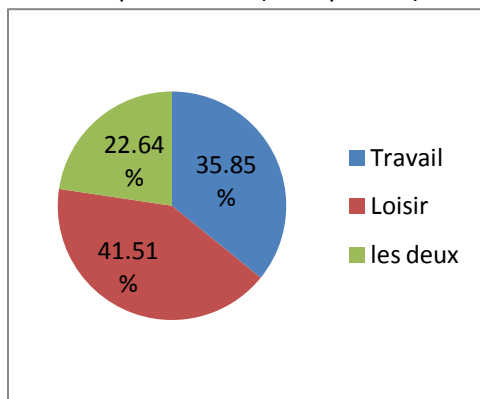
Ce mécontentement a malgré tout perduré, et s'est renouvelé lors du passage aux horaires d'été en juillet, puis aux horaires « standard » à la fin août. C'est dans ce cadre que le PCF a initié une nouvelle enquête (voir texte en annexe).

Résultats de l'enquête

Les résultats ci-dessous sont arrêtés à la date du 16 août, avec 55 questionnaires remplis pour 70 voyageurs.

Caractéristiques du déplacement

- But du déplacement (53 réponses) :



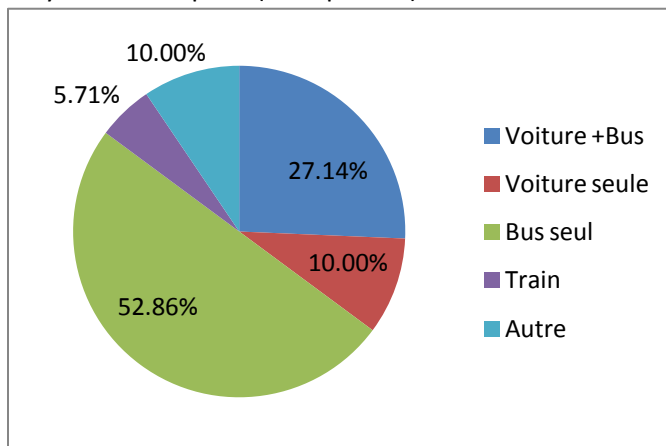
« Travail » porte sur les déplacements vers le lieu de travail ou d'études.

« Loisir » porte sur tous les déplacements qui n'amènent pas sur le lieu de travail ou d'études.

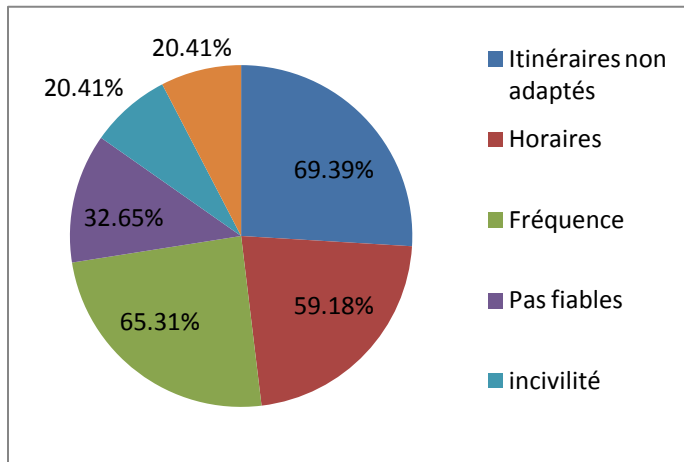
Les déplacements pour le travail représentent une part importante des déplacements en bus :

- D'où l'importance d'horaires fiables : des salariés ont dit que les retards répétés étaient un problème pour eux.
- Aux amplitudes adaptées : (plusieurs personnes (vendeurs ou travaillant dans la restauration par exemple) ont regretté de ne pas pouvoir aller à leur travail en bus le weekend, ou de ne pas pouvoir rentrer en bus le soir.

