

28

DSP 28 – Transdev Versailles

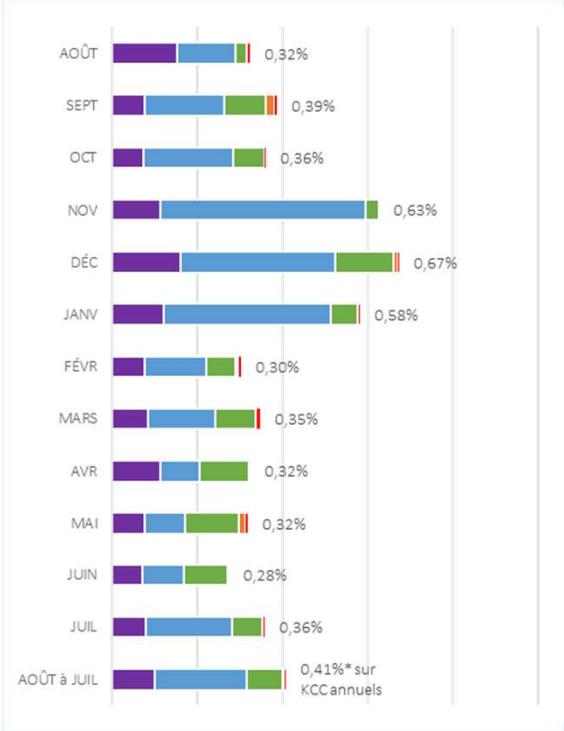
Atelier des Mobilités Urbaines – 21 janvier 2025





