

Mardi de l'ORT "Comment mobiliser l'expertise des usagers dans la production des services de mobilité ?"

les Comités de lignes

**2005 – 2015 :
10 ans de
Comités de ligne
en Région Pays
de la Loire**



Présentation du 19 avril 2016

2005>2015 : 10 ans de Comités de ligne en Région Pays de la Loire



- ❑ Dispositif
- ❑ Bilan
- ❑ Perspectives

le Dispositif



- ✓ 10 comités de ligne couvrant l'ensemble du territoire régional
- ✓ 75 réunions en 10 ans 2005-2015 (7 réunions/an)
- ✓ Tous les 15 mois
- ✓ 45 participants/ réunion *en moyenne*
- ✓ le jeudi de 18h à 21h
- ✓ mise en ligne du compte-rendu

□ Dispositif

Objectifs

Instance de concertation et de dialogue avec les acteurs du monde du transport visant à :

Écouter

Informier / Expliquer

Consulter

Valoriser

- L'amélioration de la qualité du service régional de transport de voyageurs
- Une meilleure connaissance des attentes des usagers, des acteurs locaux
- Une meilleure information des acteurs locaux et usagers sur les actions régionales mises en place ou menées en partenariat (*offre de transport, tarifs, information voyageurs, état d'avancement des projets de modernisation d'infrastructures, de pôles d'échanges multimodaux, ...*)

l'esprit grand ouvert



□ Dispositif

Composition

- **Région Pays de la Loire** (*élus commission sectorielle + DTD*)
- **Exploitants** : SNCF, Autocaristes
- **SNCF Réseau**
- **Gares & Connexion**
- **Autres AOT** : Conseil départemental, État (*DREAL : AOT Intercité/TET*), AOTU
- **Représentants des communes desservies + EPCI co-financeurs**
- **Associations** :
 - ✓ Usagers des transports, personnes handicapées
 - ✓ de consommateurs, parents élèves, familles
- **Usagers abonnés inscrits**
- **Acteurs socio-économiques** (*CCI, CESER, offices du tourisme*)



□ Dispositif

Déroulement

Format de la réunion

- Mot d'accueil du Maire de la commune d'accueil
- Introduction
 - ✓ Synthèse des nouveautés (Président de la commission transport)
 - ✓ Présentation de l'actualité des lignes (powerpoint - agent DTD)
- Débat «Questions <> Réponses»
 - ✓ principe : liberté de parole des participants
 - ✓ thèmes abordés : desserte, fréquentation, qualité de service, tarifs et distribution, information voyageurs, travaux, infrastructure, aménagement des gares (équipements, accès...), train + vélo,
- Vin d'honneur

□ Bilan



Bilan

Territorialisation

Principe

«triple Alternance»

- par département
- petite commune rurale / grande ville urbaine
- fin / début de ligne

