



**NOUVEAU RÉSEAU DE BUS POUR MARSEILLE,
ALLAUCH, PLAN-DE-CUQUES ET SEPTÈMES-LES-VALLONS**

BILAN DE LA CONCERTATION

**TOME 1 :
QUALITÉ DE SERVICE**

SOMMAIRE

PREAMBULE METHODOLOGIQUE	p 3
ENSEIGNEMENTS.....	p 5
1) L'OPPORTUNITÉ DU NOUVEAU RÉSEAU.....	p 5
2) LES LEVIERS DU CHANGEMENT.....	p 6
3) LES POINTS DE VIGILANCE.....	p 7
4) EN BREF : LE PROJET DE NOUVEAU RESEAU EN 3 MOTS.....	p 8
5) EN BREF : UNE SYNTHÈSE CARTOGRAPHIQUE.....	p 9
BILAN QUANTITATIF DE LA CONCERTATION.....	p 10
1) LE QUESTIONNAIRE	p 10
2) LES CAHIERS D'ACTEURS	p 12
3) LES STANDS	p 16
4) LES FORUMS	p 19
5) LES ATELIERS	p 21
ANALYSE THEMATIQUE DES CONTRIBUTIONS	p 24
1) L'OPPORTUNITÉ DE CHANGER LE RESEAU ET DE FAIRE EVOLUER SES HABITUDES DE DEPLACEMENT	p 25
2) LA THEMATIQUE « ITINERAIRES ».....	p 28
3) LA THEMATIQUE « MAILLAGE DU TERRITOIRE »	p 29
4) LA THEMATIQUE « PERFORMANCE »	p 33
5) LA THEMATIQUE « AMPLITUDE HORAIRE » (SOIRÉE, MATIN, WEEK-END, VACANCES)	p 36
6) LA THEMATIQUE « INTERMODALITÉ »	p 40
7) LA THEMATIQUE « FREQUENCE ».....	p 41
8) LES SUJETS EN DEHORS DU PERIMETRE DE LA CONCERTATION	p 41

PREAMBULE METHODOLOGIQUE

Le dispositif de concertation mis en place, divers dans ses modalités, a permis **de mobiliser tous les profils** nécessaires permettant de bénéficier d'une photographie globale et riche de la perception des habitants du territoire sur le projet présenté :

- **Le public traditionnel de la concertation**, motivé, averti et adepte du contact direct, a été rassemblé grâce aux 4 forums d'échanges proposés en soirée.
- **Les acteurs constitués ou citoyens ayant envie de contribuer de manière argumentée** et détaillée, avec éventuellement des propositions alternatives, ont pu le faire grâce aux cahiers d'acteurs.
- **Les parties prenantes** ont été sollicitées lors du comité des partenaires et des 3 ateliers thématiques dédiés aux acteurs.
- **Des personnes peu enclines à participer de manière volontaire** à une démarche de concertation ont été approchées grâce aux 19 stands de la concertation organisés sur l'ensemble du territoire, sur des lieux de passage multi-profils, pour aller à la rencontre de toutes les marseillaises et tous les marseillais.
- **Les habitants dans leur ensemble, et plus spécifiquement les jeunes et les actifs**, ont été mobilisés grâce à la plateforme collaborative en ligne (près de 15.000 visiteurs uniques), avec la carte interactive et le questionnaire, qui a recueilli un nombre extrêmement conséquent de réponses uniques (5.294, sans répétition de réponses identiques, soit plus d'un tiers des visiteurs du site), soit 2 à 10 fois plus que lors de concertations similaires sur d'autres territoires.

Toutefois, si les résultats présentés ci-après constituent une source d'information extrêmement utile pour le bilan de la concertation, et pour l'amélioration collective du projet de nouveau réseau de bus, ils ne constituent **pas un sondage représentatif** de la population du territoire concerné par le projet. La participation à une concertation reste une **démarche volontaire** et ces résultats constituent donc une **photographie prise à l'instant T de la perception des seuls répondants**.

De plus, il faut noter que **les personnes qui s'expriment sont en général des personnes opposées à un projet**, qui prennent alors le temps de se mobiliser et d'argumenter. Parfois, les soutiens d'un projet se mobilisent également, mais de manière moins spontanée et moins nombreuse. Entre les 2, une **majorité silencieuse** reste en général en retrait. Si l'objectif de la Métropole Aix-Marseille-Provence a été justement de tenter de la mobiliser (via les stands notamment), sa participation reste moindre par rapport aux personnes opposées ou aux acteurs constitués et organisés.

En termes de **méthodologie d'analyse**, il est important de noter que :

- **L'ensemble des contributions reçues ont été consignées et analysées**, avec une caractérisation et une thématisation de chacune :
 - Post-it et gommettes récoltés lors des 4 forums d'échanges (cf en annexes les comptes-rendus rédigés et les tableaux de suivi des contributions des forums) ;
 - Avis exprimés lors des stands (cf en annexes le tableau de suivi des contributions des stands) ;
 - Remarques et propositions exprimées dans les 101 cahiers d'acteurs (cf en annexes le tableau de suivi des contributions des cahiers d'acteurs) ;
 - Avis exprimés lors des 3 ateliers thématiques (cf en annexes les comptes-rendus des ateliers) ;
 - Réponses au questionnaire (cf résultats dans les parties Bilan quantitatif et Analyse thématique du Tome 1 du Bilan de la concertation pour l'offre de service / dans le Tome 2 pour le maillage et les itinéraires)

- De cette analyse, **des enseignements globaux ont été tirés, à la fois quantitatifs et qualitatifs**, exposés dans le bilan de la concertation qui, face au volume et à la richesse des contributions récoltées, a été scindé en 3 documents :
 - **Un préambule « Pour mémoire »** présentant pour rappel le projet soumis à la concertation et son plan de communication et mobilisation associé. *Disponible sur la plateforme en ligne et adressé par mail au fichier des participants*
 - **Un Tome 1 « Qualité de service »** présentant le bilan quantitatif de la concertation et la synthèse des thématiques concernant plus spécifiquement le niveau d'offre : performance, amplitude horaire, intermodalité, fréquence. *Disponible sur la plateforme en ligne et adressé par mail au fichier des participants*
 - **Un Tome 2 « Desserte du territoire et itinéraires »** présentant la synthèse des thématiques concernant le maillage et les itinéraires, avec une analyse par secteurs et par arrondissements, intégrant les remarques concernant les lignes les plus commentées (au-delà de 100 contributions). *Disponible sur la plateforme en ligne et adressé par mail au fichier des participants*

A NOTER :

La numérotation des lignes de bus figurant dans ce bilan est une numérotation de travail utilisée pour la concertation. Elle a vocation à évoluer lors de la construction du plan définitif afin de proposer des numéros de ligne au plus proche des numéros actuels.

ENSEIGNEMENTS – *Qualité de service*

L'analyse complète des contributions portant sur la qualité de service, sujet de ce Tome 1 du Bilan de la Concertation, permet de dégager **12 points saillants à retenir**.

1) L'OPPORTUNITÉ DU NOUVEAU RÉSEAU

1. *Le bus : un sujet qui a fortement mobilisé les Marseillais*

La concertation sur le projet de nouveau réseau de bus à Marseille, Allauch, Plan-de-Cuques et Septèmes-les-Vallons, a trouvé un très fort écho auprès de la population et a permis de capter une grande **diversité de profils** et des **contributions détaillées et argumentées**. Dans le détail :

- **+ de 165.000 personnes** ont été informées individuellement : 165.000 abonnés de la RTM ont reçu une newsletter + 400 acteurs du territoire ont reçu 6 emailings tout au long de la concertation.
- **17.000 habitants** ont fait la démarche de participer, soit près de **2% de la population concernée**, ce qui est un score élevé pour une démarche de concertation volontaire : 1 500 personnes en contact direct avec l'équipe projet dans le cadre des rencontres terrain organisées (stands / forums) + 15.000 visiteurs uniques sur la plateforme participative en ligne + 101 cahiers d'acteurs rédigés
- **6.850 contributions** ont été analysées : 5.294 réponses au questionnaire (en ligne / papier) + 1.455 remarques spécifiques récoltées (stands / forums / cahiers d'acteurs) + 101 cahiers d'acteurs.

2. *Une concertation qui a majoritairement mobilisé les actifs, via le questionnaire en ligne*

Les **salariés (62,5%)** et les personnes situées dans la tranche des **26 à 65 ans (près de 75%)** ont constitué la principale source de contributions au questionnaire. En proposant une diversité de modalités, adaptées à tous les rythmes de vie, la concertation a pu mobiliser en majorité les actifs, une catégorie en général difficile à capter et dont les contributions étaient particulièrement recherchées, afin de répondre à leurs besoins spécifiques de mobilité.

3. *Changer le réseau : une nécessité reconnue et très fortement partagée, à 84%*

Une majorité très significative des participants (**84% des répondants au questionnaire** + une nette majorité des participants aux 4 forums d'échanges, soit au total près de **4.800 personnes**) adhère pleinement à la **nécessité de réorganiser le réseau**. Un sentiment globalement partagé, quels que soient les tranches d'âge, les catégories socioprofessionnelles et les territoires.

4. *Des habitants prêts à changer leurs habitudes pour accompagner le nouveau réseau, à 70%*

Pour remplir ses objectifs et accomplir sa promesse d'une mobilité transformée, le nouveau réseau implique un changement dans les habitudes de déplacements. Ces changements nécessaires, en contrepartie d'un service enrichi et amélioré, sont globalement approuvés par **70% des participants** (questionnaire + 4 forums d'échanges), soit près de 4.000 personnes,

5. *Une perception des bénéfices du projet encore nuancée*

S'ils s'accordent sur la nécessité du changement, les participants sont plus partagés quant à la **perspective d'amélioration de leurs conditions de déplacement (51% « pas d'accord » et 49% « d'accord »)**. Les contributeurs expriment surtout une crainte de perte de repères ou pointent un sujet précis (comme l'itinéraire d'une ligne) comme motif d'inquiétude. Néanmoins, les concertations réunissant en général des personnes opposées au projet présenté, cet **équilibre dans la perception amont des bénéfices** est à mettre au crédit du projet et constitue une base solide pour réunir des conditions favorables de mise en service du projet. Et il est important de noter qu'une **majorité d'arrondissements et de communes (11/19) ont répondu au-delà de 50% sur l'amélioration des conditions de déplacement** : 14^{ème} / 6^{ème} / 4^{ème} / 13^{ème} / 5^{ème} / 3^{ème} / 1^{er} / 10^{ème} / 15^{ème} / Plan-de-Cuques / Allauch.

2) LES LEVIERS DU CHANGEMENT

6. *Deux thématiques majoritaires : le maillage territorial et la qualité de l'offre*

Durant la concertation, toute modalité confondue, les participants se sont exprimés en majorité sur 2 thématiques :

- **La qualité du maillage assuré par le bus sur le territoire** (49% des contributions issues des stands, des forums et des cahiers d'acteurs, proportions légèrement inférieures dans les questions ouvertes du questionnaire) : dessin du réseau, nécessité d'assurer la desserte de l'ensemble du territoire, certains quartiers se sentant encore isolés ou mal desservis, ou encore détail des itinéraires des nouvelles lignes proposées.
- **Le niveau d'offre et la qualité de service** (40% des contributions issues des stands, forums et cahiers d'acteurs, proportions légèrement supérieures dans les questions ouvertes du questionnaire) : mesures à prendre pour améliorer la performance du réseau, amplitude horaire, intermodalité et fréquence.

7. *La performance : une nécessité de conduire un programme d'aménagement de la voirie*

Le sujet de la performance est le **1^{er} (des bus à l'heure) et le 3^{ème} (des bus plus rapides) levier d'attractivité** identifié par les participants. Il témoigne de la nécessité pour le réseau, au-delà de son organisation spatiale, de pouvoir fonctionner efficacement et ainsi, remplir toutes ses promesses. Parmi les leviers de performance identifiés, les participants (55% des répondants au questionnaire, proportions encore supérieures lors des 4 forums d'échanges) soulignent l'importance de **donner plus de place au bus dans la ville** et, surtout, de réaliser des **aménagements réservés** partout où cela est possible. Une priorisation claire qui appelle le lancement d'un important programme d'aménagement de voirie en parallèle à la mise en place du nouveau réseau, dont les conditions d'acceptabilité semblent favorables.

8. *L'enjeu de fréquence : une forte attente à laquelle répond le projet*

Les répondants au questionnaire placent la fréquence comme **2^{ème} levier d'attractivité** (des bus plus fréquents) le plus important pour le réseau de bus actuel, 80% (soit plus de 4.200 personnes) se déclarant même prêt à **marcher davantage en échange d'un bus plus fréquent**. Cependant, une fois le projet de nouveau réseau présenté, la fréquence ne ressort qu'en 6^{ème} position (et pour seulement 5% d'entre elles) dans l'analyse thématique des contributions directes (c'est-à-dire issues des stands, forums et cahiers d'acteurs). Un niveau qui témoigne de la capacité du projet à répondre à cette attente forte exprimée par les contributeurs à la concertation, capacité confirmée par leur **perception des bénéfices perçus du projet, la fréquence arrivant en 2^{ème} position, pour 16,5% des répondants au questionnaire**. De surcroît, les participants à la concertation demandent globalement que les fréquences des bus ne soient pas inférieures à 30', ce qui sera le cas avec le nouveau projet présenté.

9. *L'amplitude horaire : une amélioration saluée, à renforcer encore sur certaines lignes*

Les participants rencontrés expriment une **très forte attente** d'extension des horaires en soirée pour que le bus puisse davantage s'adapter aux rythmes de vie des habitants et des actifs. De façon globale, l'extension de l'amplitude horaire proposée sur la plupart des lignes du nouveau réseau est appréciée : près de la moitié des répondants au questionnaire (49%, soit 2.600 personnes) demandent des bus circulant **entre minuit et 2h du matin, ce qui, en moyenne, correspond à l'offre proposée sur les lignes principales, qui circuleront jusqu'à 1h du matin**. Toutefois, des extensions pour certaines lignes standard au-delà de 21h sont demandées, à étudier au cas par cas. Il faut noter également que, si cela ne faisait certes pas partie de l'objet de la concertation, la nécessité de mettre en place un réseau de nuit dédié a été peu abordée : 172 citations dans les questions ouvertes du questionnaire, soit 3% des contributions.

3) LES POINTS DE VIGILANCE

10. *Les correspondances : un sujet clivant*

Le sujet correspondances est difficile à appréhender : il arrive seulement en 8^{ème} position (sur 10) des leviers identifiés pour donner envie de plus prendre le bus et **les avis sont partagés sur la préférence entre avoir un trajet direct, sans correspondances, même avec un temps de trajet plus long** (51% des répondants au questionnaire) et l'inverse (49%). Mais par ailleurs, il s'agit du **1er bénéfice perçu** du projet (16,48 % des répondants au questionnaire). C'est en effet bien la promesse du nouveau réseau que de multiplier et diversifier les lieux de destination possible pour les usagers en leur proposant des correspondances, grâce notamment à l'harmonisation des fréquences.

11. *Le transport à la demande : une innovation qui doit faire ses preuves*

Modalité totalement inédite sur le bassin marseillais, le « TAD » suscite encore un important degré d'**incompréhension**, et donc d'inquiétudes, chez nombre de personnes rencontrées, qui redoutent une dégradation du niveau de service reçu par rapport à une ligne classique. En revanche, il est intéressant de noter que, si celui-ci **suscite peu l'adhésion quand il est proposé, il est souvent réclamé comme solution de desserte sur certains territoires plus excentrés**. La mise en place d'une expérimentation en amont du nouveau réseau pourrait s'avérer bénéfique pour habituer les futurs utilisateurs à ce nouveau service, et un effort certain de **pédagogie** devra être engagé pour expliquer et rassurer.

12. *Le transport des scolaires : un sujet d'attention dans tous les territoires*

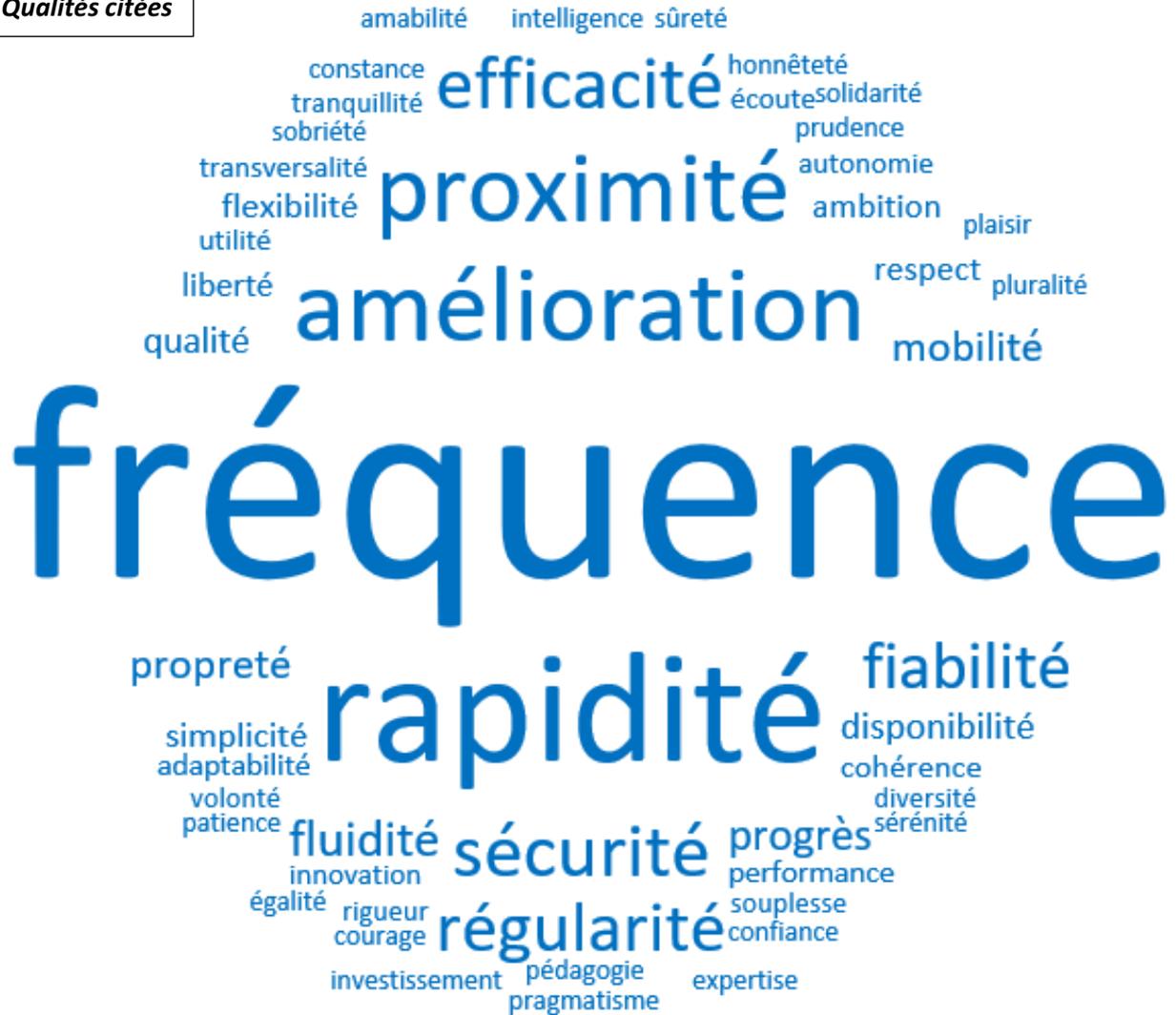
Tout au long du processus de dialogue, même si les lignes scolaires spécifiques ne rentraient pas dans le périmètre de la concertation, les participants ont souligné la nécessité de **prendre en compte de façon particulière les besoins spécifiques des publics scolaires** qui utilisent au quotidien le réseau de bus et les enjeux de desserte particuliers des établissements d'enseignement.