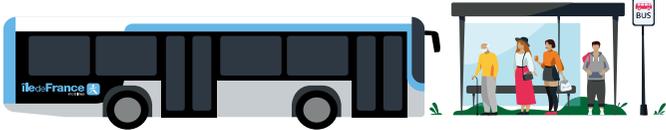
INDICATEURS CLEFS 2023/2024

OFFRE NON REALISEE ANNEE 1

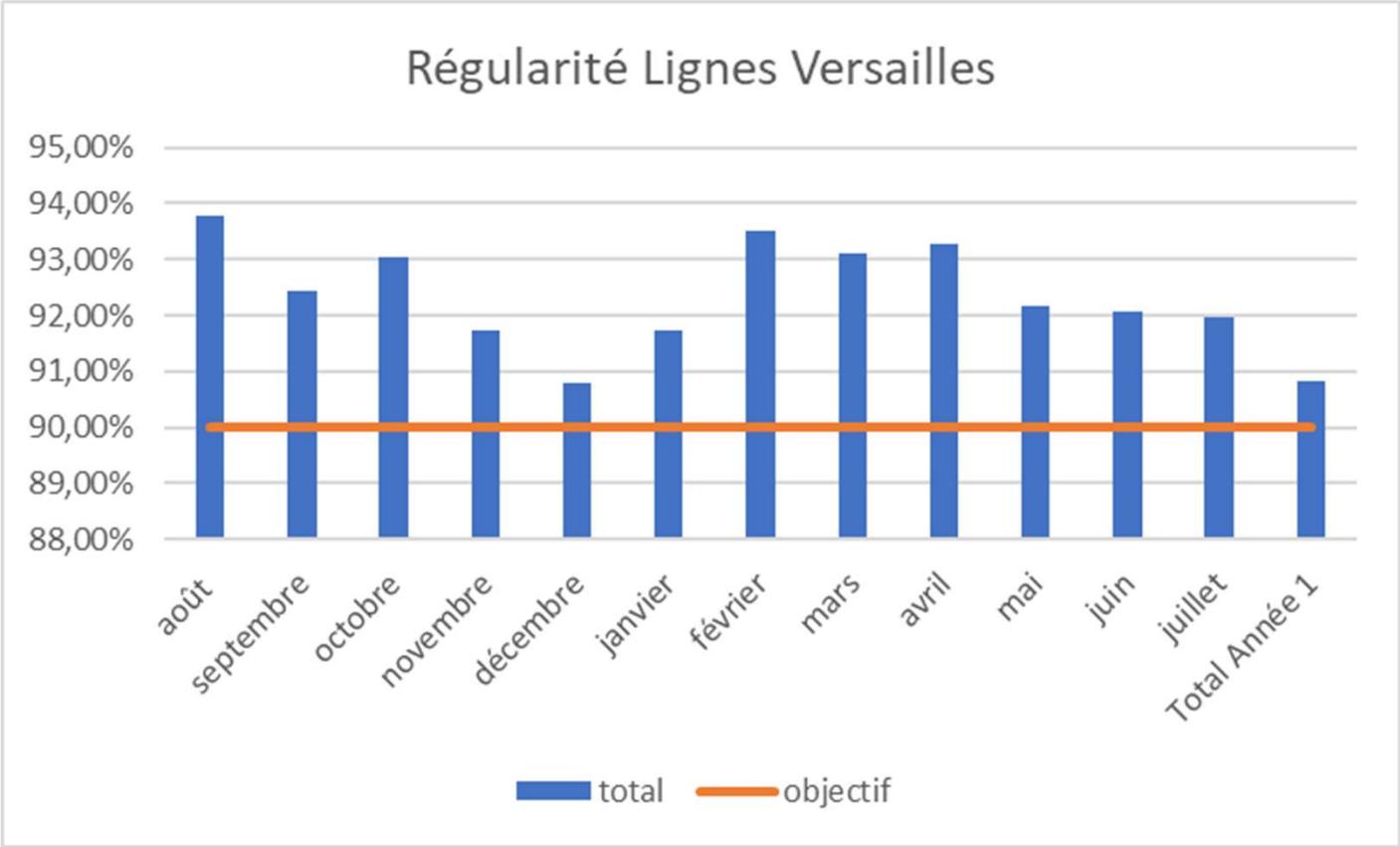


- Personnel
- Matériel
- Aléas (de circulation + accident + manifestation locale + intervention des forces de l'ordre + travaux + manœuvre de régulation)
- Intempéries
- Incivilités et malaises (malaise voyageur + agression + incivilité / vandalisme + colis suspect)

REGULARITE ANNEE 1



90,8 % (tte lignes)