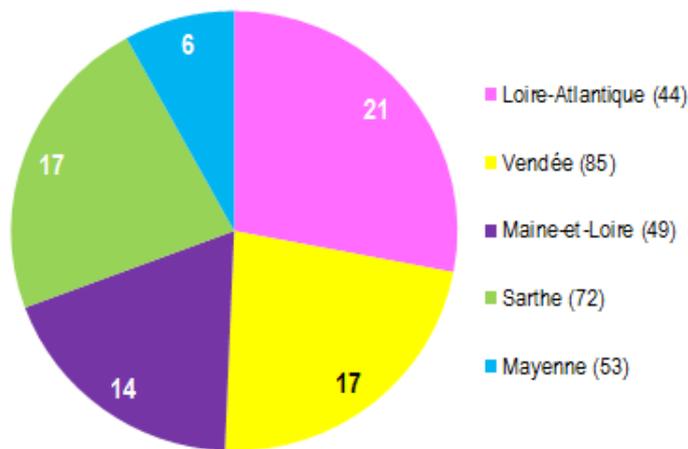
un véritable
maillage du
territoire



Bilan

Territorialisation

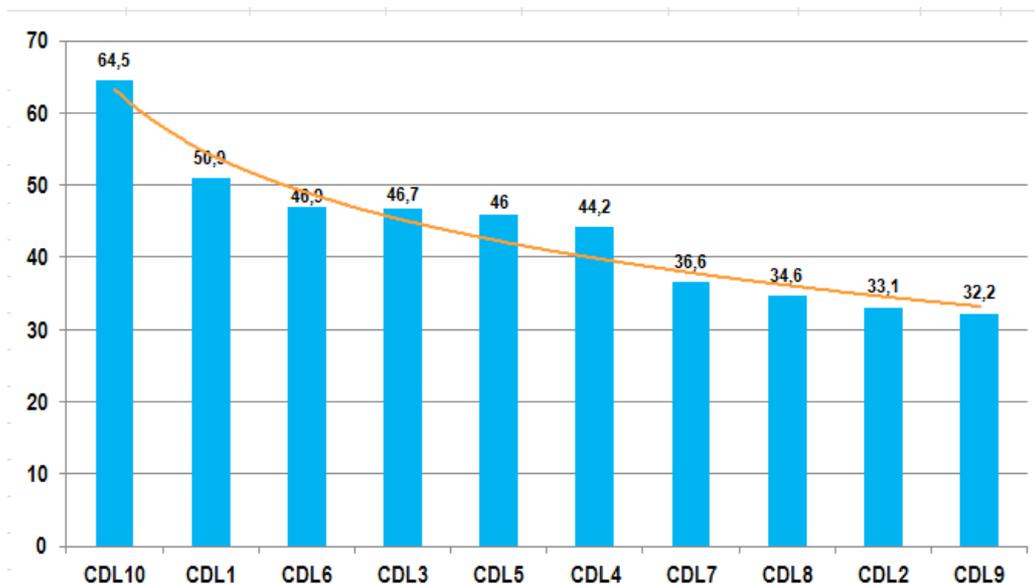
Répartition des réunions par départements



- 44-LOIRE-ATLANTIQUE**
- Saint-Nazaire (x2)
 - Sainte-Pazanne (x3)
 - Savenay (x2)
 - Pont-Château (x2)
 - Pornic
 - Machecoul
 - Saint-Hilaire-de-Chaléons
 - La Baule
 - Saint-Gildas-des-Bois
 - Saint-Étienne-de-Montluc
 - Clisson
 - Boussay
 - Varades
 - Thouarè-sur-Loire
 - Châteaubriant
 - Nort-Sur-Erdre
- = 21 réunions**

- 53-MAYENNE**
- Laval (x3)
 - Château-Gontier
 - Evron
 - Saint-Pierre-la-Cour
- = 6 réunions**



