



Compte-rendu réunion transports Métropole 1^{er} décembre 2021

Cette réunion, organisée à l'initiative de la fédération des CIQ du Pays d'Aix, a été tenue avec :

- les représentants de la direction générale adjointe mobilité de la métropole Aix Marseille Provence (L Trelu, E Dognon)
- les représentants de Keolis (V Nicoleau- Guillaumet, C Renaud, S Loque)
- les CIQ d'Encagnane, des Facultés, de Cuques Saint Jérôme, Cézanne Torse, SME, Célony, Brunet 3B, Les Milles, Arc de Meyran, Pont de Béraud, Lauves-Platanes, Pasteur Tamaris, et Nord Est.

Il est rappelé que la délégation de service public, attribuée à Keolis pour une durée de 9 ans à compter de novembre 2019, avait mis notamment l'accent sur la transition énergétique et sur la protection de l'environnement.

1- Présentation par Keolis :

Dans un premier temps, Keolis a présenté et commenté un diaporama conséquent précisant l'impact de la covid 19, l'évolution de l'offre depuis l'été 2021, les nouveaux services associés mis en place, la transition énergétique et les modifications de l'offre à compter de janvier 2022. L'annexe jointe donne de nombreuses informations sur ces points en particulier sur l'évolution du parc Keolis sur Aix et sur la montée en charge rapide des véhicules électriques (cf pages 26 à 28).

Les données disponibles montrent qu'après une chute importante de la fréquentation en 2020 (-30%), celle-ci a retrouvé et même dépassé en septembre 2021 le niveau constaté avant la crise covid avec 1 118 000 parcours validé en septembre 2021 hors fraude et non validation¹ et ce alors que les autres réseaux comparables n'ont retrouvé leur niveau avant covid qu'à hauteur de 85%. Cela est dû notamment à l'offre BHNS qui a rencontré un grand succès avec 20 à 21 000 validations par jour

¹ Les fraudes et non validations (usagers disposant d'un titre de transport mais ne l'ayant pas validé par oubli en raison d'une forte affluence ou parce qu'il n'y a plus de vente à bord) représentent près de 15% du total des usagers. Le taux de fraude est élevé par rapport aux constats faits dans d'autres villes

mais aussi avec des bus saturés aux heures de pointe.

Loïc Trelu a rappelé à ce sujet que le budget transport d'AMP (700M€) qui est un budget autonome financé par la taxe transport et les recettes doit être équilibré. Cela n'a bien évidemment pas été le cas durant la pandémie avec des pertes de recettes de près de 3, 5 millions d'euros en 2020-2021 compensées par le budget métropolitain, avec comme conséquence une demande des autorités métropolitaines de procéder à une réduction de l'offre. Celle-ci a, pour l'essentiel, porté sur les transports interurbains, les transports aixois n'ayant été concernés qu'à la marge avec la suppression définitive de la diablino D et la restructuration de la ligne 26.

2- Echanges :

La présentation du diaporama Keolis a aussi donné lieu à des échanges sur les points suivants :

- à l'occasion d'une question sur le prix du kilomètre roulé urbain qui a conduit à préciser que, pour des bus thermiques, celui-ci est dû à 70% aux charges de personnel (notamment les chauffeurs), nos interlocuteurs ont insisté sur la **pénurie de chauffeurs** et, dans une moindre mesure, de mécaniciens. Au niveau du pays d'Aix, cette pénurie est estimée à une centaine de personnes sur un total de 1000 chauffeurs. Les causes en sont multiples : au-delà des problèmes liés à la pandémie, c'est un métier avec des contraintes fortes, avec des horaires coupés et des amplitudes de travail importantes. Le changement de prestataires (notamment chez les nombreux sous-traitants de Keolis) conduit aussi à des départs négociés et à des reconversions professionnelles. L'effort de formation a aussi été réduit. Cela a conduit l'opérateur et AMP à procéder à des ajustements en permanence au fil de l'eau, à utiliser la réserve de chauffeurs ou à demander à des contrôleurs d'assurer ces fonctions. Dans cette gestion au quotidien, la priorité a été donnée, en toute circonstance, aux transports scolaires ;

