

## Rapport moral 2006 – 2007

Au contraire de l'exercice précédent, fortement orienté sur la rédaction et la publication de dossiers (TER 2010), l'année qui vient de s'écouler a été principalement consacrée au travail de terrain, d'une part sur le réseau urbain, en liaison avec la récente restructuration des dessertes, et d'autre part sur le réseau ferroviaire régional.

### 1. Actions relatives à la restructuration du réseau métrobus

Depuis la mise en service du nouveau réseau, le 8 Janvier 2007, l'essentiel de notre travail a consisté à observer le fonctionnement des bus, à interroger les usagers, et à soumettre aux autorités des propositions d'améliorations.

L'ensemble du travail de réflexion autour de la restructuration avait en effet été accompli en 2005 et début 2006. Nous y avons d'ailleurs largement contribué, en proposant des axes forts et de nouvelles lignes transversales. Seule restait à traiter la communication, pour laquelle nous avons proposé une recomposition du plan du réseau permettant en jouant sur les couleurs et l'épaissir des traits, de mieux distinguer les axes forts des petites lignes. Cette suggestion, examinée lors d'une réunion tripartite le 12 Octobre 2006, a été validée et mise en application.

Au cours des deux semaines ayant suivi la mise en service du réseau, nous avons procédé à des observations silencieuses, sans interroger les usagers, afin d'éviter de recueillir des réactions intempestives et non durables. Nous avons immédiatement détecté divers dysfonctionnements, notamment sur la branche nord-est de TEOR, sur la ligne 10 (surcharges) et sur la ligne 42 (itinéraire inadéquat à Saint Etienne, fréquence, qualité de service). Nous sommes intervenus dès le 26 Janvier auprès de l'AGGLO afin de dresser la liste des principales difficultés. De premiers ajustements ont ainsi été apportés dès le printemps, notamment sur les lignes 5, 10, 20, 21 et 42. Nous sommes également intervenus, à la demande d'un groupe d'usagers résidant sur le Coteau Saint Hilaire, en faveur du rétablissement de la ligne taxi n° 53, dont l'itinéraire et la fréquence ont ainsi pu être améliorés.

Au cours des mois de Février, Mars et Avril, nous avons réalisé une enquête de satisfaction auprès des usagers. 5000 questionnaires ont été distribués, et 972 réponses collectées, en grande majorité directement sur le terrain. 50 % des usagers ayant répondu se sont déclarés satisfaits, 30 % mécontents ; 20 % ont exprimé un avis partagé. Les taux de satisfaction sont cependant très contrastés selon les lignes ou les secteurs géographiques examinés : avec plus de 80 % d'avis favorables, les lignes 4 et 6, ainsi que le tronc commun de TEOR, sont plébiscitées ; inversement, la ligne 42 et la nouvelle desserte des Hauts de Rouen sont massivement rejetées par les usagers. Dans ce dernier cas, l'inachèvement du chantier de TEOR est très largement à l'origine des mécontentements.

Mais, dans leur globalité, les critiques exprimées concernent relativement peu la structure du nouveau réseau : seulement 16 % des usagers se plaignent des nouveaux itinéraires, les deux principaux sujets de mécontentement restant l'insuffisance des fréquences (22 %) et le manque de ponctualité (20 %).

Il est impossible de dresser ici un inventaire exhaustif des réclamations collectées et des solutions proposées, mais vous trouverez joint à ce document un tableau récapitulatif donnant ligne par ligne le résultat de l'enquête. Toutes ces données ainsi qu'un rapport commenté ont été transmises à l'AGGLO, à la TCAR et aux élus locaux. Plusieurs problèmes sont en voie de résolution. Des difficultés persisteront toutefois sur les lignes 7, 11, 13 et 40. Il semblerait bien inspiré que, sur ces points durs, nous exercions une vigilance forte dès Septembre prochain...

Les difficultés de TEOR, dans le secteur CHU et sur les Hauts de Rouen, semblent en revanche derrière nous :

- le chantier s'achevant, le confort et la régularité du service se sont déjà considérablement améliorés ;
- le mécontentement structurel, qui s'est exprimé sur les plateaux, devrait s'estomper suite à la mise en place de la nouvelle navette Boulingrin – les Sapins – La Grand Mare (ligne 67 renforcée et prolongée).