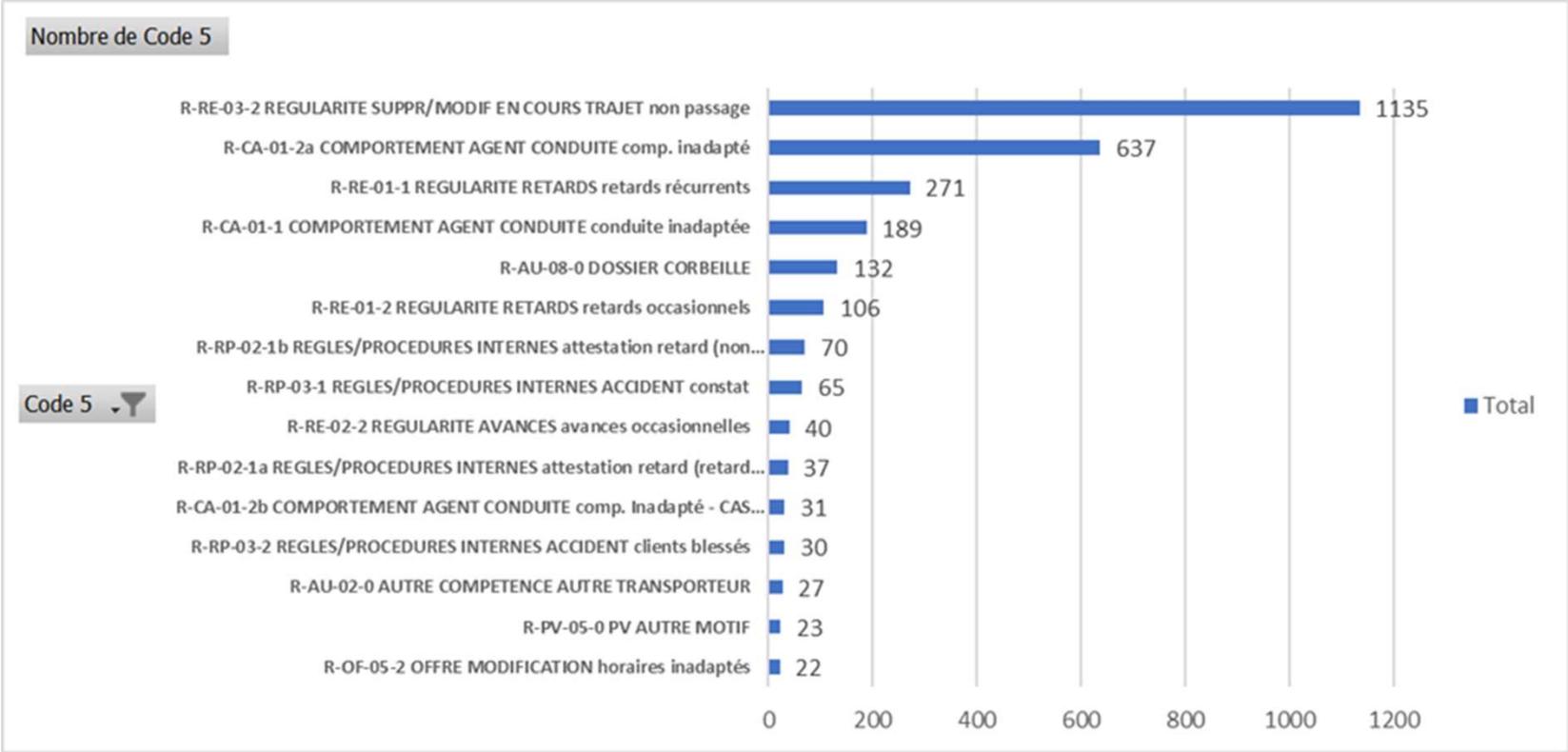


RECLAMATIONS ANNEE 1

	AOÛT	SEPT	OCT	NOV	DÉC	JANV	FÉVR	MARS	AVR	MAI	JUIN	JUIL	A DATE
SLIDE IDEM Nombre de réclamations	175	490	435	501	278	221	158	203	126	132	122	241	3 082
Nombre de réclamations NC	1	3	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	8
Taux de conformité	99,4%	99,4%	99,8%	99,8%	100,0%	100,0%	99,4%	100,0%	100,0%	100,0%	99,2%	100,0%	99,7%

		Nb de Validations année 1	Poids des réclamants
Ligne 6251	332	275 674	0,12%
Ligne 6202	280	3 132 561	0,009%
Ligne 6211	262	297 264	0,09%
Ligne 6201	237	3 139 632	0,007%
Ligne 6227	153	665 378	0,02%
Ligne 6240	149	587 569	0,03%
Ligne 6206	131	753 328	0,017%
Ligne 6254	124	167 748	0,08%
Ligne 6205	113	927 146	0,01%
Ligne 6276	99	213 758	0,04%
Ligne 6246 (ex ligne 460)	82	589 411	0,01%
Ligne 6203	88	1 656 571	0,005%

RECLAMATIONS ANNEE 1





RETOUR SUR LES ATTENTES

PLAINTES DE NOMBREUSES PERSONNES AGEES

Oubliées ou blessées lors des ouvertures-fermetures de porte, secouées fortement au risque de tomber alors qu'elles viennent de monter dans le bus. Certaines renoncent à prendre le bus pour ces raisons, ce qui est totalement anormal.

Est-il possible de ralentir le rythme « obligatoire » lorsque des personnes fragiles sont dans le bus et de prévoir le rattrapage des horaires au terminus en réduisant le temps d'attente avant le nouveau départ ?

Nous allons renforcer la sensibilisation de nos conducteurs sur les voyageurs les plus fragiles lors des formations et lors d'ateliers de sensibilisation à la sécurité

Les miroirs positionnés près des portes latérales permettent-ils vraiment aux chauffeurs de visionner les usagers puisque c'est un lieu fréquent de problèmes ?

Les nouveaux véhicules sont équipés de caméras au-dessus des portes pour faciliter le travail des conducteurs, car en effet, dans les véhicules les plus anciens équipés de miroirs la visibilité est réduite en cas d'affluence.