Ainsi, de façon générale, la concertation a permis **d'enrichir le projet de nouveau réseau de bus** à Marseille, Allauch, Plan-de-Cuques et Septèmes-les-Vallons, **en recueillant l'expertise d'usage des habitantes et habitants du territoire**. L'analyse des nombreuses et riches contributions reçues permet ainsi de répondre au mieux aux attentes et besoins exprimés, sans toutefois remettre en question l'équilibre général du réseau et en particulier le maillage et le rabattement vers les Pôles d'Echanges Multimodaux.

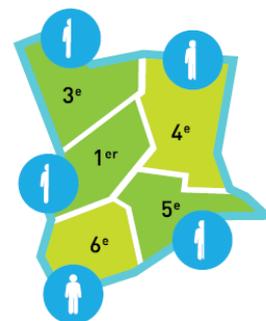
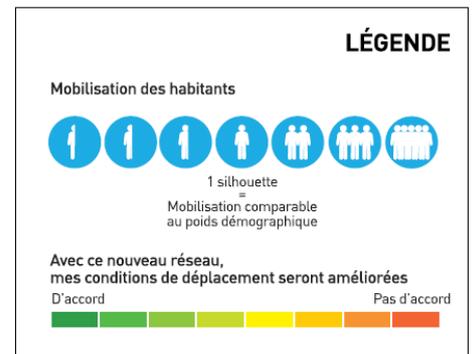
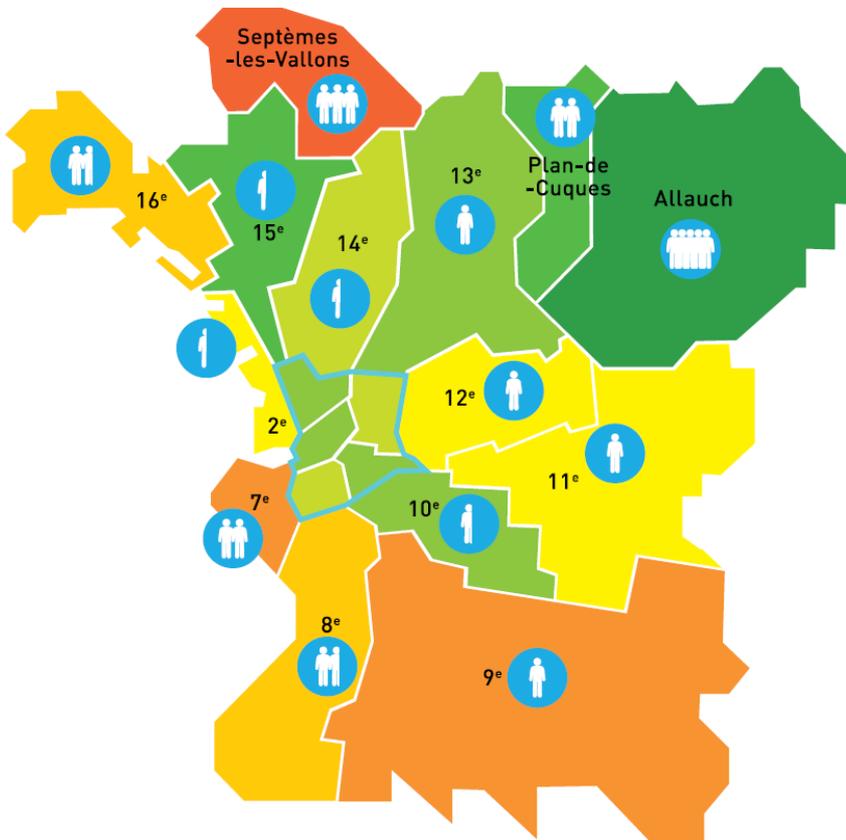
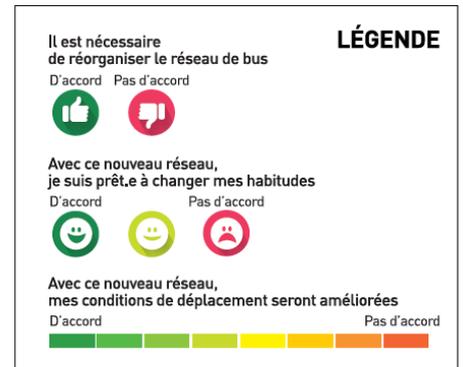
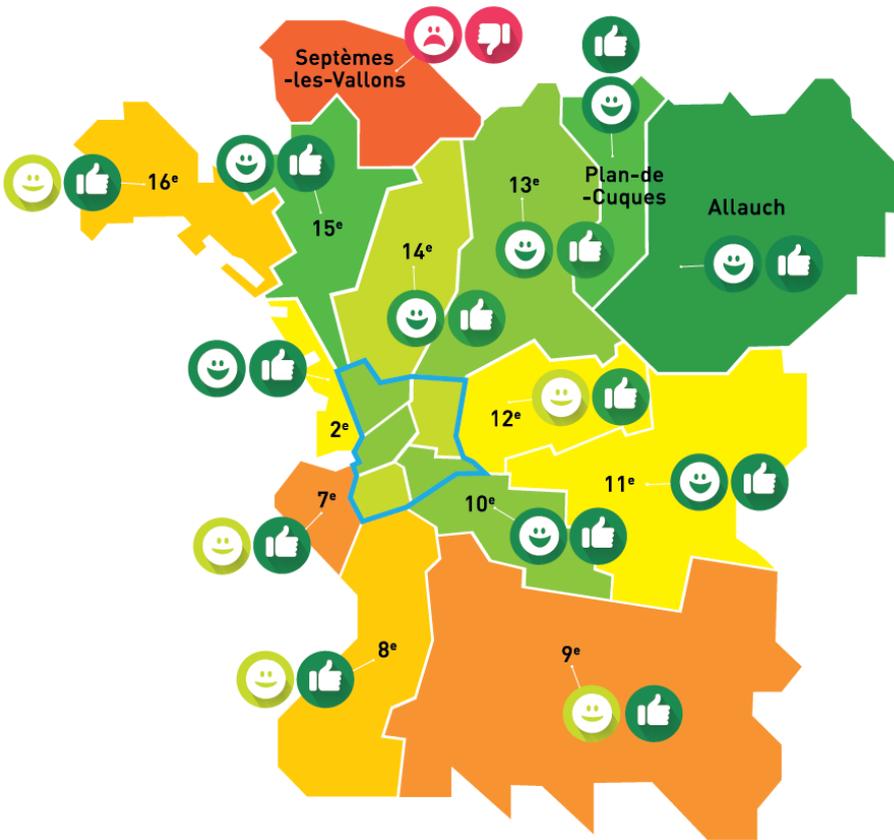
4) EN BREF : le projet de nouveau réseau en 3 mots

(Résultats issus du questionnaire : 3.296 réponses analysées)

Qualités citées



5) EN BREF : Une synthèse cartographique des principaux résultats



1 - BILAN QUANTITATIF DE LA CONCERTATION

1) Le questionnaire

Le questionnaire en ligne a été plébiscité par les participants (4.978 réponses sur la plateforme) à la concertation et 316 personnes ont pu contribuer en remettant directement leur questionnaire papier à l'équipe en charge de la concertation à l'occasion de sa présence sur le terrain (boîtes à idées en mairies, forums et stands). Au total, **5 294 personnes** ont donc pris le temps de répondre à l'ensemble des questions posées et ont ainsi contribué à enrichir le projet et la compréhension des enjeux de mobilité du territoire.

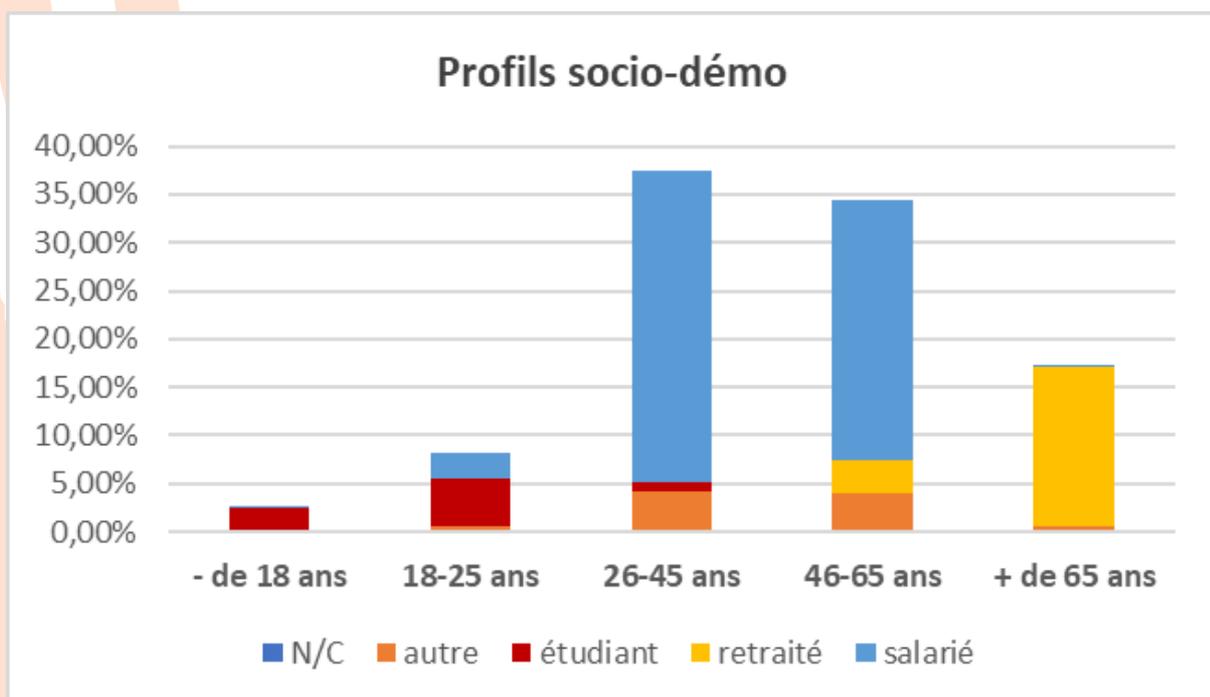
+ de
5000
questionnaires

- **Profil des participants :**

La **majorité des personnes (près de 75%) ayant répondu au questionnaire se situe dans la tranche d'âge 25-65 ans**. Ce sont donc principalement les actifs qui se sont saisis de cette modalité de participation, tranche d'âge qui était principalement visée par cette concertation. Dans le détail, la répartition des répondants est la suivante : 38% pour les 26-45 ans, qui constituent la tranche d'âge la plus mobilisée sur ce mode d'expression ; 33% pour les 46-65 ans ; 19% pour les + de 65 ans et 9% pour les 18-25 ans.

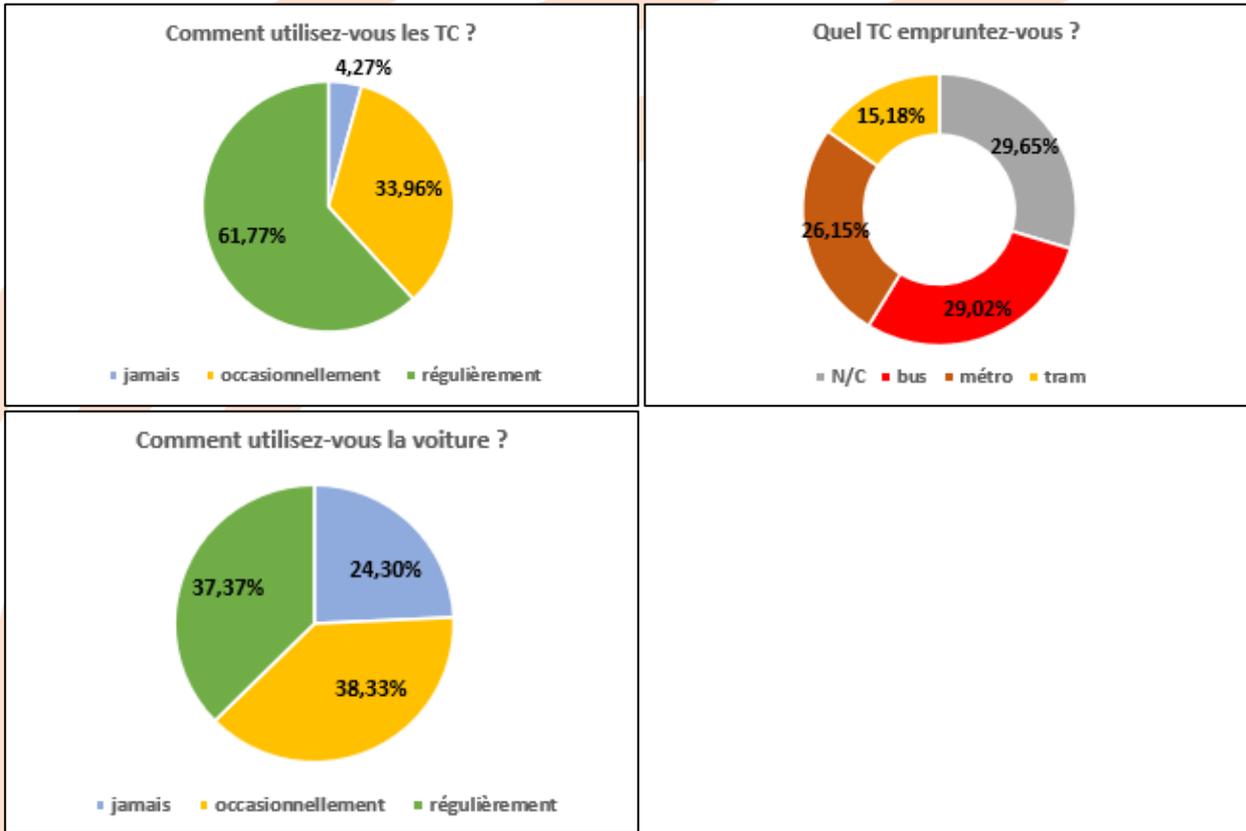
En termes de catégories socioprofessionnelles : **les participants sont très majoritairement (62,5%) des salariés**, avec une minorité significative de retraités (20%) et d'étudiants (8%) à souligner également.

Les répondants sont majoritairement des usagers des transports en commun : 62% se déclarent utilisateurs réguliers et 34% utilisateurs occasionnels (seulement 4% disent ne jamais prendre les transports en commun). Les non usagers se sont ainsi sentis moins concernés, même si les 34% d'utilisateurs occasionnels représentent un vivier d'utilisateurs potentiels à écouter.



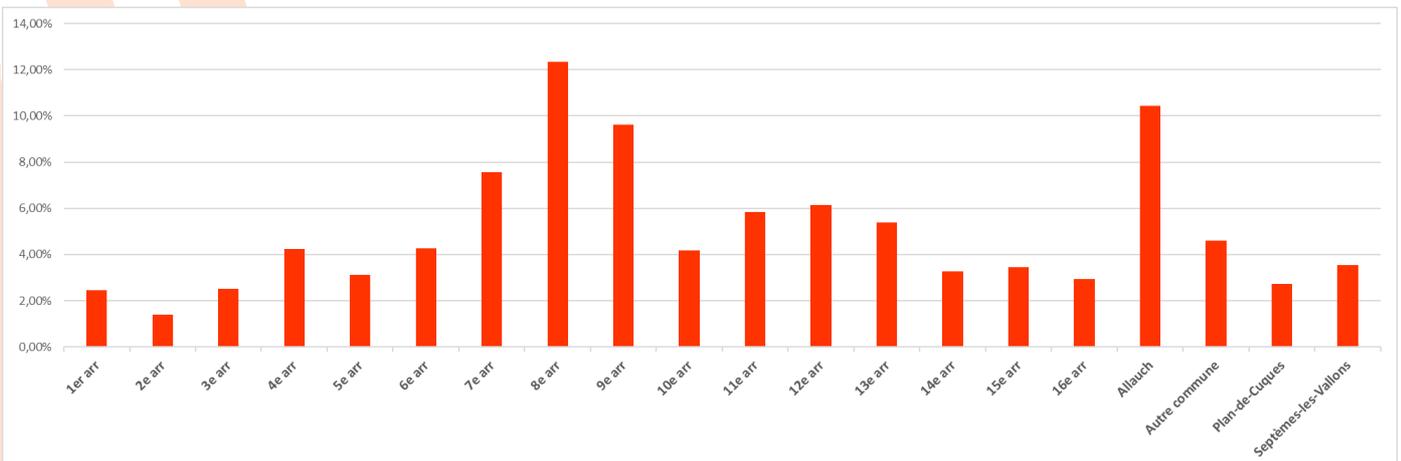
En ce qui concerne les modes de transports utilisés : 29% utilisent le bus, 26% le métro et 15% le tram (une frange significative de 29% ne déclarant pas de mode préférentiel).

Enfin, **plus des trois quarts des répondants sont également utilisateurs de la voiture** : 37% régulièrement, 38% à titre occasionnel et seulement 24% pas du tout.



• **Origine géographique des contributions :**

Les quartiers ayant le plus contribué au questionnaire se trouvent au Sud et à l'Est du bassin de mobilité marseillais : 8^{ème} (650 répondants), Allauch (548 répondants), 9^{ème} (506 répondants), 7^{ème} (399 répondants), 12^{ème} (323), 11^{ème} (308) et 13^{ème} (283). Il s'agit d'une proportion particulièrement importante au regard du poids démographique de ces quartiers respectifs.



À l'exception du 7^{ème} (383), **les arrondissements du centre-ville** (6^{ème}, 4^{ème}, 5^{ème}, 3^{ème}, 1^{er} et 2^{ème}) tout **comme les quartiers nord** (Septèmes-les-Vallons, 15^{ème}, 16^{ème}) **sont moins représentés** dans le questionnaire par rapport à leur importance démographique.

L'analyse des quartiers de résidence des répondants au questionnaire met en évidence une **distribution plutôt harmonieuse entre les différents quartiers des 4 bassins de mobilité Marseillais**. 38 quartiers sont ainsi cités plus de trente fois chacun dans le questionnaire et 63 plus de 20 fois chacun (*cf. nuage de mots ci-contre*).

On peut toutefois **souligner une sur-représentation des zones périphériques** : deux quartiers d'Allauch (La Pounche et Logis Neuf), et plusieurs quartiers de l'Est de la ville, considérés comme excentrés (La Panouse, Mazargues, Château Gombert) réunissant le plus grand nombre de répondants.

Les secteurs les plus centraux et les mieux desservis par le réseau actuel ont mobilisé un nombre plus restreint de participants.



Source : nuage de mots extrait du questionnaire (quartiers d'origine des répondants)

2) Les cahiers d'acteurs

101 cahiers d'acteurs ont été déposés sur la plateforme par des associations, des CIQ, des acteurs économiques, des établissements hospitaliers, universitaires, scolaires....

