

# Fédération des CIQ du Pays d'Aix

---

## Evolution du fonctionnement des Flexibus

### Compte rendu de la réunion du 29 avril 2019 avec les responsables des Services des Transports en Commun pour le Territoire du Pays d'Aix

*Carré de l'Enfant Bt D 140 avenue du 12 juillet 1998- Aix Les Milles*

Participants :

Transports en Commun

- TRELLU Loïc : Métropole Directeur Direction de Proximité Nord-Est Accessibilité des Transports
- LOQUE Sylvain : Keolis Responsable Produit et Information Voyageurs de KEOLIS

Fédération des CIQ du Pays d'Aix

- BARRAL Michèle : Présidente Fédération des CIQ – Présidente CIQ Lauves, Platanes et Alentours
- MENNIER Daniel : Vice-président Fédération des CIQ, Vice-président CIQ de Célony et des Environs

Représentants de CIQ

- CHAPUS Michelle : CIQ Couteron-Fontrousse
- FEDERIGHI Michèle : idem
- BEAUDOIN René : CIQ des Granettes
- ALARY Bernard : CIQ Nord-Est
- MEURIOT Marcelline : CIQ des Pinchinats
- LEPRUNENNEC Yvon : CIQ Roquefavour, Mérindolle, Rigoutière

Le réseau d'Aix-en-Bus sera mis en place à la rentrée de septembre 2019 par le délégataire actuel KEOLIS. Il sera modifié dans certains secteurs par suite de la mise en service de la ligne "Aixpress".

Le nouveau délégataire sera choisi par délibération du Conseil de Métropole du 16 mai 2019 pour le renouvellement réglementaire de la Délégation de Service Public (DSP) du réseau d'Aix-en-Bus

Il prendra ses fonctions le 4 novembre 2019. Des adaptations du réseau pourront être apportées au réseau à la rentrée de janvier 2020 dans le cadre du contrat du nouveau délégataire.

Les CIQ demandent qu'on leur communique :

- le cahier des charges retenu après l'attribution de l'appel d'offre pour la DSP pour information des correspondants des CIQ chargés du suivi des Transports en Commun (TC).
- le dossier des statistiques sur l'utilisation des Flexibus en 2017 cité en référence par Sylvain LOQUE en cours de réunion.

La notification et la signature du contrat de DSP doivent intervenir avant la fin du mois de juin. Le document programme de la DSP ne fait pas partie des documents publics. **Le cahier des charges de la DSP**, ne pourra donc pas nous être communiqué.

Suite à nos demandes, Monsieur TRELLU nous a fait part des informations qui peuvent nous être transmises :

- l'étude des statistiques des services Flexibus de 2017 en pièce jointe.
- la Convention de DSP (document qui faisait partie du cahier des charges). Les services des transports en commun, ne pourrons toutefois nous répondre que par l'intermédiaire de la CADA, après sa notification.

### Réservation Flexibus et l'information

La réservation pose actuellement des problèmes aux usagers qui rencontrent des difficultés d'accès au service et de prise en compte de leur demande, ainsi que des problèmes de retards des bus sans en aucune information.

Elle est effectuée par une société décentralisée d'Aix, indépendante du délégataire (Kéolis), qui connaît mal la cartographie locale, ce qui pose des difficultés de réponses aux demandes de réservations, d'optimisation des trajets et de regroupement des courses. Les demandes de réservation ne peuvent pas être effectuées dans certains cas parce que des arrêts de bus existants n'ont pas été intégrés dans le logiciel. Le système actuel, exclusivement en français, pose problème pour les étrangers séjournant à Aix.

Dans la nouvelle DSP, la réservation sera assurée sous la responsabilité du nouveau délégataire avec un logiciel plus performant qui donnera plus de flexibilité dans l'affectation des véhicules pour desservir les 7 secteurs Flexibus actuels de la commune. Ce logiciel ouvrira des possibilités de transfert des moyens entre zones en fonction de la demande. Le service de communication avec les utilisateurs sera par ailleurs amélioré. Les CIQ pensent qu'un système assurant l'envoi automatique de SMS en cas de retard pourrait améliorer le service auprès des utilisateurs.