- Moyen de transport (70 réponses):



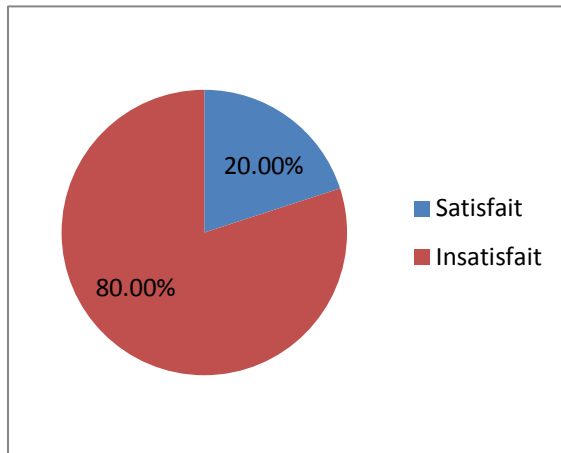
- Raisons données pour ne pas prendre le bus (49 réponses) :



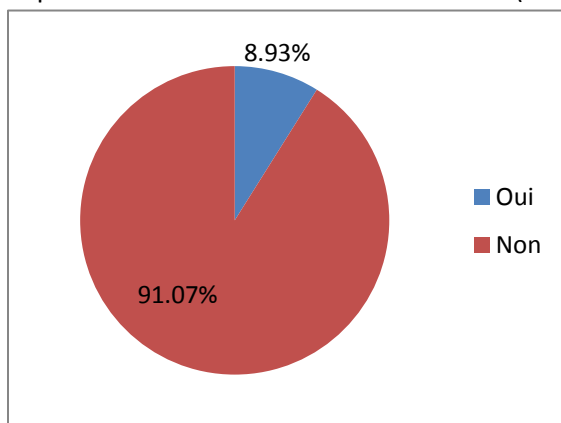
Les personnes qui prennent à la fois le bus et leur voiture le font parce que les horaires des bus ne sont pas adaptés.

Satisfaction

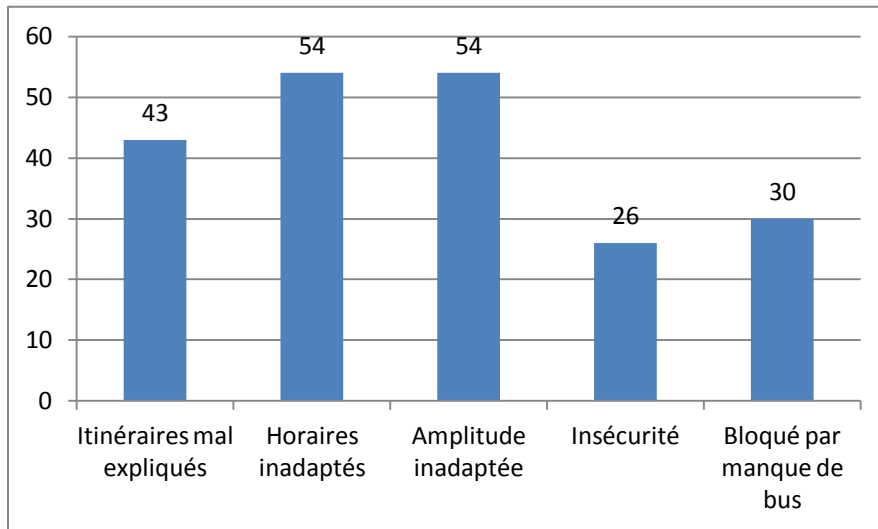
- Satisfactions des usagers d'Aix en Bus (55 réponses) :



- La prestation de Kéolis est-elle meilleure ? (56 réponses) :



- Raisons d'insatisfactions



Commentaires :

- Attente trop longue
- Pas assez de rotations
- Problème d'horaires pour certains travailleurs : pas assez tôt, pas assez tard, pas assez le weekend
- Trop de retards
- Enervement des passagers et des chauffeurs.