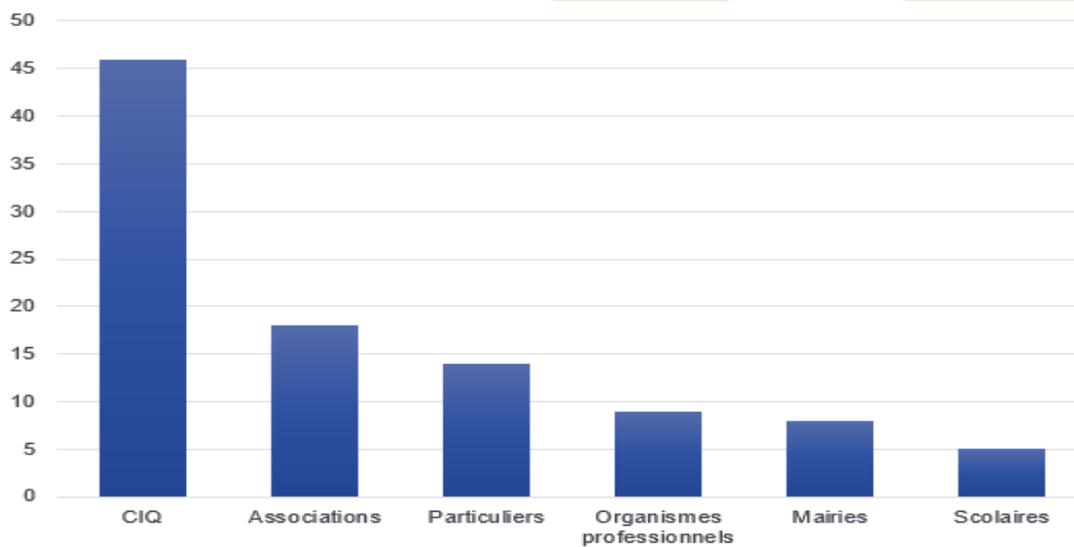
Les cahiers d'acteurs sont l'occasion pour les participants à la concertation d'exprimer un avis plus détaillé, souvent accompagné de propositions précises et argumentées.

Une grande diversité de contributeurs s'est saisie de cette modalité d'expression.



Certains cahiers ont vocation à balayer l'ensemble du nouveau réseau (notamment ceux rédigés par des associations dont le périmètre s'étend au bassin global de mobilité) alors que d'autres, en majorité, s'attachent à apporter un éclairage, un questionnement ou une proposition sur une ligne ou un quartier en particulier. Il peut s'agir d'une modification de tracé (changement d'itinéraire ou extension de parcours...), d'un point d'arrêt ou d'un niveau de qualité de service (fréquence, amplitude horaire, type de ligne...).

- **Profil des émetteurs**



Les contributeurs qui ont le plus fortement utilisé les cahiers d'acteurs sont les comités d'intérêt de quartier (CIQ). Ceux-ci peuvent s'exprimer de façon individuelle (à l'échelle du quartier) ou par l'intermédiaire d'une fédération (à l'échelle d'un arrondissement ou d'un bassin de mobilité). Ces contributions sont en général complémentaires et permettent l'émission de suggestions d'ordre général sur le fonctionnement du réseau (le niveau d'offre, le maillage...) comme l'approfondissement de certains cas particuliers.

Organisées à l'échelle de la ville ou du bassin de vie (France Nature Environnement, Amis du Rail et du Transports de Marseille, NOSTERPACA...) ou au niveau d'un bassin de mobilité ou d'une problématique particulière (Cap au Nord, « La Déviation », association pour la sauvegarde du poumon vert de St Mitre), **les associations représentent le deuxième groupe d'acteurs** en termes de nombre de cahiers exprimés.

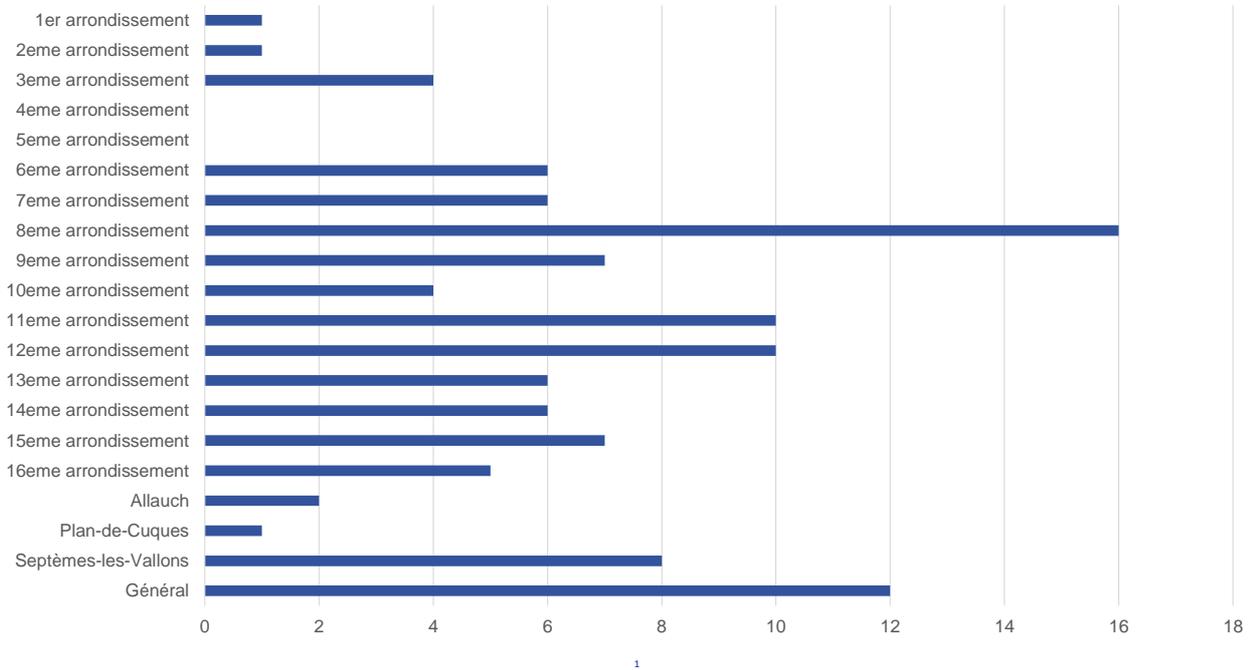
Plusieurs organismes professionnels (entreprises, EHPAD) ou scolaires (groupe scolaire, université) se saisissent également de cette modalité de participation pour revendiquer une meilleure desserte de leur site ou un niveau d'offre adapté aux besoins de leurs publics.

Un nombre significatif de cahier d'acteurs ont également été produits par des institutions : mairies de secteur, communes, élus, parc national des Calanques... Celles-ci s'attachent à présenter leurs attentes pour leurs territoires respectifs. Certaines ZAC bénéficient de cahiers d'acteurs portés par leur aménageur.

Enfin, **certains particuliers** ont souhaité également étayer leur avis par cet intermédiaire. Il peut s'agir de membres d'associations s'exprimant à titre individuel ou bien de citoyens impliqués et intéressés par le projet et la démarche de concertation.

- **Les arrondissements ou communes sujets des cahiers d'acteurs reçus**

L'analyse quantitative permet de constater que **les arrondissements situés en périphérie du bassin de vie marseillais concentrent l'attention et les interrogations** des participants à la concertation par le biais des cahiers d'acteurs.



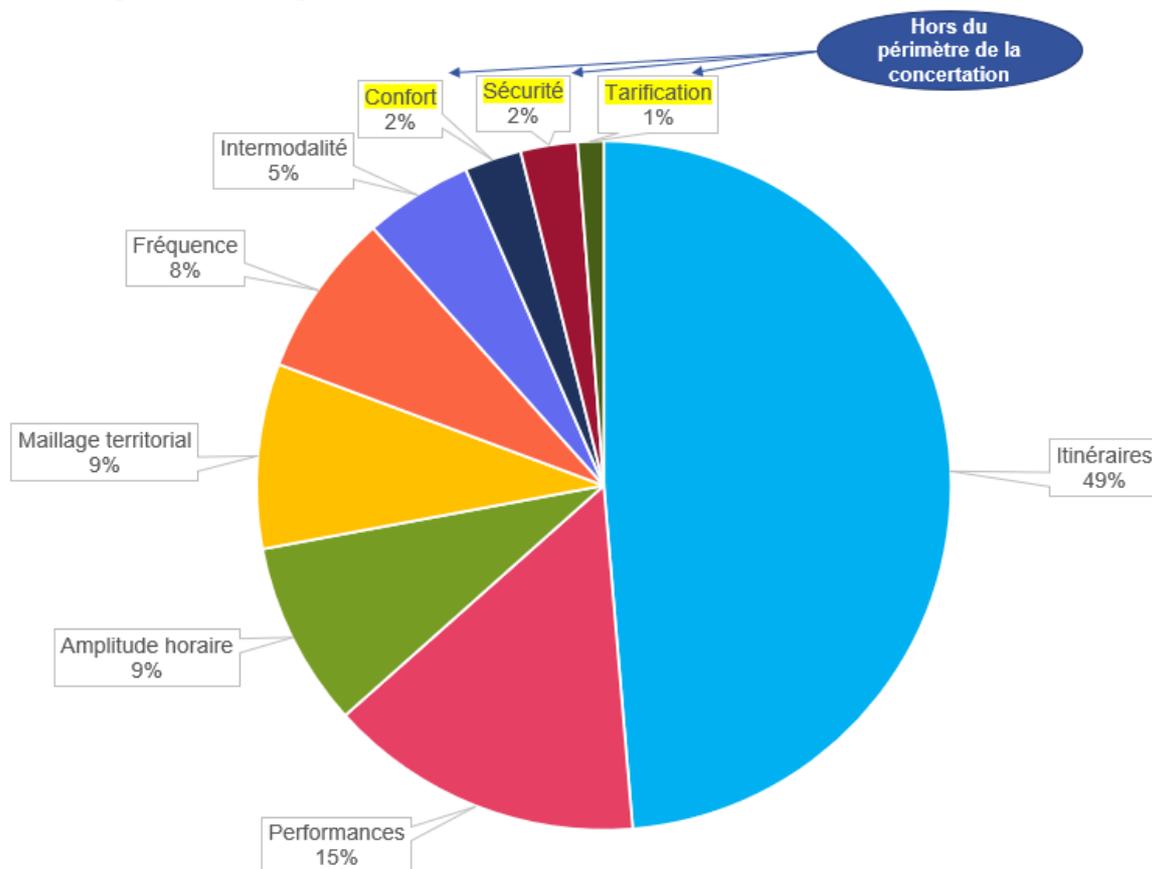
Les territoires les plus représentés sont les IV^{ème} secteur (6^{ème}, 8^{ème} arrondissement = 16 cahiers à lui seul), VI^{ème} secteur (11^{ème}, 12^{ème}), VIII^{ème} secteur (15^{ème}, 16^{ème}) et VII^{ème} secteur (13^{ème}, 14^{ème}).

Les arrondissements du centre-ville, déjà bien desservis par le réseau actuel, ne recueillent qu'un nombre limité de contributions.

Enfin, **les communes extérieures à Marseille contribuent davantage que leur poids en termes de population.** Septèmes-les-Vallons en particulier est concernée par 8 cahiers.

- **Analyse qualitative des contributions :**

Les cahiers apportent le plus souvent des contributions précises et étayées, accompagnées d'une suggestion d'alternative pour une ligne ou un niveau d'offre. **Une majorité d'expressions se positionne dans une posture de critique constructive du nouveau réseau.** Elles mettent en avant ce qu'elles perçoivent comme des insuffisances en termes de desserte, de maillage et de niveau d'offre. Une attitude de réserve est à souligner dans plusieurs cas de remplacement d'une ligne identifiée par une nouvelle (vécu comme une « suppression », une perte nette en termes de service). Les cahiers d'acteurs ont été étudiés et chaque remarque, chaque proposition a fait l'objet d'une caractérisation thématique, base de notre analyse ci-dessous. Au total, ce **sont 464 contributions thématiques précises** qui ont été récoltées et analysées grâce à cette modalité de concertation (cf tableau de suivi en annexe). Les % proposés se basent donc sur ces 464 contributions.



L'analyse qualitative des thématiques abordées permet de mettre en évidence les ordres de grandeur suivants :

- **La thématique « itinéraire » (49%) est de loin la plus présente dans les contributions** : ce sont celles qui suggèrent des modifications de tracé ou/et de positionnement de terminus. Cette thématique est naturellement majoritaire car elle constitue l'objet même de la concertation : récolter l'avis des habitants sur le nouveau réseau proposé.
- **La thématique « performance » (15%) revient également souvent**, en lien avec la première, elle concentre les points de vigilance sur les conditions de circulation des futures lignes et les aménagements jugés nécessaires localement pour y remédier.
- **Les thématiques « amplitude horaire » (9%) et « fréquence » (7%) peuvent être associées au niveau d'offre attendu pour le nouveau réseau.** Sont également évoquées la nécessité d'étendre ponctuellement l'amplitude horaire d'une ligne ou d'augmenter la fréquence au regard de la fréquentation attendue. La montée en gamme d'une ligne « standard » en ligne « principale » revient ainsi souvent dans les solutions évoquées.
- **La thématique « maillage » (8%) revient le plus souvent dans les cahiers d'acteurs qui proposent une analyse plus large** de la desserte d'un bassin de mobilité et qui reviennent sur l'équilibre général du réseau.
- **La thématique « intermodalité » (5%) est évoquée le plus souvent dans le sens d'un besoin identifié de rendre plus faciles les correspondances.** En effet, un certain nombre de contributions pointent une augmentation, avec le nouveau réseau, du nombre de trajets qui nécessiteront d'effectuer des correspondances par rapport à la situation actuelle.
- Enfin, les thématiques « confort » (3%), « sécurité » (3%) et « tarification » (1%) qui ne font pas partie du périmètre de la concertation, sont évoquées plus marginalement par les contributeurs. On constate ainsi un respect du cadre d'expression proposé à la concertation.

3) Les stands

1^{er} format d'échanges directs proposé, 19 stands de la concertation en journée se sont tenus entre la fin janvier et fin février.

Ces temps d'échanges ont été organisés en concertation avec les mairies de secteur et les communes concernées (Allauch, Plan-de-Cuques, Septèmes-les-Vallons) afin d'identifier les points de centralité et les moments susceptibles de générer la plus forte affluence.

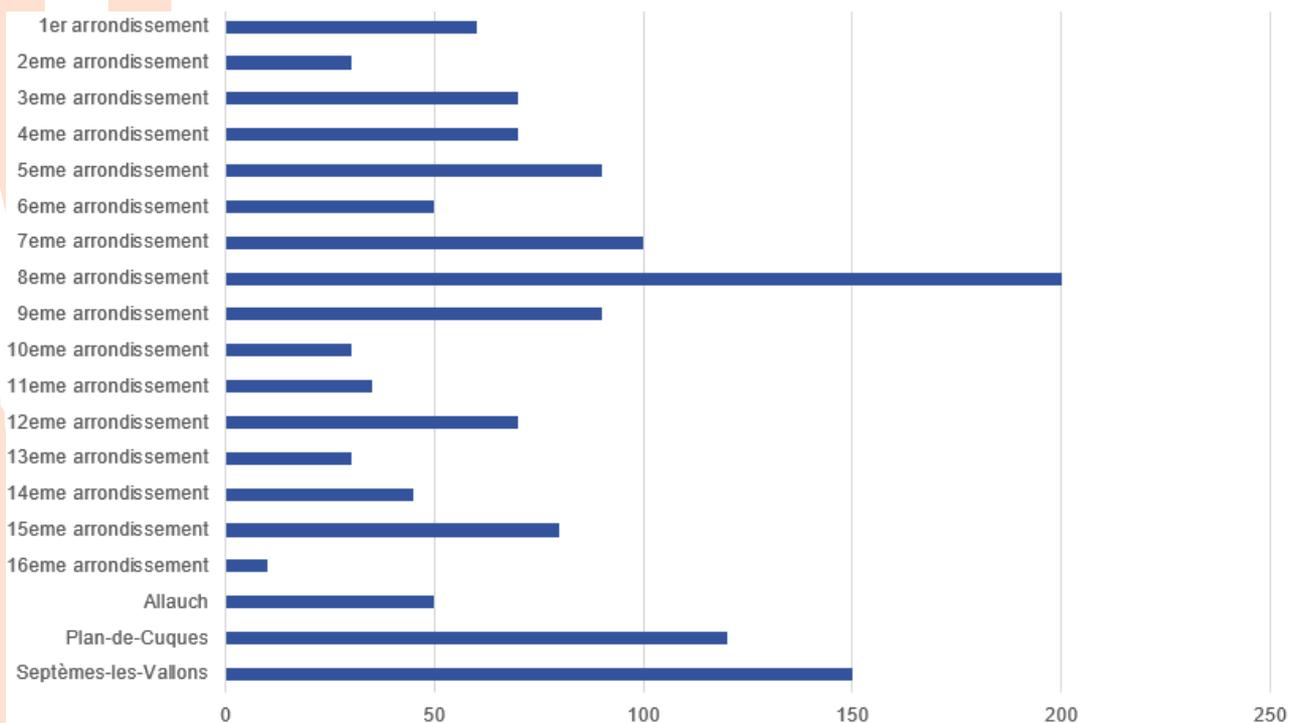
**+ de
1 200
personnes**

Sur une demi-journée, le matin, l'après-midi ou en soirée, ils ont réuni environ 1 240 personnes qui ont pu découvrir le projet grâce à l'équipe d'animation de la concertation, disponible pour répondre aux questions et récolter les avis.

Ce format, organisé pour aller à la rencontre des usagers et des habitants, a permis de toucher des citoyens qui ne se seraient pas nécessairement mobilisés de manière spontanée pour participer à la concertation.

- **Répartition géographique des participants :**

Si dans l'ensemble, les stands ont permis d'échanger avec de très nombreuses personnes, certains ont généré davantage de participation (200 personnes au Rond-Point du Prado, 150 personnes à Septèmes-les-Vallons, moins de 30 personnes Place Raphel, au Casino St-Mitre ou aux centres commerciaux Merlan et la Valentine...). Diverses raisons permettent d'expliquer ce peu d'affluence : faible intérêt manifesté par les personnes abordées, qualité de l'emplacement, plage horaire, communication préalable, météo du jour...



Une analyse lissée par arrondissement et communes permet cependant de dégager des tendances quant à l'intérêt suscité par les stands dans les différents secteurs du territoire. **La participation a été particulièrement forte dans le 8^{ème} arrondissement, et dans les communes de Plan-de-Cuques et de Septèmes-les-Vallons.** Les stands organisés dans les 7^{ème}, 5^{ème}, 9^{ème}, 12^{ème} et 15^{ème} arrondissement ont également généré une affluence importante.