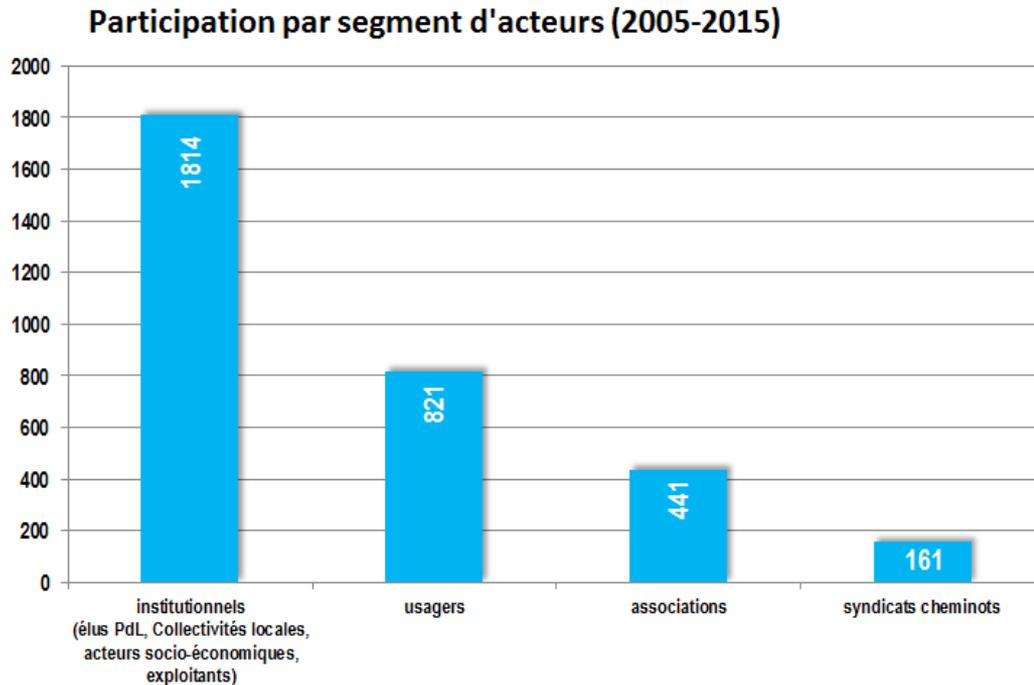


**3.236 participants
en 10 ans**

**Maintien de la participation
sur chaque axe**

Certains axes impactés par des **actualités importantes** :

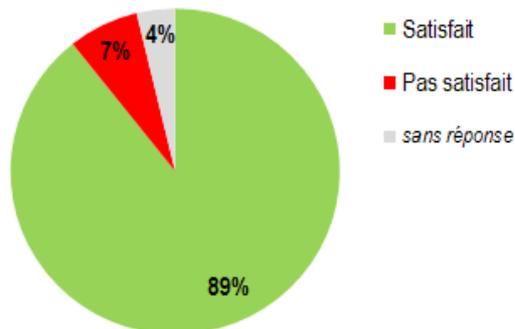
- **CDL 1** : rénovation de la ligne «Nantes – Pornic / St Gilles Croix de Vie» (2014/15) et présence historique de nombreux syndicalistes bien ancrés sur le territoire
- **CDL 10** : réouverture ligne «Nantes – Châteaubriant»
- **CDL 6** : création du «Train des Plages» en 2013
- **CDL 3 + 5** : qualité de service médiocre
- **CDL 8** : éloignement de la capitale régionale ?
- **CDL 9** : nombreuses lignes routières



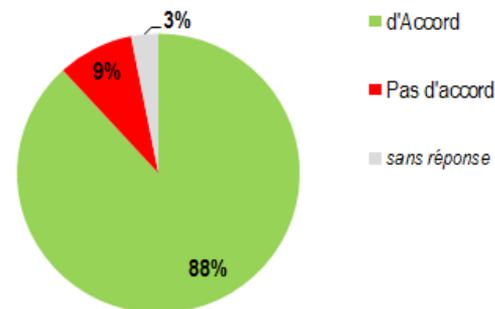
- Des institutions plus représentées que les usagers
- Forte présence des exploitants de gare, réseau, des services ferroviaires
- Très peu de participation des acteurs socio-économiques

*Globalement,
satisfaction
des participants*

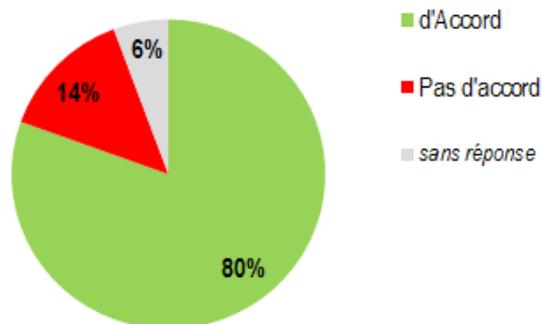
3. Etes-vous satisfait de la qualité des échanges ?



