



Compte-rendu de la réunion

COMITE D'USAGERS

BASSIN DE MOBILITE LITTORAL NORD

Calais

23 mai 2024

Le Comité d'usagers du Bassin du Littoral Nord s'est tenu le jeudi 23 mai 2024 de 18h à 20h00 sous la présidence d'Olivier ENGRAND, Conseiller régional, Président de la Commission Transports, grandes infrastructures de transport, économie portuaire, affaires maritimes.

36 personnes ont assisté à ce comité (élus, usagers, associations, représentants des exploitants).

La présentation des thématiques abordées et les interventions techniques ont été assurées par la Direction des Services de Transport, la Direction des Infrastructures de Mobilités et du Canal Seine Nord Europe et les différents opérateurs de transports ferroviaire et routier opérant sur le bassin de mobilité.

Le diaporama présenté en séance complète ce compte-rendu.

1 - UN NOUVEAU FORMAT DE RENCONTRE

Un nouveau format de rencontres des usagers des transports collectifs organisées par la Région Hauts-de-France basé sur les 10 bassins de mobilité, tels qu'introduits par la LOM, et qui constituent une nouvelle échelle de collaboration entre acteurs locaux des mobilités.

Ces bassins de mobilité doivent permettre de mieux agir à l'échelle des déplacements du quotidien et d'assurer un meilleur service rendu aux usagers en coordonnant et structurant l'action des acteurs publics locaux de la mobilité.

C'est dans ce cadre que s'organisent ces comités d'usagers qui concernent l'ensemble des transports organisés par la Région Hauts-de-France.

2 - PRESENTATION DE L'ACTION DE LA REGION EN MATIERE DE MOBILITE

Depuis 2017, le réseau commercial régional de transport se compose d'une offre ferroviaire et d'une offre routière complémentaire par autocar (transport scolaire et lignes régulières)

Le transport ferroviaire	Les transports scolaires et interurbains
- 200 000 voyageurs quotidiens	- 240 000 voyageurs quotidiens
- 1 200 circulations quotidiennes de train	- 12 000 courses quotidiennes
- 360 gares et haltes ferroviaires	- 2 500 autocars

Pour cette offre, la Région y consacre :

- Exploitation annuelle de l'offre de transport : 850 Millions € en 2024 (55% TER / 45% autocars)
- Investissement :
 - pour les transports régionaux : 1,2 Milliard € de 2017 à 2023
 - sur les infrastructures intermodales : 879 Millions € de 2016 à 2024

Le plan vélo Hauts-de-France 2024-2028

- un engagement continu de la Région : depuis 2016, la Région a soutenu pour 12,8 M€ d'infrastructures cyclables pour un linéaire de plus de 450 km d'itinéraires cyclables
- un plan vélo axé sur 9 orientations : infrastructures, intermodalité, écomobilité scolaire, vélotourisme, filière industrielle du vélo, associations, international, Région employeur, sport-santé
- 2024 : démarrage d'actions sur l'écomobilité scolaire dans les lycées, un effet levier permettant de mobiliser 500 000 € sur le sujet, avec les partenaires.

Les infrastructures de transport soutenues par la Région sur le bassin

De 2016 à 2024, la Région s'est engagée à financer à hauteur de 81,6 M€ les projets d'infrastructures concernant la mobilité des habitants du bassin de mobilité.

Catégorie	Coût des projets (M€)	Engagement Région (M€)
Gares et haltes ferroviaires	26,2	12,7
Pôles d'échanges multimodaux	14,0	5,2
Infrastructures ferroviaires	94,5	54,9
Routes	36,0	3
Transports collectifs urbains	26,5	1,6
Modes actifs	9,7	1,5
Véloroutes et voies vertes	12,7	2,6
TOTAL	219,5	81,6

Une politique tarifaire accessible, incitative et partenariale

- des prix attractifs et adaptés à chaque usager selon leur profil et le mode de transport utilisé
 - sur le train : gratuité pour les étudiants boursiers, des cartes de réduction pour tous les âges, des tarifs adaptés pour les étudiants, apprentis, certaines catégories de demandeurs d'emplois, ...
 - sur le car : gratuité pour les étudiants boursiers, les jeunes de moins de 26 ans le week-end et les vacances scolaires), trajet à 1 €, des réductions pour les moins de 26 ans et les plus de 65 ans, ...

- des packs Tourisme TER-Car depuis toutes les gares des Hauts-de-France : Château de Chantilly, Chemin de Fer de la Baie de Somme, Nausicaa, Louvre-Lens, Cité internationale de la langue française
- l'opération ÉTER chaque année : des billets aller-simple à 1 € vers des gares de destinations « mer », « nature » ou « ville »
- des partenariats tarifaires pour favoriser les déplacements intermodaux (intégration tarifaire TER / Urbain et Routier / Urbain) ou inter régionaux (Grand-Est, Normandie, Ile-de-France) ou la Belgique

Un support billettique de transport (Carte Pass Pass) distribué sur les réseaux de transport régionaux, permettant de disposer d'un seul support pour les trajets sur les TER, les cars et les bus, métro et tram des réseaux urbains partenaires. La Carte Pass Pass permet aussi d'accéder à d'autres services soutenus par la Région (bornes de recharge des véhicules électriques, abris vélos sécurisés)

L'offre de transport ferroviaire et routière régionale sur le bassin

Sur les 417 communes du bassin, 50 % d'entre elles bénéficient d'une desserte commerciale régionale (hors transport scolaire).

L'offre ferroviaire sur le bassin est assurée par 14 lignes desservant 15 gares et 27 haltes ferroviaires. Les 15 gares sont ou seront concernées par l'obligation d'un aménagement de stationnement vélo sécurisés. Sur les principales gares du bassin, quelque 474 arrêts quotidiens sont assurés permettant aux 870 000 habitants du bassin de prendre le train. Dans ces gares, quelque 6 600 000 voyages sont enregistrés chaque année.