- **Retour sur l'organisation des stands**

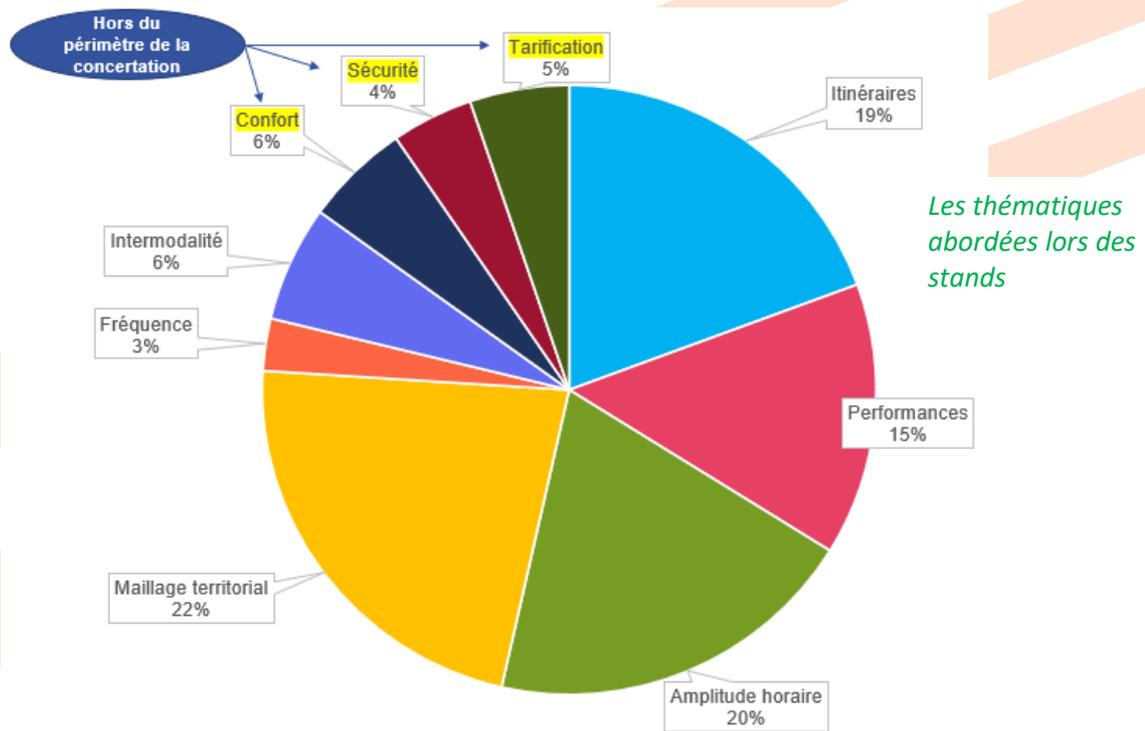
Dans leur ensemble, les différents stands ont **permis la tenue de riches échanges avec une grande diversité d'habitants et usagers** : que ce soit **en termes d'âge, de catégorie socioprofessionnelle ou d'origine géographique.** Le format ouvert et informel a été propice à la tenue de discussions approfondies. Si certains participants ont pu regretter de ne pouvoir échanger directement avec les élus métropolitains ou avec des techniciens à l'origine de la conception du projet (ceux-ci ne pouvaient être présents à chaque fois), les animateurs ont toutefois pu présenter les enjeux du projet et faire la pédagogie de celui-ci afin de répondre directement à une partie des préoccupations exprimées. Certaines idées préalablement établies sur le réseau ont ainsi pu s'enrichir et évoluer au fil des échanges.

Certains stands étaient attendus par les habitants comme de véritables « rendez-vous » pour la concertation à l'échelle locale. De nombreux élus locaux, représentants associatifs et membres de comités d'intérêt de quartier (CIQ) se sont ainsi saisis de cet outil pour présenter leur analyse du nouveau réseau et aller à la rencontre de l'équipe et des habitants. Dans certains cas, le caractère informel du stand a permis de laisser la place à un format de rencontres avec les personnalités locales présentes.

Enfin, **les stands ont également constitué un vecteur pour nourrir les contributions écrites** en accompagnant les participants pour remplir le questionnaire en ligne et en les incitant à produire des cahiers d'acteurs pour étayer leurs contributions. Ainsi, certaines personnes ont également saisi l'opportunité du stand pour répondre directement au questionnaire de la concertation (environ 30 récoltés à l'occasion du stand de Septèmes-les-Vallons, et 46 lors du dernier stand organisé Place du 4 septembre) et le remettre aux équipes d'animation.

- **Analyse qualitative des contributions :**

Comme pour les cahiers d'acteurs, les remarques récoltées sur les stands de la concertation ont fait l'objet d'une analyse approfondie et d'une caractérisation thématique, selon la même typologie. Ce sont alors **420 contributions** qui ont été analysées et constituent la base de l'analyse thématique ci-après.



À la différence des cahiers d'acteurs qui ont focalisé leur expression sur la thématique « itinéraires », **les contributions recueillies lors des stands ont montré une répartition beaucoup plus homogène des thématiques abordées dans le cadre du projet et de la concertation.** Cela peut s'expliquer par le caractère souvent spontané des échanges, face à des habitants n'ayant pas pris connaissance au préalable du projet de nouveau réseau et abordant ainsi des thématiques plus générales.

Les sujets les plus récurrents touchent toutefois à la nature de la desserte du bassin de mobilité visité :

- **Le « maillage territorial » (22%) est revenu régulièrement** dans les échanges pour mettre en évidence des points durs de la desserte, demander l'extension d'une ligne ou la prise en compte d'un quartier ou d'un point particulier du territoire. Les changements apportés à l'organisation du réseau dans chaque territoire sont souvent générateurs d'inquiétudes, de nombreux participants regrettant la disparition d'une ligne qu'ils avaient l'habitude d'utiliser. Les échanges avec les animateurs ont souvent permis de faire la pédagogie du nouveau réseau et d'indiquer les alternatives proposées. Dans certains territoires périphériques, des Transports à la demande (TAD) sont demandés pour les quartiers considérés comme trop éloignés du réseau.
- **L'« amplitude horaire » (20%) est la seconde thématique la plus évoquée.** Elle concentre les échanges pour évaluer la pertinence de l'offre des services vis-à-vis des besoins identifiés par les participants : ceux-ci peuvent parfois demander à étendre l'amplitude en soirée ou à l'avancer au matin en fonction de la nature des usages attendus sur la ligne en question. Dans de nombreux cas, les participants sont satisfaits du niveau d'offre proposée par les lignes « principales » et réclament à ce que le service sur plusieurs lignes « standards » puisse être prolongé jusqu'à 1h du matin.
- **Les « itinéraires » (19%) ont également fait l'objet de nombreuses discussions.** Les participants entrent dans la finesse du maillage pour discuter du tracé de telle ou telle ligne pertinente par rapport à leur expérience personnelle. Ils formulent des propositions de tracés alternatifs pour permettre la desserte d'une rue, d'un quartier ou éviter des conditions de circulations qu'ils imaginent complexes.
- **La « performance » (15%) est étroitement liée à la question des itinéraires.** Les personnes rencontrées ont partagé leur expérience de l'état du trafic et formulé des interrogations quant à la ponctualité et la vitesse de certaines lignes au regard des tracés proposés.
- **Les thématiques de la « fréquence » (3%) et de l'« intermodalité » (6%) n'ont été que plus marginalement évoquées.** Au même titre que les thématiques hors du périmètre de la concertation : « confort » (6%), « tarification » (5%) et « sécurité » (4%).

4) Les forums d'échanges

2^{ème} format proposé pour échanger en direct avec l'équipe d'animation et les acteurs du territoire, 4 forums d'échange en soirée se sont déroulés entre le 26 janvier et le 22 février dans les 4 bassins de mobilité Marseillais. Ils ont réunis **près de 300 personnes**.

Ces séquences ont été l'occasion de présenter le projet de façon synthétique, en proposant une focale sur le bassin de mobilité concerné par le forum, et d'approfondir plusieurs thématiques dans le cadre d'une déambulation participative.



- **Répartition géographique des participants :**

Les forums Sud (6^{ème}-7^{ème}-8^{ème}-9^{ème}-10^{ème} arrondissements) avec plus de 110 participants, **Est** (11^{ème}-12^{ème}-Allauch-Plan de Cuques) avec 80 participants **et Nord** (13^{ème}-14^{ème}-15^{ème}-16^{ème}-Septèmes-les-Vallons) avec 60 participants **ont réunis la plus forte audience**. Le forum Centre (1^{er}-2^{ème}-3^{ème}-4^{ème}-5^{ème}) a réuni quant à lui une trentaine de personnes.

- **Retour sur l'organisation des forums**

Chacun des 4 forums d'échange a **permis de réunir un public varié, impliqué et intéressé par le projet**. **De nombreux comités d'intérêt de quartier (CIQ) se sont saisis de ces instances** pour partager leur avis détaillé sur le nouveau réseau et sur des lignes et situations particulières.

Les forums étaient également **l'occasion pour les élus locaux, et en particulier les mairies de secteur, de partager leur lecture du projet de nouveau réseau** et, le cas échéant, de partager eux aussi des pistes de réflexion pour améliorer l'organisation de la desserte de leur territoire. Tous les maires de secteur participant ont salué à la fois le travail effectué pour mettre en discussion le projet, mais également la qualité des échanges.

- **Analyse qualitative des contributions :**

Les contributions recueillies dans le cadre des déambulations participatives, 571 au total, ont été l'occasion de faire émerger un certain nombre de points de consensus et de points d'attention.

Sur l'ensemble des forums, **une franche majorité des personnes rencontrées (85%) approuvent la nécessité de réorganiser le réseau de bus** (lors du forum nord, la totalité des participants était même en faveur de ce constat).

Cette tendance est moins affirmée en ce qui concerne le changement des habitudes de déplacements même si, là encore, une majorité s'accorde dans le sens d'une évolution souhaitable de celles-ci. Les participants des forums Centre et Nord, caractérisés par un usage déjà très développé des transports en commun, se déclarent plus nettement favorables que ceux des forums Est et Sud, bassins de mobilité dans lesquels l'usage de la voiture est plus important. Globalement, cela traduit un frein au changement assez naturel, qui nécessitera, pour le nouveau réseau, de faire montre d'attractivité et de lisibilité et, pour les équipes en charge de sa mise en œuvre, de poursuivre l'effort de pédagogie.

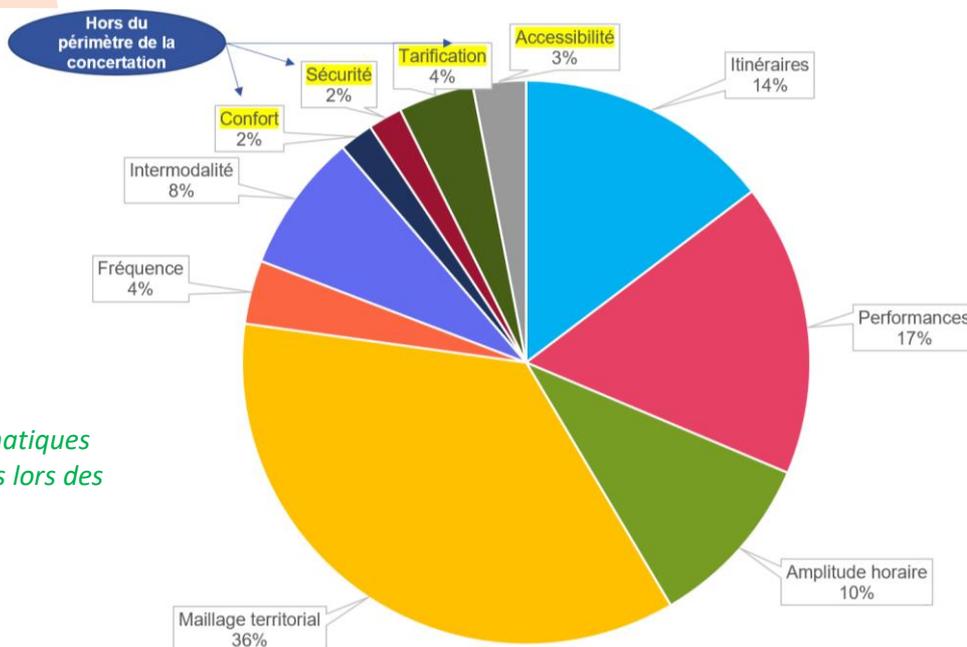
Les éléments qui inciteraient les participants à prendre davantage le bus varient sensiblement selon les forums mais il est toutefois possible de dégager des points de consensus à l'échelle des 4 forums :

- Pour les participants des forums Sud et Centre, le levier « fréquence » revient comme l'incitation la plus décisive.
- Pour les participants du forum Est, le levier « ponctualité », étroitement lié avec le sujet de la performance, revient comme l'incitation la plus décisive.
- Pour les participants du forum Nord, c'est le levier « intermodalité », et en particulier la qualité de la connexion du bus avec les autres modes de transport, qui revient comme l'incitation la plus décisive.
- La qualité de la desserte le week-end et pendant les vacances, ainsi que l'amplitude horaire en soirée et le matin reviennent également comme des leviers essentiels pour les participants des 4 forums.

L'analyse des post-it récoltés durant les forums (plus de 300 à l'occasion du forum Sud), issus des échanges directs de la déambulation participative autour des 3 pôles thématiques, révèle quant à elle une nette priorisation pour les sujets liés au maillage territorial (36%) : une thématique qui regroupe toute la diversité des préoccupations liées à la desserte fine de chaque bassin de mobilité et qui a occupé une large part des échanges. Viennent ensuite les questions de performance (17%), d'itinéraires (14%), d'amplitude horaire (10%) et d'intermodalité (8%).

La distribution des priorités a cependant varié de façon significative selon les territoires :

- La thématique « maillage territorial » a été particulièrement présente lors des échanges avec les participants du forum Nord, notamment ceux du quartier de l'Estaque dont les habitants se sentent encore insuffisamment desservis par le projet de nouveau réseau. Elle n'a, en revanche, été que très marginalement évoquée lors des forums Centre et Est dont les participants considèrent la desserte comme satisfaisante en l'état (dans le cas du centre-ville) ou comme évoluant de façon globalement positive dans le cadre du nouveau réseau (dans le cas des quartiers Est et des communes d'Allauch et Plan-de-Cuques).
- La thématique « performance » a été particulièrement prégnante lors du forum Est : pour les participants, l'enjeu se situe moins sur la desserte « sur le papier » que sur la capacité des différentes lignes du réseau à répondre à leur promesse de service.
- La thématique « intermodalité » est plus présente à l'Est et au Nord où la qualité des correspondances est perçue comme essentielle pour rejoindre efficacement le reste du territoire et les pôles d'emploi.
- La question des itinéraires revient plus souvent dans les bassins de mobilité Est, Sud et Centre qui semblent concentrer les problématiques de parcours. Au Nord, les tracés proposés font davantage consensus.



Les thématiques abordées lors des forums

5) Les ateliers

3^{ème} format d'échanges directs proposé, les ateliers thématiques ont représenté l'occasion d'**approfondir 3 thématiques identifiées comme particulièrement pertinentes** avec les acteurs concernés. Celles-ci ont été sélectionnées à la suite de l'analyse des premières contributions recueillies dans le cadre de la concertation.

Les thématiques retenues sont les suivantes:

- Quels besoins et quelles solutions pour les enfants en bus ?
- Quels besoins et quelles solutions pour les acteurs économiques et les étudiants en bus ?
- Comment mieux insérer le bus dans la ville et assurer un partage équitable de l'espace public ?

- **1er atelier / Quels besoins et quelles solutions pour les enfants en bus ?**

L'atelier s'est déroulé le 06 mars 2023 dans la tour La Marseillaise de 10h à 12h et une dizaine de parties prenantes ont répondu favorablement à l'invitation de l'équipe projet. (cf CR en annexe pour plus de détails)

A noter : la variété des profils participants à l'atelier a permis de faire émerger une grande diversité de points de vue aussi bien à l'échelle du projet (CD13, FCPE13, MPE13) qu'à l'échelle d'un établissement en particulier (Périer, La Forbine, Marseilleveyre, Sévigné, Frédéric Mistral).

Après une rapide présentation du projet comportant un focus sur la thématique objet de l'atelier (chiffres clés des usagers, des établissements, etc.), les participants ont été invités à exprimer leurs avis dans le cadre d'une déambulation participative dont les thématiques avaient été retravaillées pour la circonstance :

- ❖ Quels points d'arrêt ?
- ❖ Quel maillage ?
- ❖ Quelles offres de service ?

Les contributions recueillies dans le cadre de cette déambulation participative ont été l'occasion de faire émerger un certain nombre de points de consensus et de points d'attention relatifs aux thématiques suivantes :

- **MAILLAGE** : davantage de lignes transversales « locales » qui favoriseraient les déplacements des publics scolaires depuis leurs établissements d'accueil vers les infrastructures éducatives qui jalonnent le territoire (médiathèques, bibliothèques, gymnases, etc.) ont été demandées.
- **AMENAGEMENT** : les différents publics ont plébiscité le déploiement d'aménagements favorables à la circulation des bus aux abords des établissements scolaires pour améliorer la sécurité des enfants.
- **AMPLITUDE HORAIRE** : un besoin de mieux équilibrer l'offre et la demande de bus pour les trajets scolaires aux heures de pointe du matin et du soir (heures de pointe scolaires différentes des horaires de bureau) est ressorti des échanges, pour certains établissements en particulier.

D'autres thématiques, hors périmètre de cette concertation, ont également été abordées. Comme le **confort** des enfants pendant les trajets en bus, ou encore la mise en place d'une **gratuité totale** pour favoriser les déplacements en bus des publics scolaires et éviter ainsi les embouteillages de véhicules parentaux à proximité des établissements.

A noter : la question des **travaux** d'aménagement a fait l'objet de nombreuses remarques dans le cadre de cet atelier. L'aménagement des horaires des travaux et de leur déroulement en concertation avec les établissements à proximité desquels ils auront lieu est souhaité, afin de respecter les rythmes des enfants et leur sécurité.

- 2ème atelier / Quels besoins et quelles solutions pour les acteurs économiques et les étudiants en bus ?

L'atelier s'est déroulé le 08 mars 2023 de 18h à 20h à la Chambre de Commerce et d'Industrie métropolitaine Aix-Marseille-Provence. Une trentaine de parties prenantes ont répondu favorablement à l'invitation de l'équipe projet. (cf CR en annexe pour plus de détails)

Naturellement, de nombreuses entreprises ou groupements professionnels étaient présents : APHM, l'hôpital de la Timone, Cap au Nord Entreprendre, Egreenscoot, la Société Marseillaise de Crédit, le Club de la Croisière Marseille-Provence, le Grand Port Maritime de Marseille, la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de la région PACA, Ingerop, etc.

Après une rapide présentation du projet comportant un focus sur la thématique objet de l'atelier (chiffres clés des usagers étudiants et actifs, nouveaux rythmes de vie constatés des habitants, etc.), les participants ont été invités à exprimer leur avis dans le cadre d'une déambulation participative dont les thématiques avaient été retravaillées pour la circonstance :

- ❖ Quelle intermodalité ?
- ❖ Quel maillage ?
- ❖ Quelles offres de service ?

Le projet, sa philosophie et sa temporalité ont été plutôt bien compris par les personnes présentes et la question des itinéraires ou du maillage territorial est ressortie de manière moins forte que dans les autres formats de cette concertation.

A noter : la plupart des acteurs présents avaient déjà remis un cahier d'acteurs, dressant un état des lieux plus précis de leurs besoins particuliers sur ces thématiques.

L'analyse de la cinquantaine de contributions (post-its) collectée pendant l'atelier a permis de faire émerger un certain nombre de points de consensus comme de points d'alertes sur les thématiques suivantes :

- **CONCERTATION** : les acteurs du monde économique ont exprimé leur désir de se voir encore plus étroitement associés au projet, notamment dans le cadre de l'élaboration de sa V2 (arrêts et temps de trajet).
- **AMPLITUDE HORAIRE** : le sujet a vraiment concentré le cœur des débats de cet atelier et l'amplitude horaire proposée dans le futur réseau a entraîné un grand nombre de remarques. La desserte est encore jugée trop faible le dimanche au regard notamment de l'attractivité de Marseille en période estivale. Les amplitudes horaires de toutes les typologies de lignes sont estimées trop timides : de nombreux acteurs présents ce soir-là se faisant le relais des besoins d'une solution de mobilité, en toute sécurité, de leurs employés ou étudiants après 1h du matin.
- **INTERMODALITE** : l'intermodalité du bus constitue une forte attente, non seulement avec les modes de transport lourds (TER, métro, etc.) mais aussi avec les solutions, notamment privées, pour le dernier kilomètre (trottinettes, etc.). De même, la question du matériel roulant et de sa capacité à accueillir des vélos a été soulevée.
- **AMENAGEMENTS** : plusieurs remarques ont fait état du besoin de réaliser les aménagements nécessaires à la mise en place du futur réseau en concertation et coordination avec l'intégralité des services de la Ville et des autres parties prenantes en charge de l'aménagement du territoire, notamment pour réduire à leur maximum les nuisances relatives à la phase de **travaux**, qui devra être optimisée.