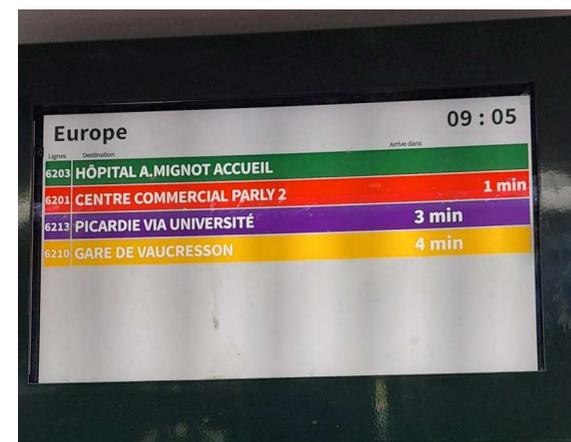
Peut-on recommander de prendre garde aux personnes PMR au sens large ?

Comme évoqué plus haut nous allons renforcer nos sensibilisations et formations sur ce point

PANNEAUX D'INFORMATION INSATISFAISANTS

Les panneaux numériques au moment des JO fonctionnaient tous correctement. Ce n'est plus le cas, que se passe-t-il ?

Retour TRANSDEV : Les écrans installés aux principaux points d'arrêt de Versailles ne sont pas gérés par Transdev Versailles. Ils sont intégrés au marché du Mobilier Urbain de Versailles et gérés par la société DECAUX.



PANNEAUX D'INFORMATION INSATISFAISANTS

Les panneaux écrits sont jugés trop petits et parfois mal positionnés, notamment sur l'axe Etats généraux – Chantiers : il est difficile de les lire

Retour TRANSDEV : Nous comprenons tout à fait les difficultés à lire les horaires affichés aux points d'arrêts. Toutefois, il s'agit d'une charte que nous devons respecter afin d'assurer la disponibilité de l'ensemble des horaires aux points d'arrêt.

L'ensemble des informations est disponible également sur le site internet d'IDFM et sur l'application.

Le QR code spécifique « horaires vacances de Noël » nécessitait un smartphone et une personne de taille de plus d'1m70 pour le scanner. C'était donc inutilisable par une partie des usagers

Retour TRANSDEV : Nous comprenons tout à fait la difficulté pour obtenir les horaires spécifiques à la période de Noël. Le QR Code est pour le moment la seule solution que nous avons pour pouvoir afficher ces horaires qui ne sont valables qu'une semaine. Nous pouvons mettre à disposition une version papier de ces horaires.

AFFICHE HORAIRES AUX POINTS D'ARRET

6203				LE CHESNAY-ROCQUENCOURT Hôpital A. Mignot Accueil																
Versailles - Préfecture																				
Horaires valables du 23 décembre 2024 au 13 juillet 2025		<small>* Consultez les horaires pour la période du 26, 27, 28, 30 et 31 décembre 2024 en scannant ce QR Code</small> 																		
Du lundi au vendredi en période scolaire																			1622	
5h	6h	7h	8h	9h	10h	11h	12h	13h	14h	15h	16h	17h	18h	19h	20h	21h	22h	23h	0h	
34	05	04	04	04	03	03	03	03	03	03	03	02	02	02	07	09	09	08	08	
49	20	14	09	09	13	13	13	13	13	13	13	07	07	10	15	39	38	38	38	
	34	19	14	14	23	23	23	23	23	23	22	12	12	18	24					
	49	24	19	23	33	33	33	33	33	33	27	17	17	28	39					
		29	24	33	43	43	43	43	43	43	32	22	22	37	54					
		34	29	43	53	53	53	53	53	53	37	27	27	47						
		39	34	53							42	32	32	47						
		44	39								47	37	37							
		49	44								52	42	42							
		54	49								57	47	47							
		59	54									52	52							
		59	59									57	57							
Saturday / Sábado																				
5h	6h	7h	8h	9h	10h	11h	12h	13h	14h	15h	16h	17h	18h	19h	20h	21h	22h	23h	0h	
35	05	05	06	07	08	04	04	03	03	04	04	03	03	02	02	08	08	08	08	
50	20	20	21	23	23	16	16	15	15	16	16	15	15	14	14	38	38	38	38	
	35	36	36	38	38	28	28	27	27	28	28	27	27	26	26					
	50	51	52	53	52	40	40	39	39	40	40	39	39	38	41					
						53	51	51	52	52	52	51	50	50	55					
Sunday and public holidays / Domingo y días festivos																				
7h	8h	9h	10h	11h	12h	13h	14h	15h	16h	17h	18h	19h	20h	21h	22h	23h	0h			
10	10	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	10	10	09	08	08	08			
30	30	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	30	30	39	38	38	38			
50	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	50	50	50							
Du lundi au vendredi en petites vacances, sauf le 26, 27, 30 et 31 décembre 2024 *																				
5h	6h	7h	8h	9h	10h	11h	12h	13h	14h	15h	16h	17h	18h	19h	20h	21h	22h	23h	0h	
36	06	02	02	05	03	03	03	03	03	03	03	00	04	07	07	09	09	09	09	
51	21	12	10	13	13	13	13	13	13	13	11	08	12	17	16	39	39	39	39	
	36	20	18	23	23	23	23	23	23	23	19	16	20	27	25					
	52	29	26	33	33	33	33	33	33	33	27	24	27	37	40					
		37	34	43	43	43	43	43	43	43	35	32	34	47	54					
		46	42	53	53	53	53	53	53	53	43	40	43	57						
		54	50								51	48	51							
		58									56	59								