- de longs développements ont été consacrés aux **TAD (transport à la demande** qui peut concerner aussi des scolaires) et aux TAD PMR (personnes à mobilité réduite) qui concernent 7 secteurs aixois peu desservis par des lignes régulières. C'est un service pour lequel il y a une forte demande et qui n'enregistre, selon Keolis, que 3% de refus (pourcentage des demandes faites la veille du déplacement et qui ne peuvent être honorées pour cause de saturation des véhicules) ;

- plusieurs remarques ont aussi porté sur les **bornes information voyageur (BIV)** qui sont opérationnelles pour le BHNS et pour certaines stations de bus et pour lesquelles de nombreux dysfonctionnements ont

été notés (pas d'information, fausse information sur les délais d'attente...). Nos interlocuteurs ont indiqué que ces problèmes résultent d'une architecture informatique déficiente et qu'ils n'ont pas la main sur cette question et donc aucune visibilité sur le règlement de cette situation. Tant que cette question ne sera pas réglée, il n'y aura pas d'extension de ces BIV aux autres lignes régulières ;

- des remarques ont aussi été faites sur des **valideurs qui ne fonctionnaient pas**. Nos interlocuteurs mettent leurs espoirs dans le développement de l'open paiement² qui fonctionne parfaitement sur les lignes du BHNS et qui concerne d'ores et déjà 63% des tickets 1 voyage ;

- des **descentes à la demande** sur les lignes régulières après 21 heures (pour accroître la sécurité des usagers) sont expérimentées depuis mars 2021 sur 3 lignes (A, 3 et 5) ;

- s'agissant **des parkings relais (P + R)** qui font partie de la DSP Keolis, nos interlocuteurs ont indiqué que certains d'entre eux (c'est le cas en particulier du Krypton) sont saturés par des voitures qui y sont stationnées durant des semaines, voire des mois (avec un tarif très attractif de 10€ par jour au-delà de 7 jours de stationnement). Il y a même des voitures de collection sous bâche au Krypton. De tels usages ne correspondent pas à la vocation initiale des parkings relais et nos interlocuteurs nous confirment que ce système a vocation à être changé et ce d'autant qu'il n'est mis en place que dans les seuls parkings relais d'Aix. Partout ailleurs le dispositif est différent : c'est la possession d'un titre de transport qui donne droit au parking gratuit pour la journée ce qui introduit une forte rotation des véhicules dans ces parkings. Il est aussi précisé que la métropole souhaite mettre en place une politique tarifaire unique pour l'ensemble des lignes régulières. Sur ce point, les nouveaux abonnements mensuels mis en place sont « glissants sur 30 jours » et peuvent donc être à cheval sur 2 mois contrairement aux abonnements précédents qui étaient strictement limités au mois durant lequel ils étaient achetés.

Pour ce qui concerne les relations entre la direction mobilité de la métropole et les services concernés de la ville, la fédération a regretté leur absence lors de cette réunion. Pour Loïc Trelu, c'est un fait assumé en raison de l'absence de ces services lors de réunions précédentes. Il a convenu de les associer aux futures réunions. Cette présence est d'autant plus nécessaire que nos échanges ont montré qu'une collaboration permanente est nécessaire entre ces services et les élus pour faciliter in fine la vie au quotidien. La direction de la mobilité a ainsi

² L'open payment consiste à payer directement les transports collectifs avec une carte bancaire, un smartphone ou une montre connectée 0.

rappelé que certains des dysfonctionnements rapportés par les CIQ résultaient, dans la plupart des cas, d'une information trop tardive formulée par les services de voirie.