Les CIQ :

- demandent le maintien de la réservation à l'avance pour trois mois pour les scolaires et le trajet domicile-travail, avec des règles pour les usagers qui doivent prévenir des modifications de leurs réservations
- souhaitent la possibilité de réserver avec un délai inférieur à 2 heures dans la mesure où des véhicules sont disponibles ou se trouvent sur le trajet.

### **L'usage du "Flexibus"**

Des abus tels que les réservations multiples de personnes qui ne se présentent pas pour le déplacement demandé, tout comme des réservations par des usagers qui sont desservis par les lignes régulières, trop d'annulations au dernier moment (20%) ou le blocage de véhicule pour un aller et retour trop rapproché alourdissent le fonctionnement du Flexibus et lui font perdre de son efficacité.

Le nouveau logiciel performant devrait permettre de bloquer automatiquement les réservations abusives.

### **L'organisation du réseau et le parc véhicules :**

L'utilisation importante à des heures particulières, comme pour la rentrée des classes, a pu aussi conduire à la mise en place de nouvelles lignes scolaires régulières dans certains secteurs de la ville, par exemple sur le secteur de Saint Marc Jaumegarde. Une ligne L330 a été créée hors du réseau Aix-en-Bus pour la desserte du chemin de la Bédoule.

Les services des TC considèrent qu'avec l'optimisation du nouveau logiciel, le service pourra être assuré par un **parc mis en commun** de 8 véhicules "Flexibus" et 9 véhicules "Accessibus" (transports personnes à Mobilité Réduite PMR : véhicules pouvant transporter des personnes en fauteuils, mais également en sièges standards).

### **La carte du réseau et les demandes d'extension des zones :**

On fait remarquer que les cartes sont trop anamorphosées, ce qui fausse la perception de la desserte des lignes, les distances et la couverture réellement assurée par les zones "Flexibus". Il y a également des erreurs de positionnement des arrêts de bus qui ne se trouvent pas sur les bonnes voies. Le plan général du réseau est à corriger pour être plus lisible et plus précis.

Les zones sont à adapter suivant les quartiers avec des demandes de chevauchement local dans certains secteurs pour mieux répondre aux besoins de rabattement mal localisés sur le plan anamorphosé actuel..

Chaque CIQ présent expose des premières demandes propres à son quartier :

*CIQ Roquefavour :*

Il manque des dessertes en transports en commun dans certains secteurs :

- Village de la Mérindole
- Hameau de l'aqueduc de Roquefavour
- Route du Petit Moulin

*CIQ Lauves Platanes et Alentours :*

En dehors de l'arrêt Cougourdan, les secteurs situés au nord de la RN 296 ne bénéficient d'aucun TC. Deux demandes ont été faites dans le passé pour une desserte en Flexibus sur le chemin des Lauves nord et le chemin de Saint Donat nord. Elles n'ont pu être satisfaites pour des raisons de difficultés liées à l'implantation de ces nouveaux arrêts qui doivent répondre aux contraintes réglementaires. Le CIQ renouvelle son souhait. Il lui semble qu'un accord avec des propriétaires pourraient permettre ces implantations.

*CIQ des Pinchinats :*

- La desserte du bas du Chemin Noir est actuellement dirigé vers l'arrêt de connexion « Vallon des Lauriers » au petit Nice ». Les usagers demandent que le point de rabattement se fasse vers les arrêts de connexion "Parc Rigaud" ou « Parking relais Route des Alpes ».
- Revoir l'organisation des trajets qui fait parfois un long détour du "Flexibus" par Puyricard.

*Autre point :*

- Le nouvel hôpital privé de Provence doit ouvrir prochainement : il est desservi à titre provisoire et temporaire par la ligne 51. En absence d'information officielle, les aixois s'inquiètent. Bien que hors sujet de la réunion Flexibus, dans le cadre de ce compte rendu nous demandons à être informés sur sa desserte.