* Ne dessert pas Place du Marché Notre Dame.

AUTRES SUJETS

- Pourquoi y va-t-il des bus réguliers dans des rues ne correspondant pas à une ligne indiquée sur la carte et ne figurant pas sur les panneaux (ex :Rue Henri de Régnier)

Transdev Versailles n'exploite pas de ligne dans cette rue et n'a pas de trajet à vide non plus.

- Nombreuses questions déjà exprimées sans réponse complète. Leur vitesse est-elle surveillée maintenant, y compris dans les zones 30 ? (cf. exposé de décembre 2023)

La vitesse de nos véhicules est enregistrée par notre SAEIV (GPS) les conducteurs sont reçus par leur manager en cas d'excès récurrents.

- Les S/V sont-ils nécessairement en fin de service ou y va-t-il d'autres cas ?

Les S/V sont nécessaire pour la bonne marche des opérations cependant nous avons quelques HLP dans la production ou les S/V peuvent avoir lieu à la suite de problèmes techniques

- Les parcours de retour leur sont imposés : peut-on les connaitre, car certains parcours semblent inappropriés

Les HLP de retour sont définis lors de la phase d'appel d'offre et selon des critères de distance et d'accès voirie PL

AFFICHAGES DANS LES ABRIS BUS DES HORAIRES DE PASSAGE

Les panneaux numériques à ce jour en service sont très aléatoires sur les affichages.

*décalages / réalité actualisation défectueuse : c'est permanent !!!! et énervant.

*priorité à des infos qui ne sont pas utiles (prioritaires) pour les passagers, cela agasse

*horizon très limité si bien qu'il n'y a que l'éventuel prochain passage mais jamais le suivant ! il devrait toujours y avoir au moins deux passages affichés !

Les arrêts de bus ne sont pas tous équipés de panneaux, il y a eu des disparitions d'afficheurs (exemple sur la ligne 4) dès que l'on n'est plus sur la zone centrale... !

Retour TRANSDEV : Les écrans installés aux principaux points d'arrêt de Versailles ne sont pas gérés par Transdev Versailles. Ils sont intégrés au marché du Mobilier Urbain de Versailles et gérés par la société DECAUX.

RESPECT DES HORAIRES

Quelles mesures sur le respect des horaires ? Par lignes / par tranches horaires sur l'année

Retour TRANSDEV : Nous mettons en place des réunions hebdomadaires où nous étudions la régularité de nos lignes.

Nous identifions les évènements perturbants la circulation (travaux, accidents, congestion...) et menons des actions correctives (interventions auprès des collectivités, remise à plat des temps de parcours...)

ACCIDENTS

Quels bilans annuels des accidents de circulation impliquant des BUS ?

- Année 1 : 202 Accidents dont 1 corporel (piéton qui a traversé sans regarder, heureusement sans gravité) sur un total de plus de 8 millions de km réalisés soit un ratio de 0,000025 accident/km

Comment sont suivis les conduites des chauffeurs ? Il y a encore les deux extrêmes... !

- Formation intégration, apprentissage des lignes en doublon, reprises de conduite pour les conducteurs multi-accidentés
- Création du livret des zones à risques
- Chaque conducteur à un manager attitré qui suit son accidentologie et ces réclamations

Quelles statistiques sur incidents / accidents voyageurs sur l'année ?

