

Présents: en annexe

Point post restructuration à Inovalée
9 mars 2009

Rédaction : CBo

Date : 12/03/09

LIGNE 6070

▪ Fréquentation

La fréquentation de la ligne 6070 s'est stabilisée autour de 1200 à 1300 voyageurs par jour, soit une fréquentation doublée par rapport à l'année précédente.

Pour les points suivants, relevant de la qualité de service, la Direction des transports rappelle qu'elle ne pourra prononcer de pénalités envers son transporteur sans un signalement très précis des dysfonctionnements signalés. De même, la SEM VFD a besoin de ce niveau d'information afin de retrouver le conducteur responsable et engager les mesures correctives qui s'imposent.

▪ Retards

L'ADTC a effectué des comptage en gare de Gières et constaté pour environ la moitié des services des retards allant de 4 à 10 minutes. Contractuellement, le transporteur ne peut être pénalisé que pour des retards supérieurs à 10 minutes, car en deçà de cette limite, les retards sont fréquemment liés aux conditions de circulation.

Dans le cas de la 6070, les horaires ont été fixés de manière très tendue dans l'objectif d'offrir aux usagers la meilleure fréquence possible. Cependant, et en conséquence, toute perturbation du trafic, ou imprévu d'exploitation, a un impact fort sur l'enchaînement des services, en l'absence de possibilité de régulation.

Ce problème a bien été identifié par la Direction des transports et le transporteurs, qui travaillent de concert afin d'apporter en 2010 une solution. Les horaires seront recalés par rapport aux réalité des temps de parcours, mais prendront également en compte tous les autres éléments (travaux de l'Hélice et de la Rode, intégration des légères modifications d'horaires TER d'été).

▪ Avances

De nombreux passages en avance sont signalés en gare de Gières. Exemple : 9h au lieu de 9h06 – 9h18 au lieu de 9h22.

Ce dysfonctionnement est d'autant moins acceptable que :

- les marchés de transport du Conseil général interdisent les avances de plus d'une minute
- les cars ont ici la possibilité de réguler
- les arrivées des TER ne sont de fait plus en correspondance avec le passage réel de la 6070

▪ Passage à Gières

42 badges supplémentaires ont été acquis par la SEM VFD : désormais tous les conducteurs sont équipés d'un badge à titre personnel, le surplus servant à remplacer les systèmes défaillants.

Des usagers signalent cependant encore quelques rares conducteurs qui n'empruntent pas le shunt.

▪ Sécurité

Un conducteur utiliserait son téléphone portable, et non l'oreillette dont il est équipé.

▪ Information voyageur aux points d'arrêt

L'ADTC a effectué une vérification de tous les affichages aux points d'arrêt de la ligne.

Les affichages suivants seraient erronés :

- Norbert Segard
- Sciences sociales
- Le Versoud La Place (problème de la ligne 6100) : ce fait sera signalé au SMPG qui gère la ligne.
- Pré de l'Eau : pour la navette Montbonnot – à cet arrêt, le cadre horaire n'est pas protégé ce qui entraîne de fréquent vol ou dégradation de la fiche horaire, malgré des passages réguliers de vérification. La demande doit donc être adressée à la Mairie de Montbonnot.

Il n'existe pas de moyen rapide pour la Direction des transports d'éditer une fiche horaire mutualisée.

▪ Matériel roulant

L'ADTC signale l'aspect disparate du parc affecté à l'exploitation de la ligne :

- des cars neufs à plancher bas, de type 6020, mais sans la livrée *Transisère* : ces 6 autocars, d'occasion, ont été achetés pour la ligne, mais n'ont pas encore pu être mis aux couleurs du réseau en raison de leur forte mobilisation.

- des autocars classiques
- des minibus (30 à 35 places) : la mise en place de ces véhicules de petite taille a vocation à pallier les pannes, et maintenir ainsi le service à la clientèle.

De plus la signalisation est parfois défaillante. On signale une navette qui mentionne la direction de Venon le Chapon. Même problème pour les valideurs, parfois absents, parfois pas réglés à l'heure (conséquence sur les correspondances).

Il est reproché à la SEM VFD d'avoir affecté 6 nouveaux véhicules au centre de Vizille, alors qu'ils étaient attendus pour la ligne 6070. Cependant, cette information est erronée. L'achat et l'affectation de ces véhicules neufs concernaient le remplacement de matériel en dépassement d'âge.

▪ **Contrôle et évaluation de la qualité de service**

3 animateurs de ligne du centre de Saint-Martin d'Hères opèrent un contrôle régulier des services des lignes 6020 et 6070. 4 conducteurs sont ainsi convoqués pour sanctionner des manquements graves à la qualité de service.

Cette campagne poussée de contrôle semble porter ses fruits puisque l'ADTC reconnaît une nette amélioration de la qualité de service :

- absence de services non effectués
- fin des retards de plus de 10 min
- régularité
- connaissance par les chauffeurs de leur itinéraire
- disparition des surcharges

TARIFICATION

▪ **Tarifification combinée P+r**

A la suite du précédent point Inovalée, la Direction des transports avait rapporté au SMTC, autorité organisatrice du réseau TAG, la demande des usagers d'utiliser les P+r TAG avec leur abonnement *Transisère*. Avant de se prononcer sur un éventuel accord, le SMTC avait demandé à ce que soit précisé le besoin.