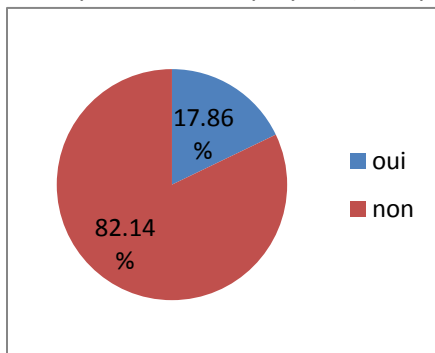
A partir des conversations avec les personnes qui ont répondu, il ressort que les personnes habitant en centre-ville sont plutôt satisfaites, et ne font en général que de courts trajets en bus. Plus on s'éloigne du centre-ville, plus les personnes se disent insatisfaites, mettant en avant les retards, les attentes trop longues, la nécessité de changer de bus. Ce sont également ces personnes qui disent ne pas pouvoir se déplacer autrement qu'avec le bus, pour des raisons de coûts ou d'âge.

Le manque de clarté des informations (horaires et trajets) a été souvent la première réponse en oral. Ce manque de clarté provoque de la confusion chez les usagers, mais aussi de la colère, et un manque de confiance vis-à-vis des capacités d'amélioration d'Aix en Bus « A quoi bon ? ca va encore changer ! Non seulement on n'y comprend rien, mais c'est de l'argent gaspillé (référence aux coûts d'impression et de diffusion des documents) » .

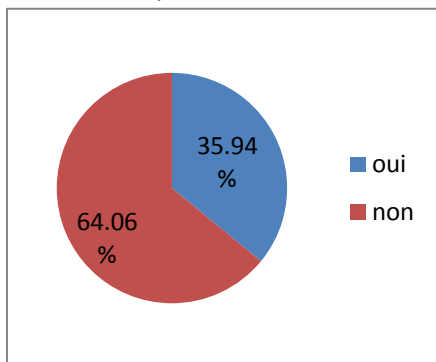
La colère et l'énervement des usagers, et des chauffeurs, reviennent également très souvent dans les conversations. Le bus est vu comme un mal nécessaire, pas comme un service social et convivial.

Coût du transport

- Participation de l'employeur (46 réponses) :



- Prise en compte d'une réduction (64 réponses) :



- Les réponses sur la part représentée par les transports dans le budget du ménage n'étaient pas assez précises pour en tirer des conclusions.
- La faible part de participation employeur tient à l'âge des personnes qui ont répondu (retraités ou scolaires), mais aussi à leur ignorance des possibilités de participation.

Observations/Propositions

Le PCF fait un certain nombre d'observations/propositions, en prenant en compte plusieurs facteurs :

- Principalement, la démocratie, en mettant en avant de l'Humain et ses besoins, en matière de vie sociale, d'accès à l'emploi, aux loisirs, à la culture, ...
- Les objectifs du PDU, notamment :
 - Assurer un équilibre durable entre les besoins de mobilité et de facilité d'accès d'une part et la protection de l'environnement et de la santé, d'autre part.
 - Renforcer la cohésion sociale et urbaine, notamment l'amélioration de l'accès aux réseaux de transports publics des personnes handicapées ou dont la mobilité est réduite.
 - Assurer la diminution du trafic automobile ;
 - Développer les transports collectifs et des moyens de déplacement les moins consommateurs d'énergie et les moins polluants, notamment l'usage de la bicyclette et la marche à pied.
 - Organiser/réduire le stationnement.

Caractéristiques de la CPA

Le territoire de la CPA est caractérisé par :

- Le développement de sa population,
- Son développement comme centre d'activités, avec éloignement des entreprises et des lieux d'habitation, entraînant un flux migratoire récurrent des salariés.
- Un coût de l'immobilier croissant, qui oblige les habitants à s'éloigner de plus en plus du centre-ville pour trouver un logement. Ceci accentue encore le flux migratoire.