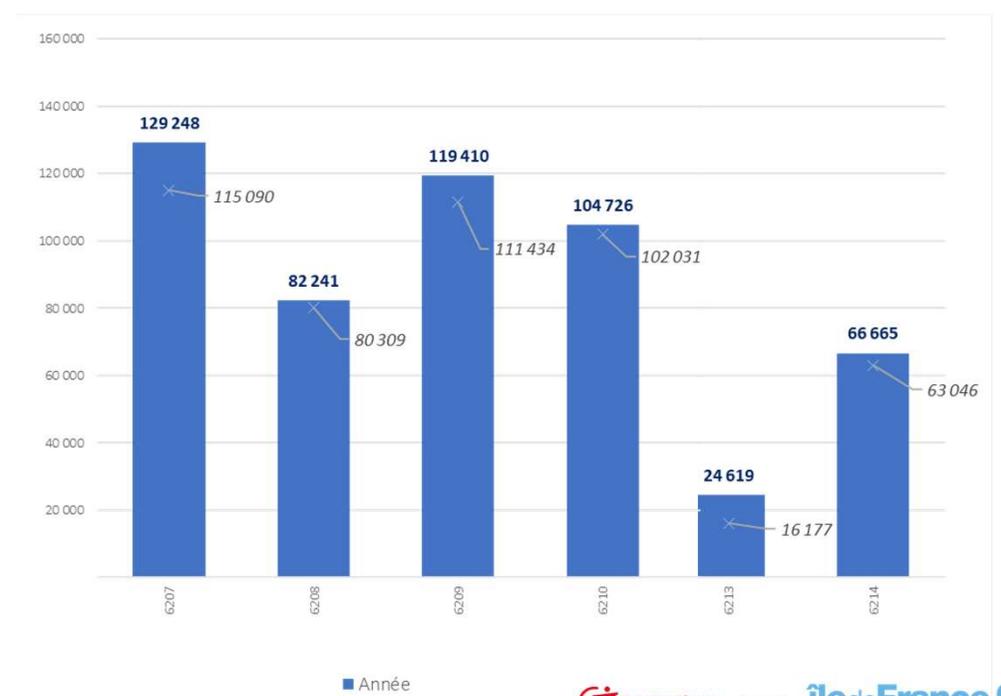
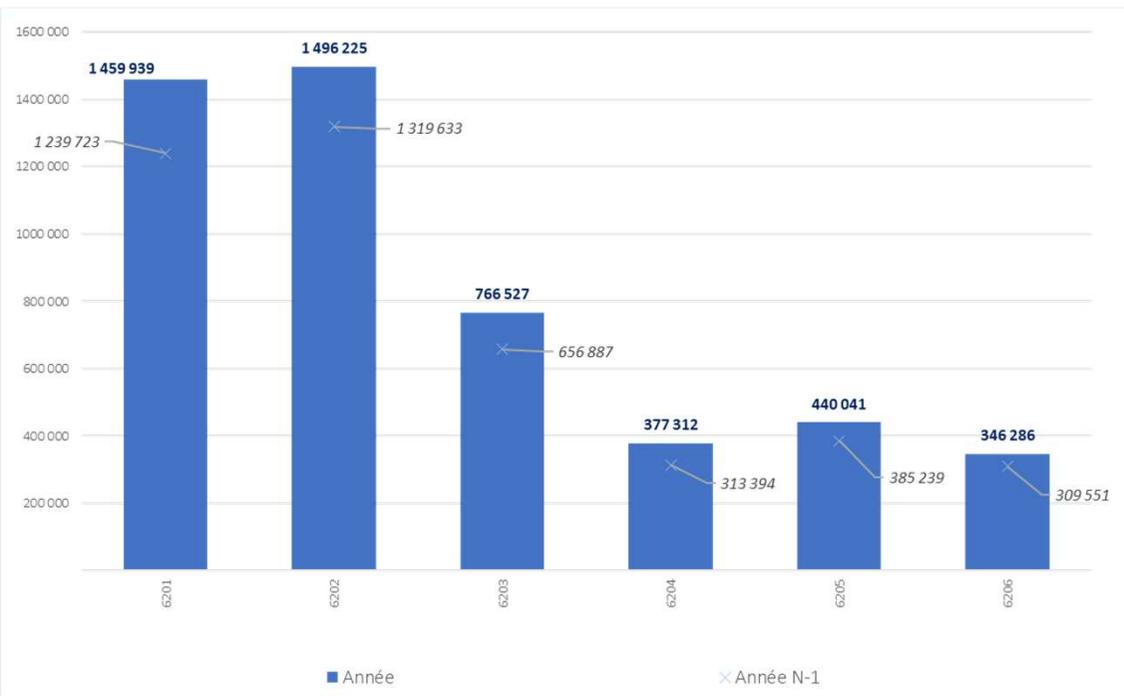
Nous avons eu 10 accidents voyageurs déclarés sur l'année, essentiellement des chutes de passagers