Signalons enfin que nous avons assisté à quelques réunions houleuses, nourries les unes par de vrais problèmes, les autres par des revendications moins défendables, au cours desquelles il fut difficile de défendre des positions fondées sur un juste équilibre entre la réalité des besoins et une répartition équitable des moyens disponibles.

## 2. Enquêtes auprès des usagers des chemins de fer

Au cours de l'automne, nous avons réalisé une enquête auprès des usagers de la ligne TER Rouen – Elbeuf. 1000 questionnaires ont été distribués, et 164 réponses collectées dont 117 au titre des déplacements périurbains. 60 % des usagers périurbains se déclarent satisfaits, mais 42 % estiment cependant les fréquences insuffisantes, et 27 % dénoncent la surcharges de certains trains aux heures de pointe (cf tableau récapitulatif joint).

Au printemps, nous avons réalisé pour le compte de la FNAUT une seconde enquête sur la ligne Paris – Rouen, dans les gare de Vernon, Gaillon et Val de Reuil. 2000 fiches ont été distribuées, et 520 réponses collectées, mettant en évidence un vif mécontentement d'une immense majorité des usagers envers la répétition des retards, la vétusté et l'inconfort du matériel roulant, l'insuffisance des fréquences et l'inadéquation des tarifs.

## 3. Etudes de dossiers

Le CPTC a remis des contributions écrites très détaillées au Conseil Régional et à l'AGGLO à propos de chacun des grands dossiers du moment : SRADT, PDR, modification du SCOT, projet de gare d'agglomération.

Nous avons également mis l'hiver à profit pour collecter les éléments constitutifs de notre prochaine publication « Pour un urbanisme et une mobilité durables » dont un résumé est déjà disponible : il devient urgent, en vue de la révision prochaine du PDU, de faire valoir la double nécessité de développer les mobilités respectueuses de l'environnement et de reconsidérer l'aménagement urbain autour des exigences du développement durable.

## 4. Actions interassociatives

Le CPTC a participé activement à l'Assemblée générale de la FNAUT, au cours de laquelle Alain VIGNALE a présenté un exposé sur les travaux de notre association et ceux de la fédération régionale.

Au niveau local, une synergie se développe depuis quelques mois entre diverses associations engagées autour des problématiques de déplacement et d'écologie urbaine : CPTC, FNAUT Haute Normandie, Rue de l'Avenir, SABINE, Fac Verte, Effet de serre toi-même. Plusieurs actions communes ont été réalisées : diffusion de flyers relatifs au réchauffement climatique, rédaction d'une lettre ouverte aux élus sur le projet de libre service vélos, élaboration d'une plaquette de sensibilisation préalable à la réalisation d'un Plan de Déplacement Universitaire. Le CPTC s'est en outre exprimé à plusieurs reprises dans le cadre des « cafés-climat » organisés par l'ANDEC sur les thématiques des transports et de l'urbanisme durable.

## 5. Autres activités importantes

Le CPTC a participé à toutes les réunions statutaires relatives aux transports: CCSPL AGGLO, CCSPL Région, Conférence Territoriale Régionale, Conseil de Développement, réunions de concertation avec la SNCF.

Nous avons présenté devant le Conseil Economique et Social nos analyses et nos propositions relatives au projet de nouvelle gare de l'agglomération rouennaise, notamment en matière de fonctionnalité et d'intermodalité.

Nous avons participé à plusieurs tables rondes, et tenu des stands dans le cadre d'expositions, notamment lors de la Semaine du Développement durable, à Isneauville, et au CRDP de Mont Saint Aignan.

Nous avons enfin rédigé une nouvelle plaquette destinée à promouvoir le travail de notre association et à susciter de nouvelles adhésions.

Il reste cependant à améliorer la communication interne, peu d'adhérents participant aux réunions intermédiaires. Une information régulière par courrier postal étant financièrement impossible, nous devons utiliser internet. D'où l'idée d'ouvrir un blog dès l'été prochain...