1. Concernant vos préoccupations et les sujets abordés, diriez-vous que vous êtes :



2. Les explications apportées lors de cette réunion ont-elles répondu à vos attentes ?



**Moins de
satisfaction
sur les
explications
apportées**

Nombre de fiches collectées : **160**

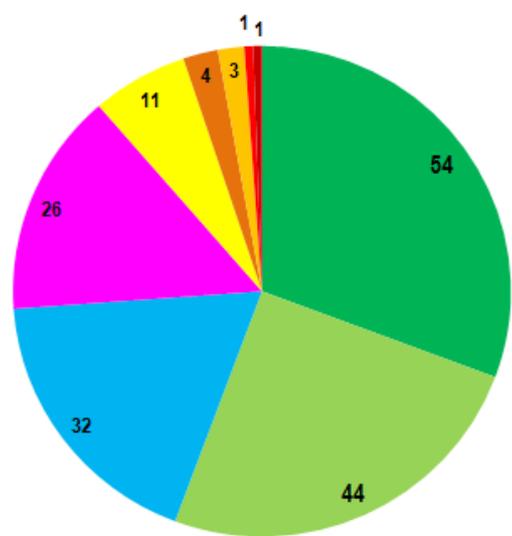
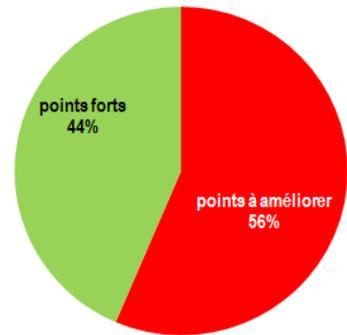
Nb de participants (10 ans) : **3.236**

Taux de retour : **4,9 %**

Bilan Analyse des fiches de satisfaction par thèmes

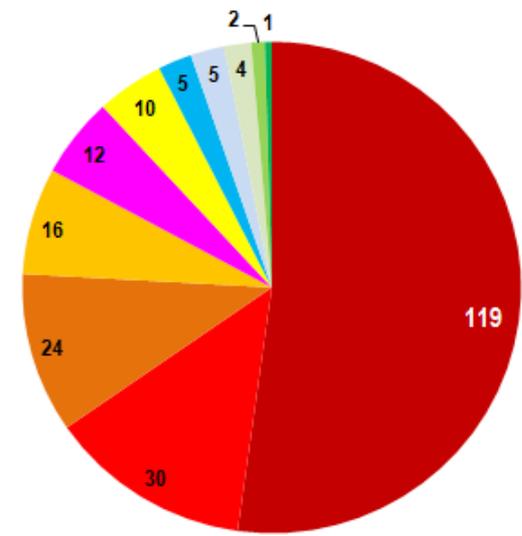
Points forts <> Points à améliorer

Analyse des résultats difficiles car questionnaires détournés de leur vocation initiale.



Points forts

- thèmes abordés
- place de la parole de l'utilisateur
- déroulement, formation, animation
- réponses apportées
- composition du comité de ligne
- présentations PPT
- outils de suivi
- lieu, horaire, date, durée, accès salle
- logistique



Points à améliorer

- Thèmes abordés
- Réponses apportées
- Déroulement, format, animation
- Composition du comité de ligne
- Lieu, date, horaires, durée, accès salle
- Outils de suivi
- Place de la Parole des usagers
- Logistique (plan d'installation de la salle, micros, vin d'honneur...)
- Invitations
- Découpage du territoire en 10 CDL
- Présentations PowerPoint

- **Incarnation forte** de la politique transport portée par la Région
→ contexte de la Régionalisation du TER (*assoir le rôle du nouvel AOT*)
- **Pérennité** du dispositif - Suivi sur le **long terme** : certains usagers reviennent depuis 10 ans
- Le **dialogue et la compréhension** du fonctionnement du système ferroviaire
 - qualité de l'information : les usagers apprécient d'apprendre
 - permet d'apaiser les tensions, voire la colère des usagers
- Tous les acteurs autour de la table : unité de temps et de lieu
→ **responsabilisation, réponse à toutes les questions**
- Région : **rôle facilitateur/médiateur** (*proximité permettant de régler les problèmes entre les territoires et les exploitants de transport*)

□ Bilan

LIMITES du dispositif

- Les usagers amateurs éclairés, devenus **experts** (moins de spontanéité ?... Mais des débats plus riches et structurés)
- **Lobbyings** associatif et syndical
- **Présence «institutionnelle» forte**, comparée à celle des usagers
- **Manque d'attractivité pour certains usagers** : lieu, horaire, fréquence



□ Perspectives



- **Rendre la concertation plus attractive en plaçant davantage l'utilisateur au cœur du dispositif**
- **Fluidifier les échanges et améliorer la réactivité**
- **Simplification des tâches opérationnelles**

l'esprit grand ouvert





Merci de votre attention