FREQUENTATION

Comment évoluent les fréquentations par ligne (évolutions annuelles) ?

Retour TRANSDEV : Total de plus 16 millions de validations soit +15% de validations à fin décembre 2024 sur l'ensemble des lignes.

Détail des lignes de Versailles ci-dessous



FREQUENTATION

- Un focus particulier à mettre en place : fréquentations tôt le matin et tard le soir sur les lignes, évolutions ? Méthodologie de suivi ?

Retour TRANSDEV : Mise en place d'un calendrier d'études avec les Cellules Compteuses

Les Cellules compteuses permettent un retour détaillé des fréquentations.

Effectué : Ligne 6202

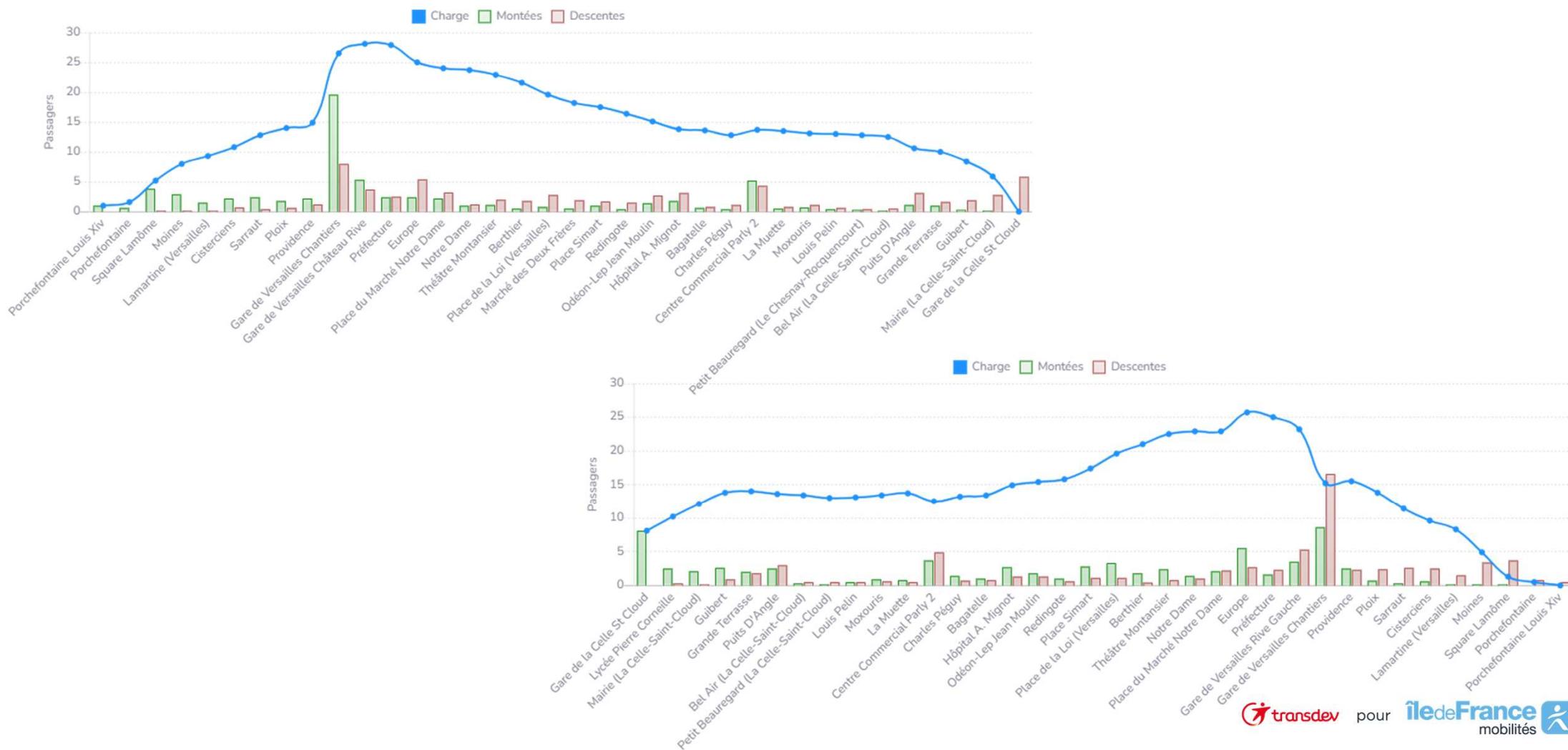
En cours jusqu'aux vacances de février : Ligne 6203, 6207, 6213 et 6214