Enfin, des sujets sortant du cadre de la présente concertation ont également été abordés : la sécurité, la facilité d'accès à l'information, le MASS (mobility as a service).

- 3ème atelier / Comment mieux insérer le bus dans la ville et assurer un partage équitable de l'espace public ?

L'atelier s'est déroulé le 16 mars 2023 dans la tour La Marseillaise de 10h à 12h et une dizaine de parties prenantes ont répondu favorablement à l'invitation de l'équipe projet. (cf CR en annexe pour plus de détails)

A noter : à quelques exceptions près (association du Poumon-vert de Saint-Mitre, CIQ de la Colline), les participants à l'atelier partageaient la caractéristique d'avoir un territoire d'influence plus large que dans les autres formats de cette concertation, les personnes présentes représentant principalement des structures agissant à l'échelle métropolitaine (Inter parcours handicap 13, Association Française des Sclérosés en Plaques 13, association Vélo en ville, etc.). Les échanges et observations à l'échelle du projet ont ainsi été plus nombreux à l'occasion de cet atelier que lors des autres rencontres de la concertation.

Après une rapide présentation du projet comportant un focus sur la thématique objet de l'atelier (les aménagements techniques, la création de nouveaux points d'arrêts, les aménagements pour la performance du réseau, la performance commerciale, etc.), les participants ont été invités à exprimer leur avis dans le cadre d'une table ronde dont les thématiques avaient été retravaillées pour la circonstance :

- ❖ L'accessibilité
- ❖ Le respect des règles de police
- ❖ L'aménagement des voiries

De nombreuses remarques ont traité de l'importance et de l'urgence du travail restant à faire pour **rendre le réseau de transport en commun accessible** dans sa globalité pour tous les types de handicap (auditif, visuel, moteur, etc.). Le besoin de déployer rapidement un dispositif signalétique visuel et sonore, mais aussi des aménagements plus structurants comme des ascenseurs ou des escalateurs dans toutes les stations de métro a été souligné pour favoriser l'utilisation des transports en commun en général et du bus en particulier, dans un objectif notamment d'intermodalité. Concernant plus précisément le futur réseau de bus, il a été demandé d'aménager le plus souvent possible des trottoirs, mais surtout des arrêts prévoyant les conditions d'accostage des PMR dans les bus, ainsi que plus d'abribus.

Le sujet du partage de la voirie entre les différents modes a été abordé sans volonté de les opposer. Celui de la place du vélo dans la ville, notamment envisagé sous l'angle de l'intermodalité permise par ce moyen de déplacement, a engendré plusieurs remarques. Parmi ces dernières, il a été demandé si la possibilité de partager les voies de bus avec les vélos avait été étudiée dans le futur réseau proposé.

Contraire le stationnement et réduire le nombre de voies de circulation des voitures dans le centre-ville est perçu, par certains participants, comme la mesure de prédilection pour inciter au report modal. A l'inverse, il a été reconnu le besoin de maintenir une certaine place à la voiture dans les zones périphériques pour permettre aux usagers de rejoindre plus facilement le réseau de transports en commun.

La priorité, fondamentalement politique, donnée aux différents modes (bus, vélo, voiture, piétons, etc.) se situant à l'intersection de différents besoins comme de nombreuses compétences (plan de circulation, plan de stationnement, PLUi, etc.), c'est surtout la difficulté à faire émerger un consensus à ce sujet qui a été partagée par les participants.

Enfin, des sujets sortant du cadre du présent atelier ont également été abordés : la qualité de la conduite des chauffeurs comme leur recours au klaxon, l'amplitude horaire et la fréquence des bus du futur réseau dans le quartier des Collines Dromel ont, par exemple, été critiquées.

En conclusion de cet atelier, l'idée de la rédaction d'une « **charte de bonne conduite** » entre les cyclistes, les piétons et les chauffeurs de la RTM a été abordée, tout comme la nécessité de multiplier les rencontres entre les différents types d'usagers plus régulièrement.

2 - ANALYSE THEMATIQUE DES CONTRIBUTIONS

La refonte d'un réseau de bus de l'ampleur de celui du bassin Marseillais est un sujet complexe qui suppose l'examen de nombreuses thématiques aux implications bien spécifiques et souvent imbriquées les unes avec les autres.

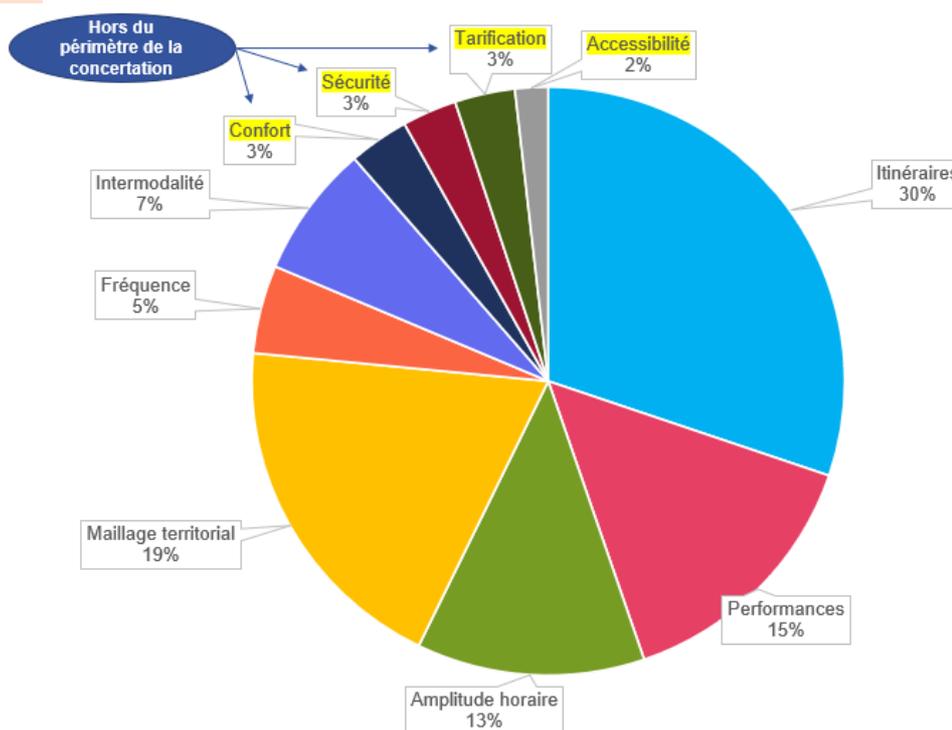
Sur l'ensemble des contributions émises à l'occasion des diverses **modalités d'expression directes** (cahiers d'acteurs, stands et forums), soit **1.455 remarques collectées et analysées**, c'est la thématique des « **itinéraires** » (30%, soit 436 contributions) qui a été la plus prégnante. Elle est étroitement liée avec celle du « **maillage territorial** » (19%, soit 276 contributions), second sujet le plus évoqué. Suivent ensuite les sujets liés au niveau de service attendu, à savoir la « **performance** (15%, soit 218 contributions), l'« **amplitude horaire** » (13%, soit 189 contributions), l'« **intermodalité** » (7%, soit 100 contributions) et la « **fréquence** » (5%, soit 72 contributions).

Ces thématiques se retrouvent également dans les contributions libres du questionnaire et sont abordées dans différentes questions fermées, dont les résultats sont également analysés.

Le présent chapitre a pour objet d'analyser sur un plan global les différents sujets, concernant la qualité de service, abordés dans le cadre des échanges. L'approfondissement des enjeux et des particularités propres à chaque bassin de mobilité et à chaque ligne fera l'objet d'un second tome du bilan, à paraître en juin, après l'analyse complète et approfondie de l'ensemble des contributions reçues, très riches et très précises, et comportant de nombreuses propositions concrètes.

En outre, le choix fait par la Métropole de conduire la concertation la plus large et la plus ouverte possible a également permis aux nombreux participants de s'exprimer sur des thématiques allant au-delà du périmètre de la concertation. Bien que de façon globalement minoritaire, les sujets « confort », « sécurité », « tarification » et « accessibilité » sont ainsi revenus régulièrement dans les contributions.

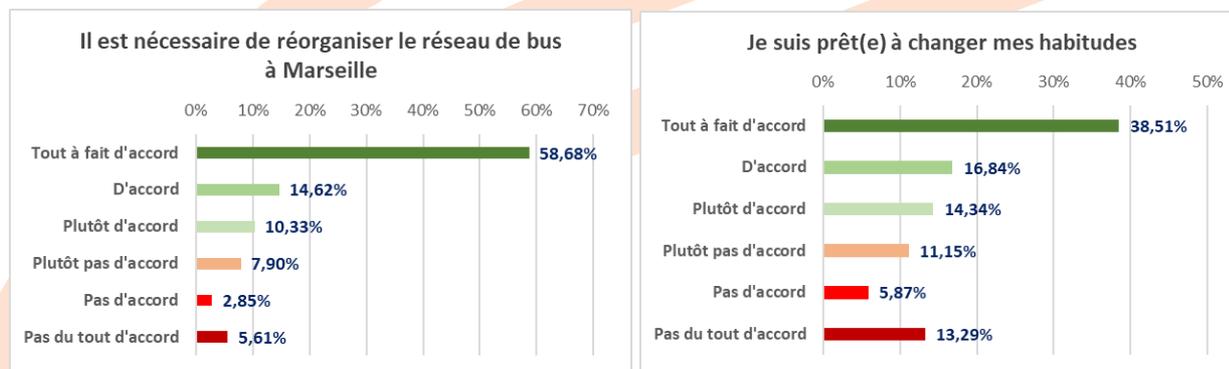
S'ils seront bien entendu présentés et analysés dans le cadre de ce bilan, ces « hors sujets » ne feront pas l'objet d'une analyse aussi approfondie. En revanche, les contributions émises sur ces différentes thématiques seront transmises aux acteurs compétents afin qu'ils puissent en tenir compte dans le cadre de leurs travaux spécifiques.



Les thématiques abordées lors des modalités d'expression directes (forums, stands, cahiers d'acteurs)

1) L'opportunité de changer le réseau et de faire évoluer ses habitudes de déplacement

Au gré des différentes modalités de consultation, les participants ont au préalable été questionnés sur l'opportunité générale du projet. Ces questions liminaires ont permis d'établir une appréciation globale des attentes ressenties par les usagers et les habitants vis-à-vis du projet.



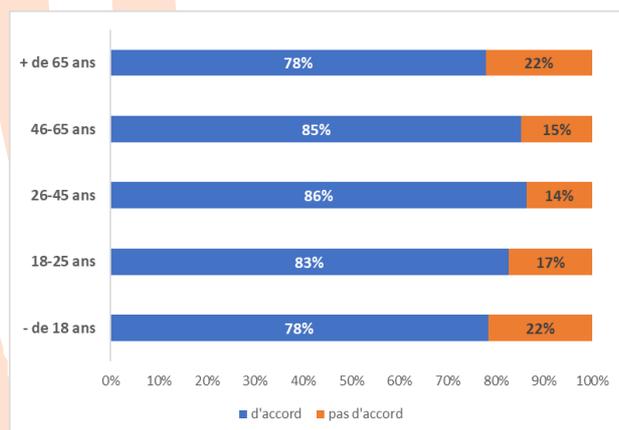
Source : analyse des réponses au questionnaire

- **L'opportunité d'un nouveau réseau :**

Que ce soit lors des stands (questions ouvertes), des forums (déambulations participatives) ou du questionnaire en ligne et papier (questions spécifiques), **une majorité très significative des répondants adhère à la nécessité de mettre en place un nouveau réseau** : il s'agit précisément de 4 447 personnes (84% des répondants au questionnaire, ce qui correspond également à la proportion des participants aux forums auxquels la même question a été posée).

Il est intéressant de constater que cette adhésion est globalement partagée, quels que soient les tranches d'âge, les catégories socioprofessionnelles et les territoires visités par le dispositif de la concertation.

L'adhésion à la nécessité de changer le réseau (en fonction de l'âge et de l'activité)



Source : analyse des réponses au questionnaire

- **La nécessité de changer ses habitudes :**

Pour remplir ses objectifs et accomplir sa promesse d'une mobilité transformée, le nouveau réseau implique qu'une partie significative des habitants et des usagers puissent changer leurs habitudes de mobilité. Il peut s'agir de renoncer à la voiture grâce à la perspective d'une offre de transports en commun améliorée, ou encore d'accepter de revoir ses pratiques actuelles de mobilité.

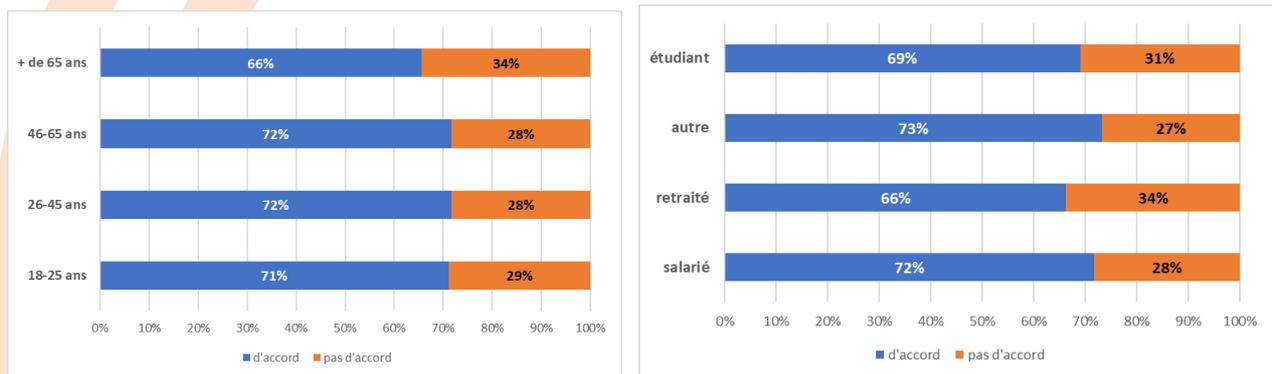
Ainsi, pour être en mesure de proposer une amélioration globale de la qualité de service, un certain nombre de choix et de priorisations ont dû être faits au stade de la conception du nouveau réseau. Une

ligne très longue et subissant des conditions de circulation dégradée a ainsi pu être « coupée » en plusieurs lignes indépendantes, avec le corollaire néanmoins de devoir effectuer une correspondance. Dans d'autres cas, un parcours a pu être modifié pour mieux équilibrer la desserte d'un quartier et desservir de nouveaux générateurs de déplacement. Chacune de ces modifications implique des changements de pratiques pour les utilisateurs.

Ces changements nécessaires sont globalement approuvés par les publics. **Une majorité également importante** (près de 70% des répondants au questionnaire) **adhère à l'idée de changer ses habitudes de mobilité**. L'adhésion est légèrement plus forte chez les salariés et les actifs (25-65 ans) que chez les autres profils de répondants, ces utilisateurs ayant davantage tendance à avoir un usage régulier et « pendulaire » des transports en commun, en lien notamment avec leur activité professionnelle. Plus sensibles aux perspectives d'amélioration des conditions de déplacements induites par le nouveau réseau, ils se déclarent plus volontiers prêts à s'adapter en conséquence.

Certains profils adhèrent un peu moins à cette nécessité de changement. L'adhésion est légèrement moins marquée chez les jeunes et les retraités, ces derniers en particulier pouvant vivre chaque modification de leurs habitudes actuelles comme une difficulté à surmonter (en particulier la nécessité d'effectuer une correspondance là où elle n'était pas nécessaire aujourd'hui).

Âge ou activité et désir de changer ses habitudes (données à plat)



Source : analyse des réponses au questionnaire

- **Les éléments de motivation pour prendre davantage le bus**

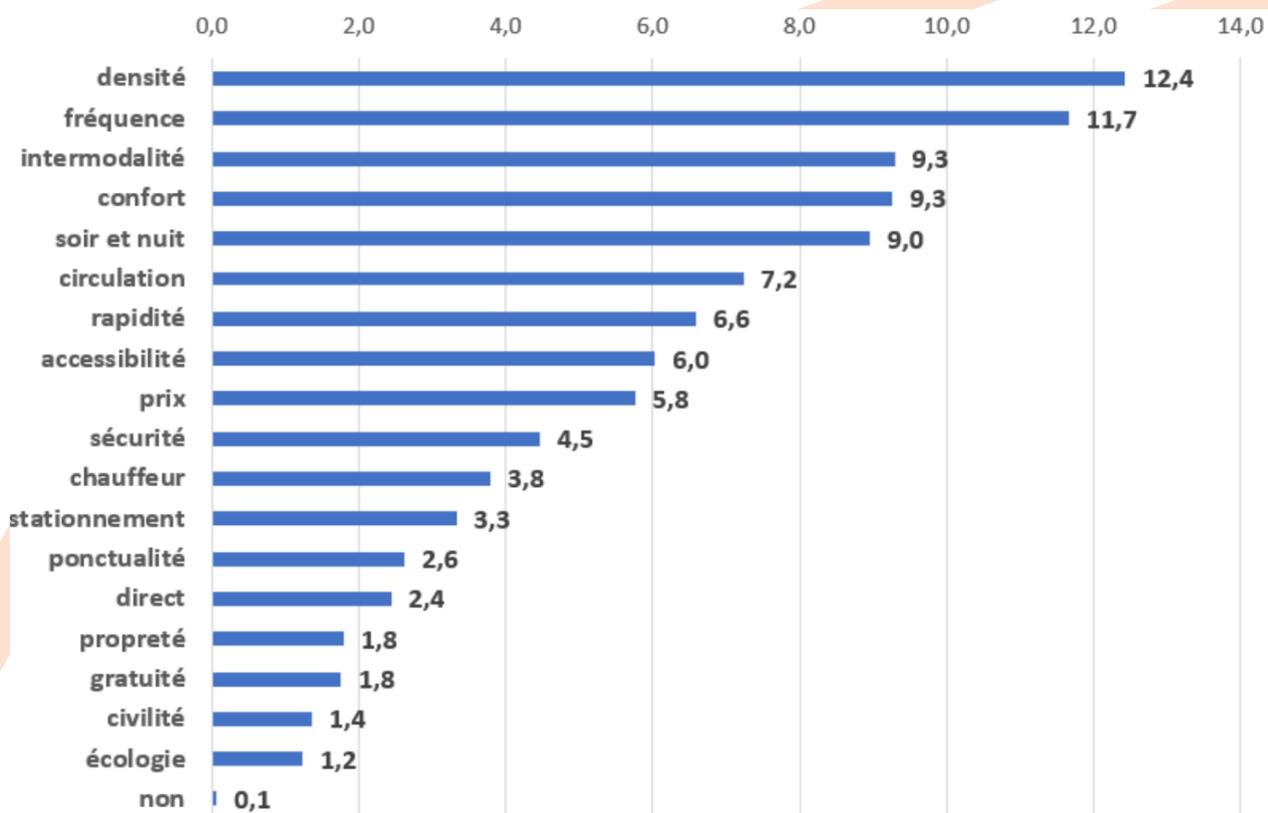
Les personnes ayant répondu à cette question ouverte du questionnaire évoquent pour les trois quarts (78%) des motivations générales, le reste prenant plutôt des exemples associés à leur situation particulière (22%).