L'offre routière commerciale est assurée par 34 lignes régulières et concerne 166 communes à destination des principaux pôles du bassin (Dunkerque, Saint-Omer, Boulogne-sur-Mer, Calais), de pôles périphériques (Etaples, Hazebrouck, Montreuil-sur-Mer) ou de pôles extérieurs au bassin (Armentières). Environ 460 000 voyages commerciaux sont assurés par ce réseau chaque année sur le bassin.

Les perspectives régionales en matière de mobilité

- Apporter une meilleure visibilité de l'offre régionale de transport (site internet dédié, valorisation du réseau régional, matérialisation des points d'arrêts et la pose de livrée sur les cars)
- Améliorer la qualité de l'offre de transport (matériel plus confortables, véhicules accessibles, nouvelles solutions d'accueil – réservation, emport vélo)
- Adapter l'offre aux besoins de développement des territoires en adéquation avec les grands projets structurants)

3 - LES ECHANGES AVEC LA SALLE

La reprise des rencontres avec les usagers a été saluée et a permis notamment un débat sur quelques thématiques récurrentes.

Le vélo

➤ **Les remarques des usagers**

- Un matériel ferroviaire mal adapté pour l'emport vélo du fait de trains trop petits, trop bondés, engendrant parfois un entassement de vélos et de trottinettes au détriment des bagages
- Abri de vélo non accessible (St Omer/navette Calais Frethun : 10 mn à pied)
- La sécurité des voyageurs parfois compromise par cet entassement
- Des pistes cyclables mal entretenues

➤ **Les réponses apportées par la Région**

- 3 pistes sont étudiées pour répondre de la manière la plus efficace aux besoins de déplacements combinés train + vélo
 - Achat de matériel permettant l'emport de 24 vélos
 - Mise à disposition dans les gares de vélos pour apporter une réponse aux premiers et derniers kilomètres (sans transport de vélos dans les trains)
 - Système de billet ou d'abonnement combiné TER – location d'un vélo (au niveau des territoires urbains proposant une offre de location de vélos)
- Les pistes cyclables/abri de vélo relèvent de la compétence des collectivités locales = des alternatives sont à trouver avec les collectivités locales pour développer des reports de mobilités douces + parangonnage auprès d'autres Régions

La qualité du service

➤ **Les remarques des usagers**

Sur le train

- Un matériel vieillissant, avec un nombre de places insuffisant (Lille-Calais)
- Des retards fréquents des trains, voire des annulations de trains
- Une diminution des fréquences de service (Calais-Dunkerque, trains vers Boulogne) et villages non desservis (Renescure)
- Une dégradation de la qualité de service entre Boulogne et Calais avec des temps de parcours allongés est ressentie depuis 2021.
- Gare vieillissante et afflux de voyageurs plus important (escaliers sur quai de Frethun = danger)

Sur le car

- Des temps de parcours parfois peu compétitifs par rapport à la voiture (trajet non direct)

➤ **Les réponses apportées en séance**

- Des livraisons de matériel ferroviaire qui interviennent des années après leur commande
- Des retards ou suppressions liées à des phénomènes structurels (infrastructures vieillissantes) ou conjoncturels (incidents sur les voies, dégradation post covid du nombre de conducteurs de train mobilisables, travaux, intempéries)
- Une situation en amélioration constatée en 2024 : point régulier entre la SNCF et la Région sur la base d'indicateurs de qualité

Information voyageurs

- **Les remarques des usagers**
 - Pas d'information pour matérialiser le parcours vers les arrêts de cars de substitution
- **Les réponses apportées en séance**
 - SNCF Voyageurs a mis en œuvre un programme d'amélioration de l'information voyageurs et travaille sur des messages spécifiques afin d'informer au mieux les clients sur les incidents.
 - Les abonnés reçoivent une fiche digitale par mail.
 - Une information enrichie sur Connect et une prise de parole à bord pour expliquer les incidents.
 - Une fiche incident envoyée après la clôture de l'incident.
 - Une communication régulière sur l'état des incidents.

DIVERS

1. **Situation migratoire** : contexte compliqué à gérer pour les personnels sur le terrain
 - Impact sur la réalisation des services avec des problèmes de surnombre et un sentiment d'insécurité.
- **Les réponses apportées en séance**
 - Validation politique de la mise en place d'un système de vidéo surveillance dans les services routiers concernés.
 - Validation politique d'ajustements dans la réalisation des services (à l'initiative du personnel de conduite) si les conditions sur le terrain ne permettent pas une prise en charge adéquate des usagers.
2. **Dessertes vers la Communauté Urbaine de Dunkerque > dynamique GigaFactory** : quel accompagnement en terme de déplacement par la Région ?
- **Les réponses apportées en séance**
 - Etudes en cours pour un ajustement de 3 lignes routières régionales (Calais - Gravelines / St Omer - Dunkerque LR classique / St Omer - Dunkerque ligne Express) à l'horizon 2025.
 - Concernant l'offre ferrée, étude menée par SNCF réseau sur des modifications de l'infrastructure entre Calais et Dunkerque amenant à des investissements conséquents > Scénario non envisageable actuellement, toutefois possibilité sans déployer un investissement lourd d'augmenter légèrement le cadencement à court terme entre Dunkerque – Calais.
 - Travail en cours sur une amélioration de la qualité de service (régularité des services).
3. **Limitation de vitesse sur Calais – Boulogne**
- **Les réponses apportées en séance**
 - Sujet SNCF Réseau, mais la levée de ces limitations tarde et oblige toujours la limitation de 2 A/R Paris-Calais à Boulogne