- Saturations ponctuelles certains jours et heures

Retour TRANSDEV : Enquête sur la ligne 6202 avec les cellules compteuses ne montre pas de saturation mais une charge importante. Focus O/D ligne 6202

FREQUENTATION

- Saturations ponctuelles certains jours et heures - Focus O/D ligne 6202



POINTS NOIRS DE CIRCULATION

Points noirs d'encombrements dans les flux de circulations dans les rues qui perturbent des régularités des dessertes. Identification, mesures

- Carrefour Chantiers / Vergennes / Abbé Rousseaux (Ste Elisabeth)
- Place du Marché / Rue de la Paroisse (livraisons en double file..)
- Place Laboulaye (aux heures d'entrées et sorties scolaires) nombreux véhicules en double file
- Couloirs de bus Europe vers Gare RG et Hôtel de Ville, feux très longs qui ralentissent les bus
- Rue du Maréchal Joffre au niveau du Lycée Jules Ferry
- Marché de Porchefontaine (double file)

Identification dans un livret des zones à risques, sensibilisation des conducteurs, intervention auprès des collectivités, réadaptation des temps de parcours...



Ce livret recense les zones sensibles sur les lignes de Transdev Versailles, notamment celles présentant des risques spécifiques : virages serrés, stationnements, marches arrière nécessaires, forte fréquentation de piétons et cyclistes, etc.



Pour accéder aux zones identifiées comme à risques sur l'ensemble des lignes de Versailles, rendez-vous sur Mobime dans l'onglet "Documents".



Un classeur regroupant l'ensemble des lignes et les "sécurithèmes" est également disponible en salle de prise de service.

Merci à tous les conducteurs et managers qui se sont impliqués avec engagement pour identifier et signaler les zones à risques.

Leur contribution active a été essentielle pour concevoir ce livret, dont l'objectif principal est de renforcer la sécurité sur nos lignes.

MODERNISATION DES VEHICULES

Calendrier prévu pour modernisation des véhicules jusqu'à 2029 avec passage aux nouvelles motorisations

Retour TRANSDEV : Transdev n'a pas la main sur ce point et nous sommes tributaire d'IDFM

Calendrier d'abandon du garage des bus sur espace Château et mise en fonction du dépôt boucle de Saint-Cyr

Retour TRANSDEV : Nous n'avons pas de calendrier sur ce point, des négociations sont en cours entre les différents acteurs du projet (EPV, IDFM).

DESSERTES

Quelles dessertes prévues pour le quartier PION (Quartier de Gally) en fin d'année 2025 ?

*Bus coté Versailles et/ou BUS coté St Cyr ;

*Quid pour les scolaires post primaire. CES Saint-Cyr ?

Retour TRANSDEV : Premières livraisons en juin 2025 et fin des livraisons en 2028.

Cette zone est desservie le T13 qui relie la Gare de Saint-Cyr-L'École (RER C) à Saint-Germain-en-Laye (RER A).

Les lignes 6211 et 6240 du Territoire Grand Versailles permettent de relier ce nouveau quartier à la Gare de Versailles Chantiers (RER C, Ligne N, Ligne V). A ce jour nous n'avons pas de demande d'études de développement sur ces lignes de la part d'IDFM.





MERCI