Les motivations les plus citées spontanément par les répondants sont la qualité de la densité du réseau, qui correspond aussi à la qualité du maillage territorial proposé (12,4% des réponses). Reviennent ensuite la fréquence (11,7%), l'intermodalité (9,3%), l'amplitude horaire (9%), la qualité de la circulation (7,2%) et son corollaire, la rapidité (6,6%), deux thématiques en lien avec la notion de performance du réseau.

Cette hiérarchisation met en évidence **l'importance de rendre l'accès au réseau plus facile et moins exigeant en termes de charge mentale**.

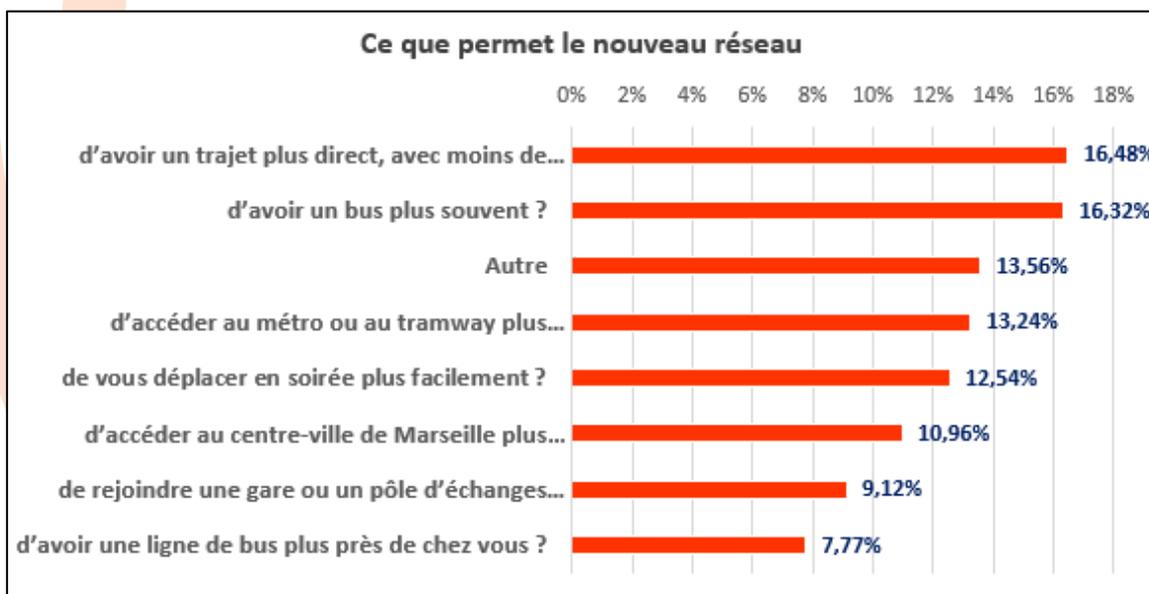
Plusieurs thèmes extérieurs au périmètre de la concertation reviennent également en bonne place dans les réponses : confort (9,3%), accessibilité (6%), prix (5,8%) et sécurité (4,5%).

Certains sujets, pourtant régulièrement évoqués lors des échanges de proximité avec les habitants ne sont que peu évoqués dans les réponses ouvertes au questionnaire : ponctualité (2,6%) et caractère direct des lignes (2,4%).



Source : analyse des réponses ouvertes au questionnaire

- **Les bénéfices perçus du projet de nouveau réseau**



Source : analyse des réponses au questionnaire

Les bénéfices perçus du projet de nouveau réseau sont assez homogènes, avec toutefois 2 leviers qui arrivent en tête : la possibilité de pouvoir effectuer des trajets plus directs avec moins de correspondances (16,48%) et des bus plus fréquents (16,3%). Les autres bénéfices perçus sont la facilité d'accès au réseau (13,24%), l'aisance à se déplacer en soirée (12,54%) et la possibilité de rejoindre le centre-ville plus facilement (10,96%). On touche là aux objectifs majeurs du projet, qui semblent donc globalement être compris et partagé.

L'analyse des contributions à la question ouverte (rassemblées dans la catégorie « autre »), représente **13% des participants, soit 688 personnes**. Elle tend à montrer une posture de prudence pour la majorité des répondants (**57% soit 393 personnes**) à cette question ouverte. Leur perception du nouveau réseau restant étroitement liée à leur expérience de mobilité actuelle, de nombreux participants expriment davantage d'inquiétudes que d'attentes, notamment la crainte d'une potentielle dégradation de la qualité de service qu'ils reçoivent aujourd'hui. Parmi les sujets d'attention : l'allongement des temps de trajet, l'ajout d'une correspondance à un trajet jusqu'à présent direct ou la suppression d'une ligne utilisée.

Parmi les contributions spontanées émises par **13% des participants, 36% (247 répondants) signalent une absence de changement ou réservent leur jugement sur le nouveau réseau**. Cela est souvent dû à un manque d'informations ou à une volonté de voir concrètement la promesse d'amélioration se matérialiser, face à l'impression croissante des citoyens que les promesses des acteurs publics ne sont toujours pas tenues.

Enfin, **48 participants (7%) prennent le temps d'exprimer ici des avis positifs et saluent des bénéfices généraux du projet ou appliqués à leur situation particulière** (nouvelle ligne, trajets plus directs ou plus fréquents, desserte en soirée, ...).

2) La thématique « Itinéraires »

La question des itinéraires des différentes lignes proposées dans le cadre du nouveau réseau s'impose comme la thématique dominante dans les contributions (**30%**) exprimées dans le cadre des différentes modalités de concertation proposées. Ceci est cohérent car il s'agit bien de l'objet de la concertation, mais cela illustre également la **richesse des contributions récoltées, souvent précises et argumentées**, étayées parfois de propositions détaillées d'alternatives appuyées par des plans correspondants.

Les participants se saisissent de la thématique itinéraire pour demander la modification de tout ou partie d'un tracé afin de permettre la desserte d'un quartier ou d'un point névralgique de tel ou tel bassin de mobilité. Les suggestions des participants visent souvent à éviter certains axes pour des raisons de performance (passage dans une rue jugée trop chargée) ou de sécurité (passage devant une école, dans une rue aux trottoirs trop étroits ou franchissement d'un carrefour perçu comme dangereux). Le déplacement d'un point d'arrêt est également régulièrement demandé dans les contributions. Les thématiques « sécurité » et « point d'arrêts » n'entraient toutefois pas dans le cadre de la concertation objet de ce bilan.

Parmi les lignes proposées dans le cadre du nouveau réseau, certaines recueillent davantage de contributions (positives comme négatives) que d'autres. Dans le cadre de la présente étude, nous avons aussi bien considéré les contributions ayant pour objet la ligne actuellement en service que celles traitant des lignes de substitution proposée dans le projet de nouveau réseau. Les **lignes B16 (actuelle ligne 19 - 416 contributions)**, **155 (actuelle ligne 55 - 209 contributions)**, **B13 (actuelles lignes 82 et 83 - 200 contributions)**, **851 (actuelle ligne 51 - 193 contributions)** sont les plus citées. Au global, tous modes d'expression confondus (stands, forums, cahiers d'acteurs et questionnaire), **40 lignes sur les 81 proposées font l'objet d'un grand nombre de remarques : 17 lignes concentrent plus de 100 contributions** et 23 lignes supplémentaires de 50 à 95 contributions. Les lignes permettant de rejoindre les principaux pôles d'échanges du territoire (Gare Saint-Charles, Place Castellane, La Timone, Sainte-Marguerite Dromel...) sont particulièrement scrutées et débattues.

ligne projet	ligne actuelles	TOTAL contributions	nb de contribution ligne projet	nb de contribution ligne actuelle
B16	19	416	138	278
155	55	209	78	131
B13	82/83	200	72	128
851	51	193	15	178
156	73	189	84	105
B1/B1E	B1/21jet	156	16	140
186	86	156	56	100
126	45	155	113	42
-	46S	141	0	141
B20	6	139	87	52
B17	44	135	71	64
140	40/240	131	47	84
B21	81	127	58	69
107	7/7T	124	37	87
120	20	118	105	13
158	74	114	67	47
122	22	111	38	73

Source : lignes les plus citées tout mode d'expression confondus (stands, forums, cahiers d'acteurs et questionnaire)

Ces contributions font l'objet d'une analyse détaillée, par bassins de mobilité, et par arrondissements et communes concernés, dans le cadre du second tome du bilan, intégrant l'analyse complète et approfondie de l'ensemble des contributions reçues, très riches et très précises, avec des nombreuses propositions concrètes.

Au-delà des modalités de participation permises par la concertation, des CIQs et des associations se sont mobilisés spontanément pour faire circuler des **pétitions (4)** sur le projet de nouveau réseau de bus. C'est le cas pour les lignes :

- **112 (actuelle ligne 12/12S)** : 986 signatures à l'encontre de la suppression de la desserte d'Eoures.
- **B20 (actuelle ligne 6)** : 623 signatures pour une meilleure desserte du quartier Montolivet dans le futur réseau.
- **851 (actuelle ligne 51)** : 1 millier de signature selon la mairie – pour le maintien à l'identique de la desserte de Septèmes-les-Vallons.
- **La ligne actuelle 46 S** : 187 signatures à la défaveur de la suppression de la desserte du quartier de La Panouse.

3) La thématique « Maillage du territoire »

La question plus large du maillage territorial est la deuxième thématique la plus évoquée dans les contributions directes à la concertation (19%). La notion de « maillage » évoque l'ensemble des problématiques liées à l'organisation de la desserte d'un bassin de mobilité, la densité du réseau (qui peut s'exprimer par la distance moyenne à parcourir pour rejoindre un arrêt de bus) et le niveau d'offre en général.

Mailler un bassin de mobilité de façon adéquate nécessite le plus souvent de réaliser des arbitrages en fonction d'une hiérarchisation des priorités liée aux besoins de mobilité de chaque territoire. Les choix effectués par le nouveau réseau peuvent ainsi être diversement appréciés selon les situations :

- Dans de nombreux cas, l'offre proposée est grandement appréciée et perçue comme une **amélioration substantielle des conditions de déplacements**, le plus souvent en contraste avec une offre actuelle perçue comme inadéquate ou insuffisante.

- Dans d'autres, ils peuvent provoquer une incompréhension et l'impression que « certains y perdent, pour que d'autres y gagnent ». Notamment dans le cas de la suppression d'une ligne existante (pourtant le plus souvent remplacée par une alternative) et des zones perçues comme « oubliées » dans le nouveau maillage territorial.

Dans les contributions des participants, la question du maillage territorial est souvent associée à la thématique des « itinéraires », et la situation par bassin de mobilité fera l'objet d'une analyse plus détaillée dans le cadre du second tome du bilan.

• **La question de la desserte des territoires :**

Avoir une ligne près de chez soi constitue une attente très forte pour la majorité des personnes rencontrées. Si ce sujet est en général moins sensible dans les bassins de mobilités les plus densément desservis (qui ont tendance à davantage se focaliser sur la question du niveau d'offre et de service), **les quartiers périphériques sont très sensibles à la question de la densité du réseau mis à leur disposition.**

Dans ces quartiers, les participants redoutent la suppression ou la modification d'une ligne actuelle et réclament le plus souvent l'ajout de nouvelles lignes ou la modification de tracés pour desservir un quartier donné ou un lieu de vie : culturel, scolaire, économique ou sportif. Diverses modalités d'offre sont suggérées pour compenser des dessertes jugées insuffisantes localement : mise en place de « navettes », de micro-ligne (le modèle d'Aix-en-Provence est régulièrement pris comme référence) ou des transports à la demande (TAD).

La structure du maillage revient également dans les contributions, les participants demandant notamment **l'ajout de nouvelles liaisons transversales** pour se rendre d'un arrondissement à l'autre sans passer par les pôles d'échanges du centre-ville.

Si tous les bassins de mobilité feront l'objet d'un examen détaillé dans le second tome du bilan, certains quartiers reviennent de façon plus régulière dans les contributions. Il s'agit le plus souvent de zones périphériques : Allauch, La Valentine, Luminy, Plan-de-Cuques, Montredon, 15^{ème}, 16^{ème}... (cf. nuage de mots de gauche).

Des points à proximité de certains pôles d'échanges multimodaux (Castellane, Saint-Charles, Sainte-Marguerite Dromel) ou des quartiers identifiés comme présentant des insuffisances de desserte (Madrague, Pointe-Rouge, La Panouse) concentrent les contributions critiques : ils constituent des points sensibles du nouveau réseau (cf. nuage de mots de droite).

Les quartiers qui sont le plus cités dans les contributions



Les quartiers qui reçoivent le plus de contributions critiques



Les quartiers qui reçoivent le plus de contributions positives



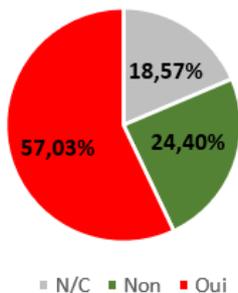
D'autres quartiers sont cités comme étant positivement desservis par le projet de nouveau réseau de bus : il s'agit essentiellement de la ville de **Marseille** au global, puis de la commune d'**Allauch**, et du quartier de **la Valentine**. La **gare St-Charles** est également citée, sa desserte étant effectivement renforcée par le projet.

Les quartiers perçus comme insuffisamment desservis :

Dans le cadre du questionnaire en ligne, les participants étaient sollicités pour évaluer si certains quartiers étaient encore perçus comme trop éloignés du réseau de bus. Si les participants étaient interrogés sur le projet de nouveau réseau, ils ont également répondu sur leur perception de la desserte actuelle de ces quartiers.

Une majorité de personnes (57%) ont répondu par l'affirmative en citant le ou les quartiers correspondants.

Certains quartiers ou lieux sont-ils encore trop éloignés d'une ligne de bus ou trop difficiles à rejoindre ?



Source : analyse des réponses au questionnaire

Nuage des quartiers cités 5 fois ou plus



Ces quartiers sont le plus souvent situés en périphérie du bassin de mobilité Marseillais : les quartiers Nord (l'Estaque, 15^{ème}, 16^{ème} ...) et les communes et points d'intérêt de l'Est de Marseille (Allauch, La Valentine, Luminy...) reviennent ainsi le plus souvent dans les réponses.

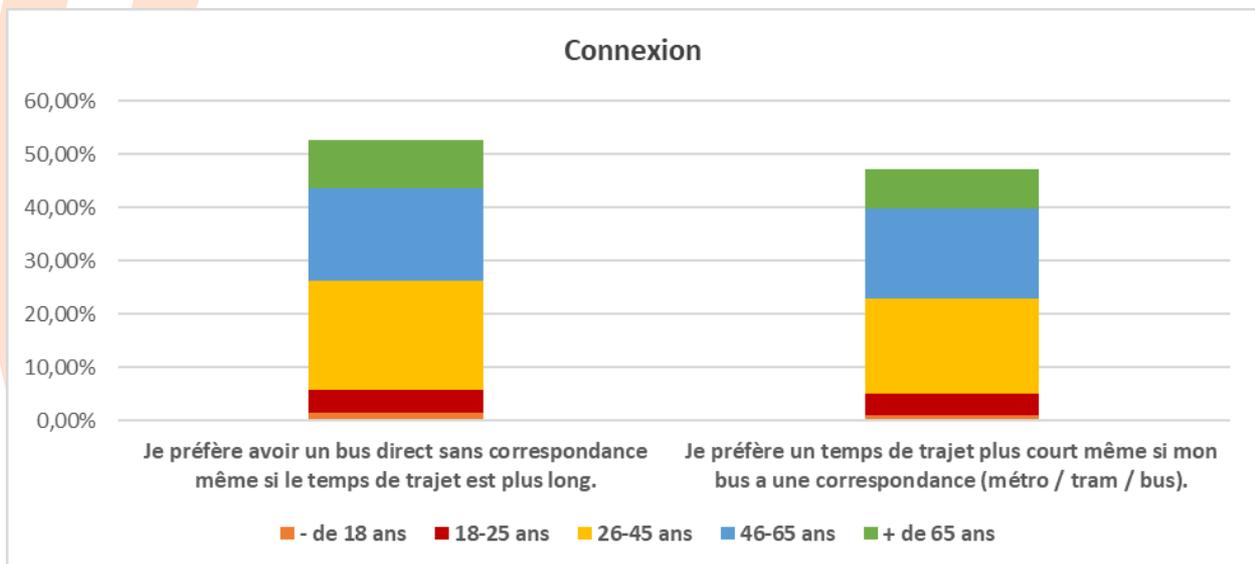
Cette approche quantitative est d'ailleurs confirmée par les échanges qui se sont tenus dans le cadre des stands et des forums. Une très nette majorité des personnes rencontrées dans les quartiers Sud et Nord de la ville abondent dans le sens d'un niveau de desserte encore insuffisant pour plusieurs quartiers. De façon plus minoritaire, certains quartiers du centre-ville sont également considérés comme étant eux aussi éloignés du réseau).

- **Les correspondances :**

La nécessité de devoir effectuer une correspondance revient souvent comme un frein majeur pour les personnes rencontrées. Néanmoins, l'importance de la correspondance pouvant beaucoup varier selon les typologies d'usages (pratique quotidienne et « habituelle » pour un usager régulier ou bien exceptionnelle et « redoutée » pour un voyageur occasionnel), c'est **un sujet qui divise fortement les participants**. En effet, un nombre conséquent de personnes interrogées redoute également que des tracés trop longs ne viennent impacter la régularité et la qualité de service de leur ligne. Le point d'équilibre entre ces deux approches n'est pas aisé à trouver et nécessite un examen fin des situations et un arbitrage sur la hiérarchie à privilégier.

Ainsi, les personnes rencontrées dans les bassins de mobilité Sud et Nord déclarent préférer un temps de trajet plus long et sans correspondance ; alors qu'à l'Est et au Centre, c'est une majorité inverse qui se dégage en faveur d'un temps de trajet plus court, avec correspondance. Cette contradiction peut s'expliquer par des typologies de déplacements différentes : les habitants du Sud et du Nord ayant à effectuer des trajets plus longs pour rejoindre le centre-ville, là où les habitants, notamment au Centre peuvent disposer d'un maillage plus complet et auront tendance à rechercher des correspondances pour rejoindre les modes lourds par exemple.

Le rapport aux correspondances varie également avec l'âge des personnes rencontrées, comme le montrent les résultats du questionnaire sur cette question, où, globalement, c'est le trajet direct sans correspondance qui l'emporte. **Les + 65 ans se déclarent globalement plus réticents à la nécessité d'un changement.** Le clivage est beaucoup plus nuancé pour les actifs (18-65 ans) pour lesquels aucune préférence nette ne semble se dégager, même si le trajet direct sans correspondance, même plus long, semble légèrement l'emporter.



Source : analyse des réponses au questionnaire

- **Les transports à la demande (TAD) :**

Modalité novatrice, encore peu déployée de façon massive en France, et totalement inédite sur la ville de Marseille, le transport à la demande (TAD) suscite chez une majorité de participants une forme de **scepticisme quant à la réalité de la promesse affichée.**

Le TAD est souvent perçu comme une dégradation de service par rapport à une « véritable » ligne, surtout quand celle-ci existait auparavant pour desservir un quartier et qu'elle a été « supprimée », même si en réalité seulement modifiée ou remplacée par une alternative, dans le cadre du nouveau réseau.