La CPA a besoin d'un réseau de transports au service du public, permettant un déplacement rapide et à l'heure des salariés et des scolaires/étudiants, permettant de réduire le flot quotidien de voitures avec la pollution environnementale et les nuisances sonores qui y sont liées.

Les déplacements font partie de la vie sociale de tous les citoyens, au même titre que le voisinage, les rencontres dans les lieux publics, etc. A ce titre, les transports doivent rester des lieux de convivialité et non de stress et d'insécurité.

S'il n'est pas possible d'ignorer le coût des transports pour la CPA ou la Région, il faut également prendre en compte le coût de ces transports pour les ménages.

- Les revenus des ménages n'augmentent pas, leur pouvoir d'achat diminue. La part de leur budget consacré aux transports devient un point très sensible.
- A noter également la recherche d'un moyen de transport autre que la voiture, soit pour des raisons environnementales, soit parce la voiture devient trop chère.

La réponse au problème des transports doit se traduire par une volonté politique :

- D'écouter les citoyens quand ils expriment leurs besoins et désirs,
- D'offrir un service public en adéquation avec ces besoins,
- Tout en préservant et améliorant les conditions environnementales.

Insatisfaction des usagers

Le premier constat est l'insatisfaction des usagers, présents ou potentiels.

Ils se sont sentis, à juste titre, ignorés lors de l'arrivée de Kéolis et des nouveaux itinéraires/horaires. Il a fallu plusieurs mois, et une pétition lancée l'initiative du PCF pour que la mairie réagisse et les consulte. Alors que les transports sont un point essentiel de la vie quotidienne des citoyens d'Aix.

Les demandes que les usagers ont fait remonter au PCF sont :

- Adapter les trajets (itinéraire et longueur) aux demandes.
- Augmenter l'amplitude des horaires, principalement le soir, et également le weekend. Il est faux de croire qu'il n'y a pas de travailleurs le soir et le dimanche (restauration, hôpital, boutiques ouvertes, ...).
- S'assurer que les écoles, collèges, lycées et université soient correctement desservies, en fréquence et en horaire.
- Cet effort ne doit pas s'arrêter pendant la période d'été. Les jeunes habitant les cités plus ou moins excentrées doivent pouvoir se déplacer facilement vers les pôles sportifs ou culturels, par exemple.
- Prévoir suffisamment d'arrêt de bus pour desservir les quartiers de façon efficace, en particulier là où la population est vieillissante, ou au contraire très jeune.
- Créer de véritables pôles d'échange Aix en Bus/Gare Routière/Gare SNCF, pour réduire au maximum les déplacements à pied lors des correspondances.

Perte de confiance

Sur le réseau Aix en Bus, il est important de regagner la confiance des usagers par des informations claires et stables. Une première mesure simple (demandée par les personnes d'un certain âge) serait d'utiliser des polices et des schémas plus lisibles.

Une demande forte de transparence porte également sur le coût réel pour les citoyens de tous les changements des 18 derniers mois. Le sentiment est fort que les économies réalisées par Kéolis ont coûté très cher en communication et réunions après-coup, tout en apportant une qualité moindre de service. Cet argent aurait été mieux utilisé dans le maintien des lignes d'avant Kéolis.

Long terme

Sur le plus long terme, il faut développer d'autres formes de transport, train ou BHNS vers les centres d'activité ou vers Marseille, pour augmenter le débit des voyageurs vers ces destinations, et réduire la part des voitures. Toujours en faisant attention à créer de pôles d'échange efficaces.

Les infrastructures de transport doivent être prises en compte systématiquement lors des créations de nouveaux lotissements et de centre d'activités, que ce soit pour l'aménagement de la voirie ou du stationnement. Pour le

stationnement, une piste peut être la mutualisation des places de parking, utilisées par les résidents des immeubles le soir, et proposées aux voitures de passage dans la journée, réduisant les coûts à la fois pour les résidents et la commune.

Gratuité