*CIQ Nord-est :*

Pour le secteur actuellement dénommé BIBEMUS LES SOURCES, le CIQ demande que le service assuré actuellement sur le principe d' « Arrêt de connexion » au plus près de chez le demandeur soit maintenu.

(Commentaire : cette spécificité est consécutive au rejet par la ville des arrêts initialement arrêtés )

*CIQ des Granettes :*

- Certains arrêts de bus existants ne sont pas connus du logiciel de réservation " Flexibus".
- Il y a un problème de desserte du parking de l'école primaire par toutes les lignes : l'école des Granettes est un emplacement inapproprié et excentré de la desserte de tout le quartier,
- Faute de bus de la ville, entre autre, en dehors des heures de pointe et de la configuration des chemins dans les quartiers des Granettes, du Pey Blanc, du Vallon des Mourgues, du Chemin des Figons et du nord du chemin de la Souque, la solution la plus adaptée au quartier serait le taxi qui est une solution que le service des transports a déjà envisagée en l'état des dessertes de la commune sur ce quartier.
- **les routes d'Eguilles et de Berre** sont les 2 seuls quartiers d'Aix qui ne sont toujours pas desservis

par les bus de la commune.

En effet notre quartier est le seul carencé en bus de ville et celui qui se développe le plus en terme d'habitat, Les nouvelles constructions vont avoir pour conséquence des soucis croissants de circulation

Cela fait des années que nous alertons, une pétition de plus de 300 signatures a été déposée il y a quelques années sans retour. C est assez désespérant...

*CIQ de Couteron.*

Nous bénéficions de la zone « Venelles- Couteron » pour le Flexibus.

- Le plan papier Flexibus ne mentionne pas tous les arrêts en dehors de l'arrêt officiel « Couteron Eglise », car certains arrêts appartiennent à la ligne 12 (Ex : L'arrêt Feuillants est semble-t-il desservi par le Flexibus). Une mise à jour des arrêts du Flexibus est à faire pour permettre d'avoir des informations fiables.
- le chemin de la Présidente, qui fait partie du terroir de Couteron n'était pas desservi , en dehors de l'arrêt « Présidente » situé à proximité du carrefour de la CD13, du chemin de Levesque et du chemin de la Présidente. Est-ce normal ?

*CIQ de Célony et des environs :*

Le quartier de 7000 à 8000 habitants est couvert par de nombreux chemins trop étroits qui ne peuvent pas être desservis par des lignes de bus standards ou scolaires. Les zones de desserte actuelles des Flexibus doivent être élargies à tout le secteur couvert par le CIQ pour donner aux habitants la possibilité d'accéder par les TC aux services publics, aux écoles et à l'annexe municipale, avec des rabattements soit sur des arrêts des lignes régulières du réseau (lignes 13, 22, M3) ou vers le centre de Célony, notamment pour :

- Toute la partie haute du secteur de Bouenhoure, de La Chevalière (chemin de la Chevalière, des Dolias, ...) et du chemin de Rapine, avec un accès au terminus actuel de la M3
- Secteur entre le chemin des Plâtrières et la Route de Puyricard RD14a bloquée au nord par la voie ferrée
- Haut des chemins du Vallon des Mourgues et de la Tour du Pey Blanc

Ces zones qui se sont urbanisées n'ont jamais été desservies. Elle nécessiterait toutefois des autorisations d'implantation d'arrêts de bus pour la prise en charge des passagers, sinon un fonctionnement sur le principe d' « Arrêt de connexion » au plus près de chez le demandeur utilisé par ailleurs.

Il est également souhaité des recouvrements localisés entre les zones "Flexibus" de Célony et de Puyricard, pour permettre un accès aux services des TC et à l'annexe municipale au centre de Célony, plus proche que le centre de Puyricard ainsi qu'aux différents secteurs situés sur le quartier de « Célony La Calade », notamment pour les secteurs :

- Lignane,
- Chemin de La Bédoule,
- Ancienne Route de Paris

Pour La Fédération des CIQ du Pays d'Aix,

Michèle BARRAL  
Présidente

Daniel MENNIER  
Vice-président - Rapporteur