Sur ce cas précis, le **travail de pédagogie** réalisé au fil des rencontres a permis de lever une partie des réserves, notamment en expliquant le mode de fonctionnement qui sera associé à ce nouveau service. Cependant, pour ce mode de déplacement en particulier, l'adhésion du public sera étroitement liée au niveau de qualité de service qui sera *in fine* proposé par l'exploitant : temps d'attente réduit, réactivité de l'interface d'utilisation, vitesse et performance...

Il est intéressant de noter que, bien que souvent critiqué, le TAD est tout de même réclamé comme solution alternative « à défaut d'une ligne » dans les quartiers qui se perçoivent comme toujours isolés dans le cadre du nouveau réseau.

- **Les transports scolaires :**

Bien que les transports scolaires fassent l'objet d'une offre bien spécifique, non intégrée dans le périmètre de la concertation, cette sous-thématique est revenue régulièrement dans les échanges. Un certain nombre de participants invoquent l'argument que de nombreux publics scolaires ne sont en capacité d'utiliser quotidiennement que les transports en commun et en particulier le réseau de bus ; et qu'ils doivent donc être pris en compte au même titre que les autres catégories d'usagers.

Plusieurs établissements scolaires et d'enseignement supérieur se sont par exemple saisis de l'outil « cahiers d'acteurs » pour exprimer des propositions allant dans ce sens.

Ces contributeurs regrettent un **manque de détail** sur cette problématique qui a fait l'objet par la suite d'un approfondissement dans le cadre d'un atelier thématique dédié. (*cf page 21*)

4) La thématique « Performance »

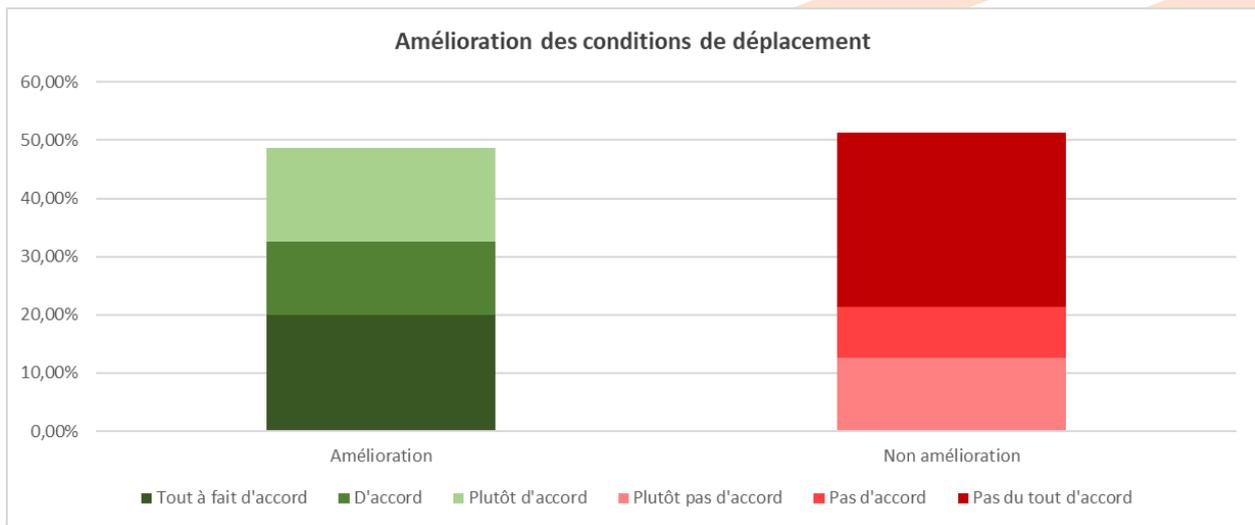
Comme pour le « Maillage territorial », la question de la « Performance » du réseau de bus recouvre une diversité de sous-thématiques qui ont été abondamment explorées et débattues dans les contributions. De façon globale, les sujets en lien avec la performance du réseau **constituent le troisième sujet le plus évoqué dans le cadre de la concertation (15%)**.

Dans les zones pourtant bien desservies par les transports en commun dans le cadre du réseau actuel comme le centre-ville, les participants évoquent principalement l'espérance d'une qualité de service renforcée. Dans les territoires plus périphériques comme les quartiers Nord, Est et Sud, ainsi que les communes d'Allauch, Plan-de-Cuques et Septèmes-les-Vallons, dont les habitants se sentent parfois isolés du reste du bassin de mobilité, c'est une espérance d'amélioration globale des conditions de déplacements qui est exprimée, en termes de qualité de service.

- **Les perceptions d'amélioration :**

Dans la plupart des concertations, il est observé une participation généralement plus forte des personnes critiques ou négatives vis-à-vis du projet. Dans le cas présent, les participants à la concertation ont exprimé une **posture plus nuancée quant à la perspective d'une amélioration de leurs conditions de déplacements grâce au projet avec une quasi égalité : 51% se déclarent « pas d'accord » contre 49% de « d'accord »**.

Il est intéressant de noter que si l'on enlève les 2 positions les plus tranchées (pas du tout et tout à fait), une majorité des répondants (60%) sont ouverts à une perspective d'amélioration de leurs conditions de déplacements et ne demandent ainsi qu'à être convaincus par le nouveau réseau. Cette observation est en cohérence avec la majorité des participants à la concertation qui sont d'accord avec la nécessité de devoir changer leurs habitudes.



La présentation des caractéristiques du nouveau réseau a ainsi entraîné des réactions nuancées.

S'ils se déclarent insatisfaits de la situation actuelle, une moitié de participants accueillent cependant le projet avec scepticisme, voire appréhension.

Ils expriment **l'inquiétude d'une perte de repères** (liée au changement d'un parcours par exemple) ou d'une dégradation de leur situation particulière au profit d'une amélioration globale perçue comme hypothétique (« déshabiller Pierre pour habiller Paul »), les utilisateurs des communes périphériques pouvant avoir des appréciations très nuancées du nouveau réseau : approche positive globale à Allauch et inquiétude à Septèmes-les-Vallons par exemple.

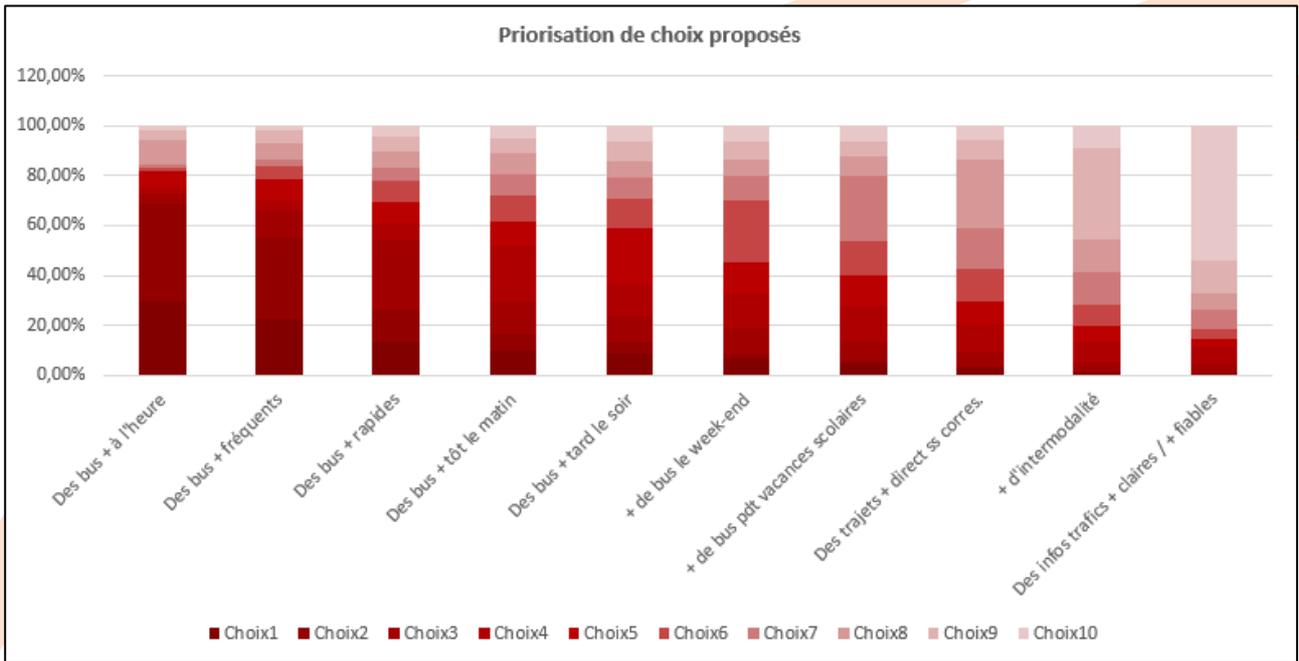
Sur le terrain, les échanges directs avec les équipes d'animation ont toutefois souvent permis de faire évoluer certains a priori négatifs sur le projet, les participants se déclarant souvent plus à même de comprendre le projet une fois celui-ci présenté dans le détail.

- **Les priorités pour donner envie de prendre le bus :**

En ce qui concerne les priorités à mettre en œuvre pour permettre l'amélioration des conditions de déplacements, l'analyse des contributions permet de mettre en évidence la diversité des problématiques rencontrées par les utilisateurs, et donc en miroir : la variété des attentes exprimées pour y remédier.

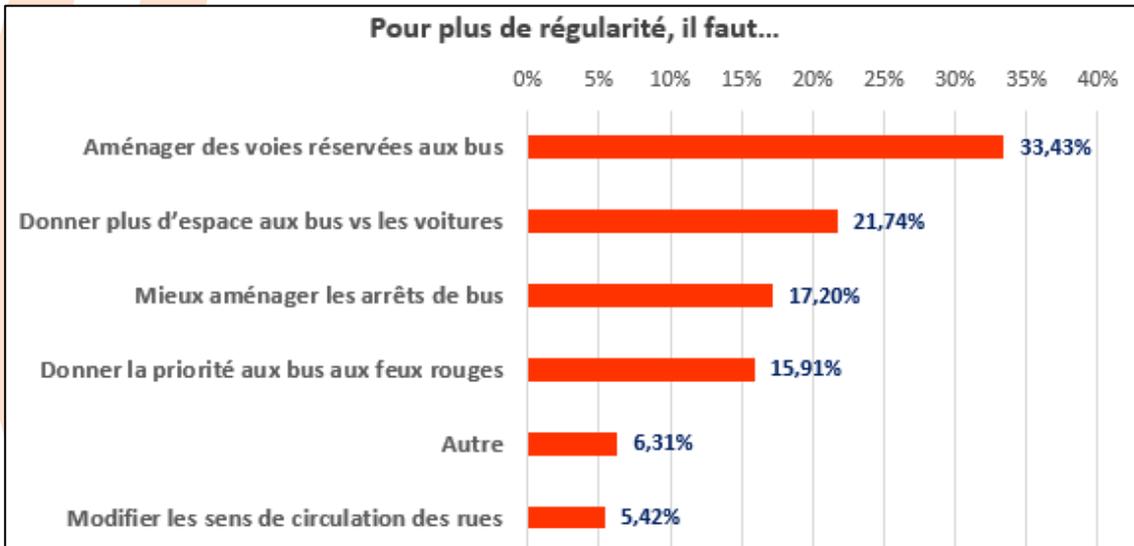
Parmi les leviers prioritaires exprimés, **on retrouve d'abord la ponctualité, puis la fréquence, la rapidité de circulation, l'amplitude horaire (le matin, en soirée, le week-end) et des trajets plus directs**. Ce dernier point étant néanmoins majoritairement cité dans les 5 derniers choix et non dans les 5 leviers identifiés comme prioritaires. Inversement, l'intermodalité et la qualité de l'information voyageur ne sont pas perçues comme des leviers significatifs par les répondants pour accroître l'usage du bus.

De façon générale, **la performance du réseau actuel est critiquée** : les bus qui passent trop tard, trop tôt ou qui s'engouffrent dans des voies surchargées sont autant de problématiques qui reviennent beaucoup. **Les participants à la concertation ne souhaitent pas retrouver ces problématiques avec le nouveau réseau** et formulent de nombreuses propositions détaillées en ce sens.



Source : analyse des réponses au questionnaire (plusieurs choix possibles)

Focus sur : comment améliorer la régularité ?



Source : analyse des réponses au questionnaire (plusieurs choix possibles)

Au fil des échanges et des contributions recueillies dans le cadre des différentes modalités de concertation, **une nette majorité des personnes rencontrées s'accordent pour placer la régularité au 1^{er} rang de leurs préoccupations.**

Interrogées sur les priorités à mettre en œuvre pour renforcer la régularité des bus, les personnes répondantes insistent d'abord sur le partage de la voirie (33% pour réaliser des aménagements dédiés et 21% pour donner plus de place au bus par rapport à la voiture, 5% pour modifier les sens de circulation au besoin), ce qui globalement, va dans le sens **de donner plus de place au bus dans la ville, au détriment de la voiture.** Une frange significative des répondants évoque l'importance de mieux aménager les arrêts de bus et de donner la priorité aux feux rouges pour améliorer la performance générale du réseau.

Cette hiérarchisation exprimée dans le questionnaire est globalement partagée par l'analyse des contributions et des échanges avec les personnes rencontrées dans le cadre des stands et des forums.

- **Les conditions de circulation :**

De nombreux participants à la concertation analysent le maillage territorial de leur bassin de mobilité au regard des conditions de circulations actuelles ou anticipées que ce soit pour les lignes actuelles ou les nouvelles lignes proposées dans le cadre du nouveau réseau. À noter qu'à ce stade de la concertation, les différents aménagements qui pourront être réalisés pour améliorer la circulation des bus sur les lignes du réseau n'ont pas encore été précisés. **Un programme complet d'aménagements sera établi à l'issue de la concertation, une fois le nouveau réseau consolidé.**

La **difficulté à circuler** pour les lignes de bus représente l'un des critères décisifs pour les personnes rencontrées, et de nombreux participants anticipent ponctuellement des situations problématiques sur plusieurs nouveaux itinéraires. Le manque d'infrastructures et **d'aménagements dédiés au bus** ou l'utilisation de voiries aux dimensions inadéquates sont des causes régulièrement invoquées dans les contributions. Dans ce dernier cas, plusieurs participants recommandent la mise en place de mini-bus, sur le modèle Aixois, pour remédier à la situation.

En particulier en centre-ville, une crainte de dégradation des temps de parcours est anticipée dans certaines zones. Il en va de même dans les quartiers périphériques, quand des programmes importants de développement urbain sont en cours et impliqueront une augmentation certaine du trafic : ceux-ci doivent alors être pris en compte pour anticiper le niveau de saturation de la voirie face à cette croissance démographique et à cette densification urbaine annoncées.

5) La thématique « Amplitude horaire » (soirée, matin, week-end, vacances)

Les questions liées à l'amplitude horaire des différentes lignes du réseau représentent le quatrième sujet le plus évoqué (13%) lors de la concertation.

Les contributeurs se saisissent de cette thématique pour évaluer si l'offre qui leur est proposée correspond bien à leurs besoins et à leurs habitudes de mobilité. Cette thématique est nettement plus prégnante dans les arrondissements qui bénéficient d'ores et déjà d'une desserte abondante, et où les habitants et usagers identifient l'amplitude horaire comme un levier déterminant d'amélioration de la qualité de service. Dans les quartiers plus périphériques, les débats se concentrent plus nettement sur la question du maillage et des itinéraires, sans toutefois occulter le sujet du niveau d'offre.

De façon globale, l'amplitude proposée pour les lignes « principales » du nouveau réseau est universellement saluée et de nombreuses contributions réclament à pouvoir aligner le niveau de service des lignes « standards » sur ce format.

- **L'amplitude horaire en soirée :**

Les personnes interrogées souhaitent que les lignes effectuent leur dernier passage entre minuit et 2h du matin, plutôt que les 21h qui constituent la norme pour le réseau actuel.

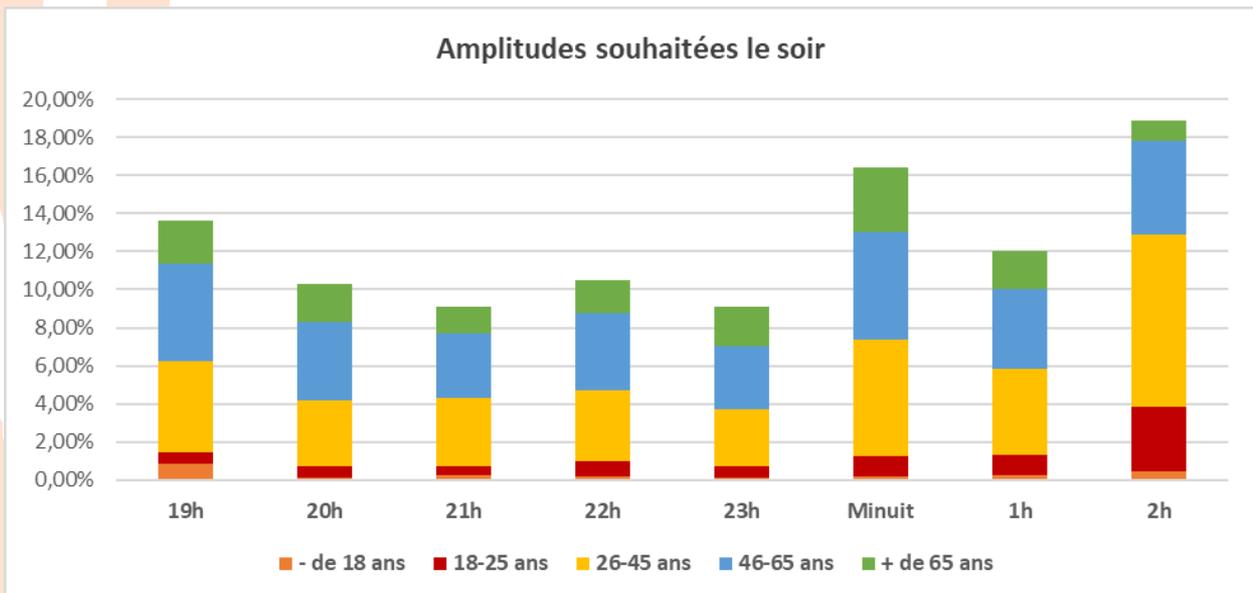
Quelles que soient les modalités de concertation, les participants sont nombreux à souhaiter que les bus puissent circuler plus tard en soirée pour davantage coller aux rythmes de vie des actifs urbains (pour les loisirs comme pour les professions travaillant en horaires décalés).

Le niveau d'offre, à échéance, permettra de satisfaire au moins partiellement ce besoin.

En effet, une des promesses essentielles du futur réseau réside dans l'amélioration de la permanence de l'offre et de l'amplitude horaire avec notamment un quasi-doublement du nombre de ligne en circulation en soirée.