Des dossiers sont actuellement en attente de décisions du maire. C'est le cas en particulier de la demande formulée par AMP de disposer pour le BHNS de bus articulés de 18 m au lieu des bus actuels de 12 m. C'est le seul moyen de désaturer le BHNS aux heures de pointe et cela permettra par ailleurs de désencombrer le centre-ville en déplaçant les terminus de certaines lignes régulières de la gare routière au parking relais du colonel Jean Pierre ce qui aura pour effet de mieux remplir ce dernier qui est actuellement sous utilisé. C'est le cas aussi de l'inversion du couloir de bus du boulevard du roi René entre Gambetta et Victor Hugo qui vient d'être redemandé par la direction mobilité ce qui permettrait de désengorger le boulevard périphérique. Par ailleurs, le CIQ Cuques Saint Jérôme a évoqué la mise en sens unique de l'allée des Cigales, hypothèse de travail dont la direction mobilité n'a jamais entendu parler et qui remettrait en cause la ligne du M3 alors même qu'une concertation vient d'être engagée avec le CIQ Cézanne Torse et le conseil syndical de la Tour d'Aygos pour réaménager le carrefour important situé à cet endroit, réaménagement fondé notamment sur la mise en voie unique de l'allée des Cigales.

Suite à l'évocation par la direction de la mobilité de la nouvelle ligne de BHNS vers la Pioline et du recours au platelage sur la voie ferrée Aix Rognac, la fédération a rappelé que cette solution avait fait l'objet de nombreuses critiques parfaitement argumentées notamment de la fédération nationale des associations d'usagers des transports (FNAUT).

3- Intervention des CIQ :

Dans un deuxième temps, après cette présentation et les échanges qui en ont résulté, le représentant de chaque CIQ présent a pu évoquer les problèmes pendants.

En ce qui concerne notre CIQ, j'ai évoqué les diverses questions mentionnées dans notre projet de quartier et qui avaient été rapidement évoquées lors de la réunion avec le maire en mai dernier.

-s'agissant de la **diabline D**, ce qui avait été présenté comme une suspension en mai dernier est maintenant une fermeture pure et simple au motif de petit nombre d'usagers l'utilisant. A ce sujet, en répondant au représentant du CIQ Pont de Béraud qui s'étonnait de l'absence de réponse à un courrier à ce sujet, L Trellu a précisé qu'une réponse avait été faite au maire indiquant que la métropole était d'accord pour une reprise de ce service pour la seule diabline D par la ville d'Aix en Provence ;

-pour ce qui est de la **ligne M1**, la proposition mainte fois formulée pour un passage par l'avenue du Val Saint André et qui ne fait plus l'objet d'une opposition résolue de l'adjoint de quartier n'a pas été rejetée et va être instruite. En ce qui concerne l'arrêt à la maison de retraite Eléonore, la question d'une emprise foncière pour permettre l'arrêt de la ligne 110 a été reposée par la direction mobilité et la solution de substitution consistant à prévoir un barreau à partir du rond-point Charles Tillon implique un barreau supplémentaire conséquent pour cette ligne. Or celle-ci en comporte déjà deux, dans le même quartier (barreau RICM et barreau avenue des Déportés) alors que la politique de la direction mobilité consiste à rationaliser le parcours des lignes de mini bus. Il est enfin signalé que la modification des horaires de la ligne 13, suite à une demande de la mairie du Tholonet, à compter de septembre 2021, a, par un heureux concours de circonstance, conduit à désynchroniser les horaires de la ligne 13 et du M1 ce qui, de fait améliore le service pour les usagers. Toujours pour le M1, le souhait de disposer d'un retour dans le quartier Mazarin au lieu du boulevard extérieur nécessitera un examen attentif pour voir si les dimensions des nouveaux bus électriques sont compatibles avec le réseau des voies du quartier Mazarin et notamment la rue Goyrand.

- s'agissant de la mesure à moyen terme conduisant à créer une **ligne régulière entre les Platanes et Malacrida**, elle devra être examinée avec le traitement du RICM.

Sur tous ces points qui nécessitent un examen approfondi, il a été convenu qu'une réunion de travail avec notre CIQ sera prévue dans les meilleurs délais.

Michel Braunstein