Une mini enquête diffusée dans les entreprises du réseau Inovalée a donc été réalisée sur les mois de janvier-février 2009.

A ce jour, seuls 44 questionnaires ont été retournés, ce qui ne permet pas de traitement fiable des résultats. Une nouvelle campagne sera menée afin de récolter *a minima* une 100^{aine} de réponses.

Les P+r les plus demandés sont : Grand Sablon, Plaine des Sports, Alpexpo, Le Prisme, Vallier-Catane. L'utilisation serait autant à titre professionnel que loisirs, d'où une importante demande le samedi.

Une fois que les résultats seront fiabilisés, la Direction des transports renouvellera sa demande auprès du SMTC. Attention, le SMTC ne souhaite pas engorger des parking déjà saturés, mais verrait un intérêt à développer la fréquentation de P+r sous utilisés.

▪ **Tarifification multimodale**

La possibilité d'utiliser les TER avec un abonnement *Transisère* ne sera possible qu'à l'aboutissement des négociations sur la tarification multimodale. Ces négociations impliquent de nombreux acteurs (urbains, Département et Région Rhône-Alpes), sur des sujets aussi sensibles que la compensation tarifaire.

Inovalée se propose d'adresser un courrier aux différents élus concernés afin de leur rappeler l'importance pour les usagers de cette avancée.

AUTRES DEMANDES

▪ **Aménagement de Pré de l'Eau**

Une réunion entre la Direction des transports, et les services de la Ville de Montbonnot est prévue prochainement afin de définir les principes d'aménagement de l'arrêt.

Ce point est identifié comme très important pour le réseau *Transisère* d'une part, avec entre autre les lignes 6070 et Express Voiron-Grenoble-Crolles et l'impact de la future voie spécialisée partagée, mais également pour le réseau du SMPG (Syndicat mixte du Pays du Grésivaudan).

▪ **Express Voiron-Grenoble-Crolles**

Des surcharges sont signalées à Pré de l'Eau. A ce jour, la Direction des transports n'envisage pas la mise en place de services supplémentaires. Ces créations de services en heure de pointe sont les plus coûteux car impliquant l'achat de nouveaux véhicules et la mobilisation de conducteurs supplémentaires, ce qui est impossible dans le contexte budgétaire actuel du Conseil général de l'Isère.

Du point de vue technique, de plus, la fréquence en heure de pointe de la ligne Express est de 5 minutes, fréquence en dessous de laquelle il est difficile de descendre pour une ligne interurbaine (équivalence d'une fréquence de tramway).

A moyen terme la Direction des transports travaille sur la conception du cahier des charges d'un nouveau type de véhicule. Plus capacitaire, cet autocar interurbain articulé pourra répondre aux besoins d'une clientèle toujours plus nombreuse, mais n'existe pour le moment pas sur le marché. En plus des différentes contraintes réglementaires actuelles (dont l'accessibilité), ces véhicules de 90 places devront recevoir une homologation pour circuler sur autoroute.

▪ **Organisation de la relation clientèle**

Depuis 2006, la Direction des transports externalise cette prestation, via l'entité *Transisère* Services qui gère notamment :

- le n° Allo *Transisère*,
- le site Internet,
- l'adresse commerciale,
- l'animation du réseau des agences commerciales.

Les réclamations des usagers peuvent être formulées par tout ces canaux, et sont enregistrées dans une base unique. Un accusé de réception est adressé à j+1.

Ensuite, une différence s'effectue entre les réclamations de niveau 1 (usuelles), gérées par *Transisère* Services, et de niveau 2 (adaptation de l'offre, équipement du points d'arrêt, sécurité, orientation politique du réseau) traitées par la Direction des transports.

Pour les réclamations de niveau 1, une enquête transporteur est menée dans les 72 heures, le cas échéant. La réponse à l'utilisateur doit être apportée dans les 7 jours calendaires.

Les clients du réseau demandent à ce que cette réponse ne se contente pas d'informer du transfert de la demande à tel ou tel responsable, mais transmette de réels éléments de réponse.

Supprimé : (mais on ne l'a pas dit en R° donc je ne sais pas s'il faut le mettre ?)

ANNEXE

▪ **Liste de présence**

Nicolas Duffaud	DT – CG38	Antoine Jammes	ADTC
Claire Boutrigue	DT – CG38	Emmanuel Colin de Verdière	ADTC
Marc Bastien	SEM VFD	Nathalie Teppe	ADTC
Daniel Rey	SEM VFD	Robert Jaye	Schneider
Annie Soufi	Inovallée	Laura Chauvet	Tornier
Elizabeth Becker	Inovallée	Philippe Mainguenaud	FT
Philippe Schaar	Data Syst.	Jean-Paul Meyer	MGE UPS
Etienne Stauffer	France Tél	Gilles Guerre-Chaley	ATOS
Lynda Temam	Alcan Syst	Souas Mohamed	CapGemini
Denis Vassor	MairieMeylan	Edgar Clary	CapGemini
Michael Fuentes	Slicomp		

Prochaine réunion : mercredi 10 juin de 13h à 14h - inovallée