TYPE DE LIGNE	fréquence aux heures de pointe	amplitude
Les lignes « principales » ont une fréquence élevée et circulent en soirée en cohérence avec les lignes de métro et de tramway.	de 6 à 10'	de 4h30 à 1h 7 jours sur 7
Les lignes « standards » complètent la desserte du territoire.	de 10 à 15'	de 6h à 21h 7 jours sur 7
Les lignes « locales » assurent un service de proximité.	de 20 à 30'	de 7h à 19h 6 jours sur 7
Les services de transport à la demande permettent de couvrir les zones les moins denses.	à la demande des usagers sur réservation	de 7h à 19h 6 jours sur 7

A noter : certains participants manifestent, dans les zones d'expression libre du questionnaire notamment, le besoin d'équiper Marseille d'un véritable réseau de bus de nuit (avec un passage par heure sur les lignes principales entre 1h et 5h du matin par exemple). Toutefois, cette problématique reste très marginale puisqu'elle n'apparaît spontanément que dans 172 contributions sur les 5 294 recueillies (moins 3,25% de la totalité des avis déposés). Ce chiffre peut, en outre, être nuancé encore davantage puisque certains participants utilisent le terme « nuit » dans leurs contributions tout en faisant en réalité allusion à une desserte étendue en soirée (ex : « Avec cette réforme, je perds la possibilité de prendre le bus [540] la nuit. » quand bien même les derniers départs de l'offre actuelle ont lieu à 00 :45)

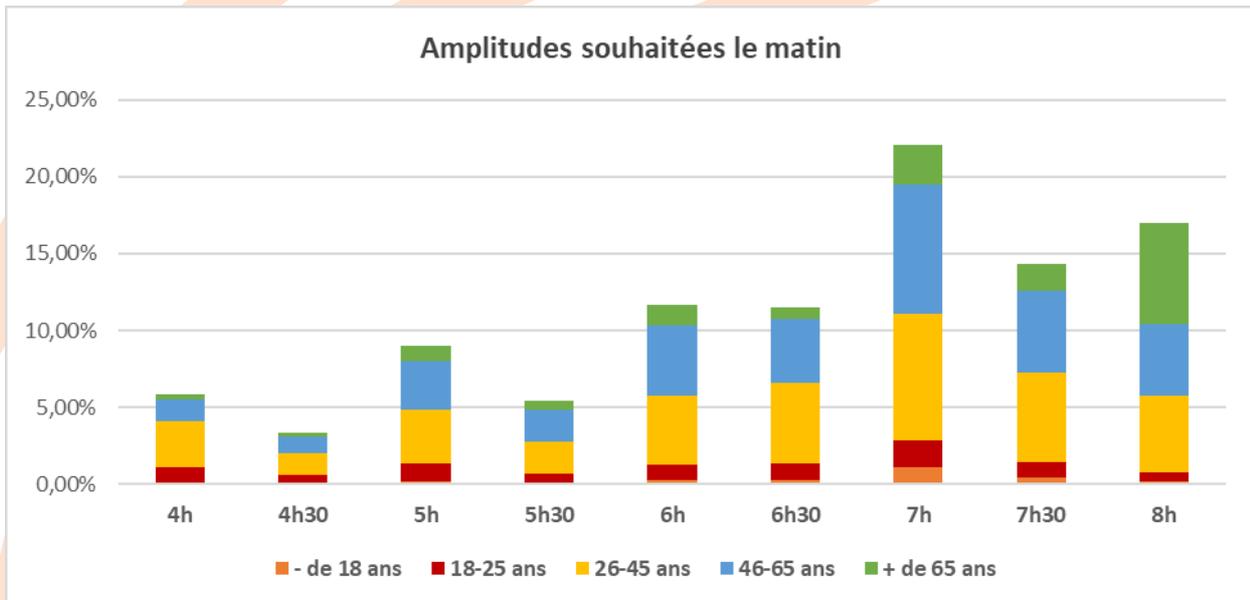


Source : analyse des réponses au questionnaire

- **L'amplitude horaire le matin :**

En ce qui concerne l'amplitude du matin, les réponses reflètent les horaires les plus généralement partagés par les actifs du bassin de mobilité (**entre 7h et 8h du matin**).

Cependant de façon plus ponctuelle, **des employeurs** (centres hospitaliers, entreprises, centres commerciaux...) du territoire expriment la nécessité de pouvoir disposer d'une desserte tôt le matin afin de pouvoir répondre aux besoins spécifiques de leurs salariés (**dès 4h30 pour certains**).



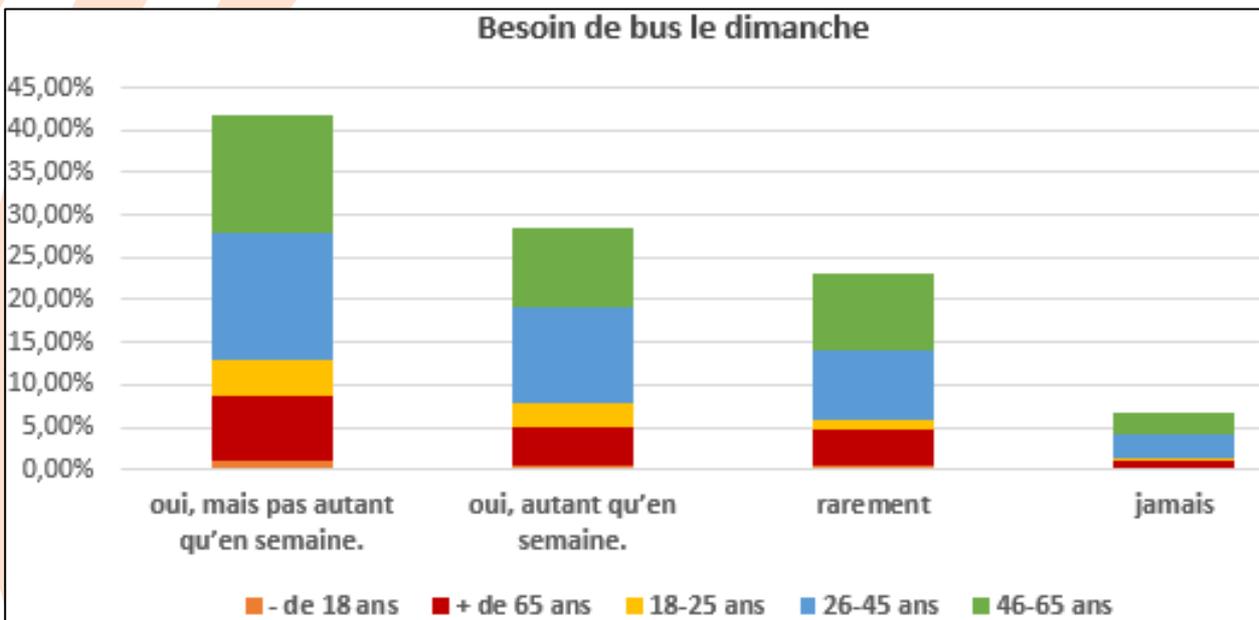
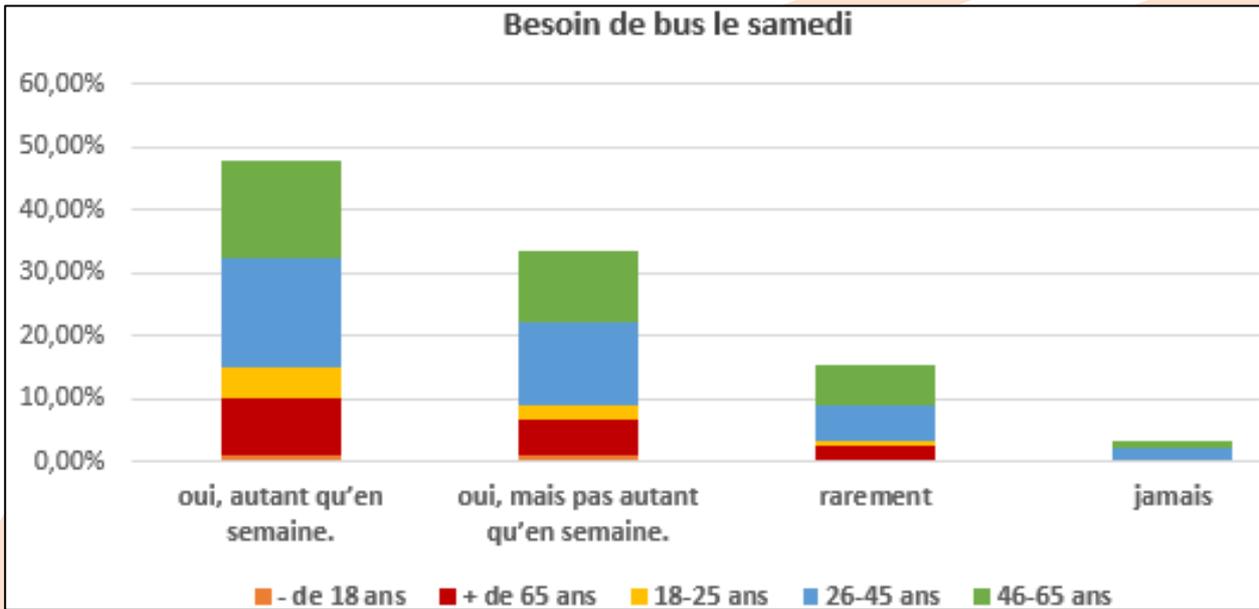
Ici aussi, le niveau d'offre, à échéance, permettra de répondre au moins partiellement à ce besoin dans la mesure où les 21 lignes principales du futur réseau, qui circuleront sur les axes majeurs du bassin de mobilité marseillais commenceront leurs rotations dès 4h30 du matin (au plus tard), les 49 lignes standard du futur réseau débutant dès 6h du matin (au plus tard).

- **L'amplitude horaire le week-end :**

Les participants sont très majoritaires à déclarer **avoir besoin de bus le samedi (85%)** et une frange significative (49%) déclarent avoir autant besoin de bus le samedi qu'en semaine. Ils sont également majoritaires à **avoir besoin de bus le dimanche (70%)** mais moins nombreux à en avoir autant besoin qu'en semaine (29%).

L'offre actuelle, qui comporte une dimension « horaires de week-end », est globalement critiquée par les personnes rencontrées qui sont nombreuses à souhaiter la mise en place d'un service constant toute la semaine, week-ends compris.

Un certain nombre de contributeurs demandent à ce que les lignes « locales » puissent également circuler le dimanche.



Source : analyse des réponses au questionnaire

A échéance, la nouvelle offre prévoit une augmentation considérable de la desserte le week-end avec + 19% de kilomètres supplémentaires effectués le samedi et 33% le dimanche.

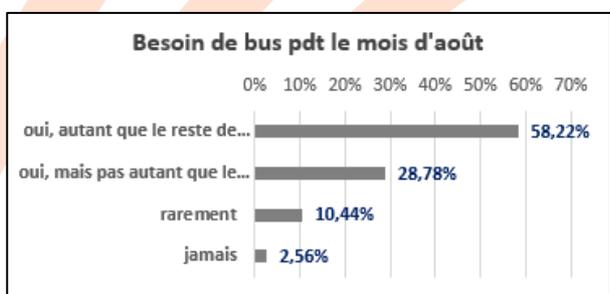
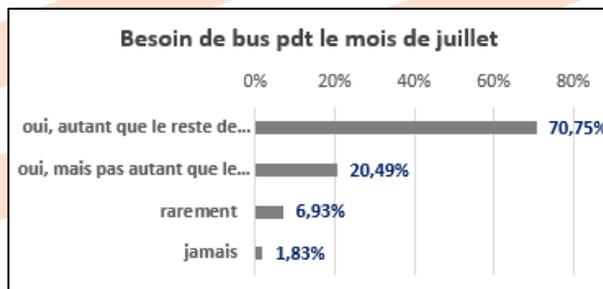
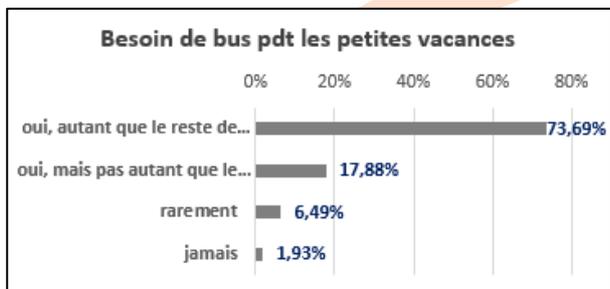
- **L'amplitude horaire en période de vacances :**

Les participants demandent majoritairement une offre similaire en période de vacances que le reste de l'année (70% pour les petites vacances et le mois de juillet et 58% le mois d'août). 9 répondants sur 10 déclarent avoir besoin du bus tout au long de l'année, y compris en août.

Comme dans le cadre de l'offre du week-end, les contributeurs sont nombreux à réclamer un niveau d'offre homogène tout au long de l'année.

A de nombreuses reprises, les participants réclament également à ce que les différentes dessertes du littoral puissent être renforcées, non seulement en période estivale, mais aussi en soirée.

Il convient de noter que sur ce point, ce sont dans l'ensemble des usagers réguliers du réseau qui ont répondu. L'avis des touristes et visiteurs occasionnels n'a que marginalement pu être recueilli durant cette concertation.



Source : analyse des réponses au questionnaire

6) La thématique « Intermodalité »

Composante majeure du maillage territorial d'un bassin de mobilité, la qualité et la richesse de l'offre de multimodalité sont attendues avec le nouveau réseau (7% des contributions).

Une majorité de participants souhaite ainsi que la nouvelle offre prenne davantage en compte le passage d'un mode à l'autre en prenant en compte toute la diversité des situations : de la voiture vers le bus, du bus vers les modes lourds, du vélo vers les transports en commun... Si le sujet revient de façon régulière sur l'ensemble des bassins de mobilité, c'est en particulier dans les quartiers Nord qu'il est vécu comme le plus éminemment essentiel.

De façon globale, l'interconnexion du nouveau réseau de bus aux autres modes de transport est ainsi saluée malgré certaines réserves et demandes d'amélioration émises de façon plus ponctuelle. Certains aménagements spécifiques sont attendus : possibilité de pouvoir prendre le bus avec son vélo en heure creuse, création de parkings vélo sécurisés à proximité des points d'arrêt, mise en place de parkings relais (en particulier dans les arrondissements et communes de la périphérie).

Quand une correspondance est requise sur un trajet, **la qualité du passage d'un mode à l'autre est identifiée comme un levier majeur en faveur de l'usage des transports en commun** : harmonisation des horaires, optimisation du temps d'attente, aménagement du pôle d'échanges, possibilité de se garer facilement...

A contrario, quand la qualité de service d'un mode est perçue comme dégradée, cela représente un frein majeur. De nombreux participants rencontrés dans les quartiers desservis par des gares du réseau régional se montrent ainsi très critiques du service proposé : ponctualité médiocre, offre lacunaire, problématique de sécurité dans les gares et à bord des rames...

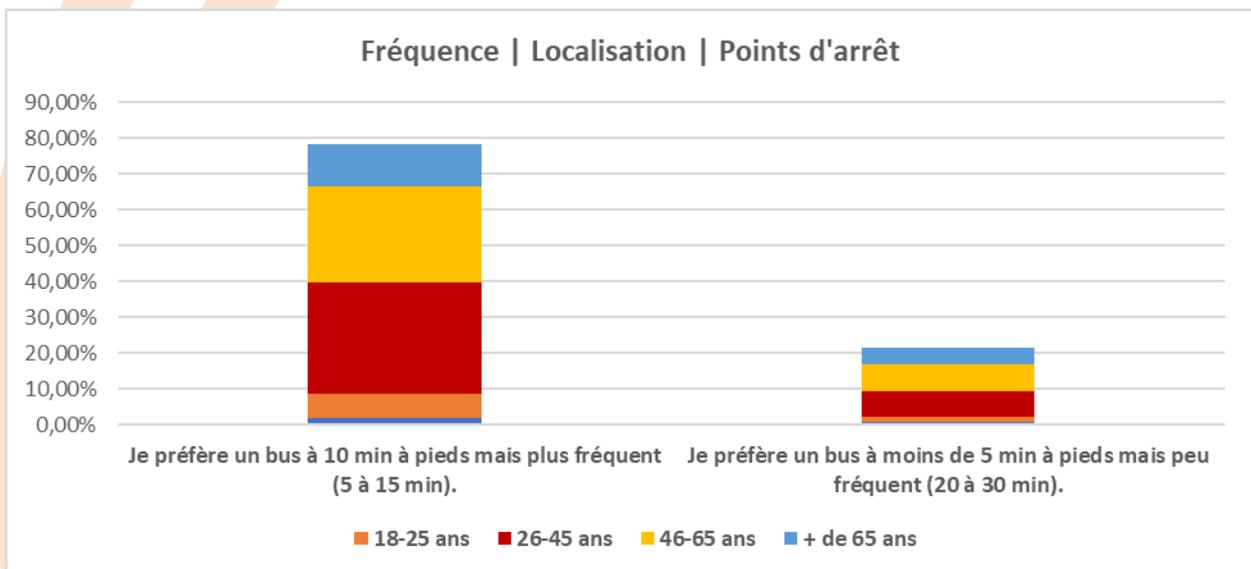
7) La thématique « Fréquence »

Le sujet de la fréquence de passage des bus a constitué un sujet plus marginal dans les échanges des publics participants (5% des contributions).

Si **le niveau d'offre est plutôt salué dans les bassins de mobilité et quartiers desservis par une ligne principale** (à condition que l'intervalle ne dépasse pas les 5 minutes) ou disposant d'un maillage dense, la fréquence proposée dans le cadre du nouveau réseau est souvent perçue comme insuffisante. De façon générale, les contributeurs souhaitent qu'**aucune ligne du réseau n'affiche un niveau de fréquence inférieur à un bus toutes les 30 minutes et la nouvelle offre répond effectivement à cette attente**

Dans l'analyse des contributions à la concertation, les répondants au questionnaire sont très largement majoritaires à **préférer un arrêt un peu plus éloigné, mais desservi par une ligne disposant d'une fréquence importante**, plutôt qu'un arrêt plus proche mais avec un bus moins fréquent.

Cette approbation est globalement constante sur les quatre bassins de mobilité : les personnes rencontrées sur le terrain partageant leur préférence pour un bus un peu plus loin de chez eux « à 10 min à pied », mais plus fréquent « passage toutes 5 à 15min » que l'inverse, un bus à « 5 min à pied », mais peu fréquent.



Source : analyse des réponses au questionnaire

8) Les sujets en dehors du périmètre de la concertation

Une grande variété de sujets a été évoquée de façon minoritaire mais toutefois régulière lors des échanges et dans les contributions recueillies dans le cadre de la concertation :

- Le sujet de la **tarification** (4%), avec notamment la question de la gratuité des titres de transport est revenue régulièrement dans les échanges : quelques contributeurs font part de leurs propositions afin de rendre les transports en commun plus accessibles, notamment aux personnes précaires. **L'harmonisation des différentes tarifications** est également demandée.
- Le sujet connexe de l'**accessibilité PMR** (3%) revient comme dans la plupart des échanges au fil des différentes modalités de concertation proposées. Equipements des bus, aménagements des arrêts et de la voirie, formation des chauffeurs sont autant de suggestions qui reviennent dans les contributions.

- Le **confort** (2%) reste un sujet de préoccupation des usagers. Les contributeurs pointent du doigt des bus bondés, une accessibilité au réseau parfois difficile ou encore des conditions de transport en inconfort : conduite des chauffeurs parfois brusque, respect parfois hasardeux des règles de conduite. Le renforcement de la propreté et de l'hygiène dans les bus est également souhaité.
- La **sécurité** (2%) au sein des bus reste un sujet de préoccupation des usagers, plusieurs contributeurs demandant par exemple l'augmentation des contrôles à bord des bus.

D'autres thématiques reviennent de façon plus anecdotique :

- La mise en place de « bus express » aux heures de pointe pour rejoindre plus vite le centre-ville depuis la périphérie.
- Le matériel roulant – A noter : la mise en place de trolleybus sur tout le réseau a été demandée dans le cadre du forum dédié au bassin de mobilité « Sud » (7 post-its).
- L'amélioration de l'information voyageur avec des infos trafic plus claires et fiables notamment.
- Une tarification plus attractive pour les parkings relais.