

Compte-rendu des rencontres usagers du 20 septembre 2016 à la gare routière du Théâtre et à la gare SNCF de Calais-Ville

1. OBJECTIFS

La journée de rencontre des usagers à la gare routière du Théâtre et à la gare SNCF de Calais-Ville avait pour objectifs :

- de toucher le public usager des transports en commun et d'encourager leur participation à la concertation ;
- d'informer sur le projet et sur la phase de concertation réglementaire ;
- de répondre en direct aux questions des voyageurs ;
- de recueillir leurs avis.

2. ORGANISATION

La journée s'est déroulée en deux temps et selon les mêmes modalités :

- Une rencontre à la gare routière du Théâtre, place Albert 1^{er}, de 7h15 à 9h.
- Une rencontre à la gare SNCF de Calais-Ville de 16h à 18h.



De 7h15 à 9h à la gare routière du Théâtre

Matériel :

- Un barnum et des funflags étaient positionnés sur le parvis du Théâtre et sur le parvis de la gare à proximité des arrêts de bus et du bâtiment voyageurs afin d'être identifiés par les usagers.
- Des outils d'information :
 - o Trois panneaux d'exposition présentant le projet ;
 - o Les dossiers de concertation.
- Des outils de participation :
 - o Un registre de concertation en évidence sur une table haute. Aucun avis écrit n'a été déposé au cours de cette action.

Equipe :

3 représentants du SITAC et 2 membres des équipes de Calais Opale Bus étaient présents et ont répondu aux questions du public et distribué les dossiers de concertation.



De 16h à 18h à la gare SNCF de Calais-Ville

3. MODALITES D'ANNONCE DE L'ÉVÉNEMENT

L'annonce a été effectuée sur le site internet du SITAC et par affichage dans les bus du réseau la semaine précédant l'événement.

4. METHODE

- Une partie des participants, en correspondance à la gare routière ou à la gare SNCF, s'est présentée au stand. Pour le reste, l'équipe présente s'est déployée pour entrer directement en contact avec les usagers en particulier sous les abris-bus.
- Lorsqu'un dialogue était engagé, les membres de l'équipe essayaient de retranscrire en quelques mots les principales idées émises par l'interlocuteur.
- L'équipe encourageait également les participants à déposer des avis directement sur le registre mis à disposition. Si les participants n'étaient pas volontaires, l'équipe présentait alors les autres modalités d'expression prévue au cours de la concertation réglementaire.

5. FREQUENTATION

La fréquentation actuelle de la gare routière de la place du Théâtre est estimée à environ 4900 personnes par jour tandis que celle de la gare SNCF de Calais-Ville est estimée à environ 4800 personnes.

Au cours de la rencontre du matin, environ 35 personnes se sont présentées spontanément sur le stand pour échanger et se renseigner. Les échanges de l'après-midi se sont plus fait sur sollicitation de l'équipe projet aux arrêts de bus ou aux stations vél'in.

Enfin près de 400 dossiers de concertation ont été distribués au cours de la journée.

6. QUALITE DES PARTICIPANTS

Dans le cadre des échanges, les membres de l'équipe ont pu noter que :

- la quasi-totalité des participants étaient des usagers réguliers du réseau Calais Opale Bus ;
- les lycéens et les actifs ont été les catégories les plus représentées le matin, tandis que les étudiants étaient nombreux le soir.
- de manière générale, les participants effectuaient des déplacements à destination des établissements scolaire ou universitaire et des déplacements pendulaires dans le cadre de leur activité professionnelle ;
- toutes les tranches d'âges étaient présentes mais les plus jeunes sont ceux qui ont posé le moins de questions.

7. CONTENU DES ECHANGES

Les échanges ont été relativement peu nombreux du fait d'un temps consacré principalement aux correspondances avec le bus ou avec le train. En moyenne, les participants sont restés une courte durée sur le stand – environ 5 minutes – afin d'obtenir des informations sur le projet. Certains participants sont restés plus longuement et ont pu bénéficier d'une présentation complète. Alors ils ont pu débattre des enjeux et de l'opportunité du projet principalement. Néanmoins, aucun participant n'a émis un avis sur le registre à disposition lors des rencontres.

En parallèle, un grand nombre de dossiers de concertation a été distribué.

La plupart des personnes interrogées ont indiqué connaître le projet Mov'in. Beaucoup sont apparus surpris de l'organisation d'une concertation réglementaire visant à solliciter leur avis. Pour ceux qui ont émis un avis oral, la grande majorité se positionne en faveur d'un projet visant à développer et améliorer le réseau de bus dans l'agglomération calaisienne.

Les thématiques suivantes ont été abordées concernant le déplacement de la gare routière et la création d'un pôle d'échanges multimodal :

- Lors de la rencontre à la gare routière du Théâtre, des participants anticipent les difficultés lors des premières semaines suivant le déplacement de la gare routière vers la gare SNCF.

Néanmoins, les participants semblent comprendre l'intérêt de ce déplacement en particulier pour les étudiants. Pour eux, cela permettrait de faciliter et d'accélérer le passage d'un mode de transport à un autre.

- A la gare SNCF de Calais-Ville, les participants sont plus nombreux à déclarer spontanément comprendre la pertinence de créer un vrai pôle d'échanges. Certains attendent d'ailleurs une amélioration de la qualité du parvis de la gare.
- Une commerçante se déclare inquiète du déplacement de la gare routière estimant que cela participera un peu plus à « *vider le centre-ville* ». Elle craint d'ailleurs une réduction du stationnement.
- Un grand nombre de participants s'interroge sur la répartition des futures lignes entre la gare et le théâtre. Ils souhaitent connaître les lignes qui seront modifiées et qui ne passeront donc plus au Théâtre.
- Des participants demandent que le futur pôle permette de bien identifier les différents bus (urbain, interurbain, tourisme...) et apporte une amélioration en matière d'information voyageur (affichage des prix, des horaires, des numéros de téléphone des agences commerciales...).
- Un effort est attendu sur la facilité de compréhension des correspondances entre les lignes du réseau urbain
- Enfin, quelques participants ont démontré un réel intérêt à requalifier les abords du Théâtre pour y favoriser les déplacements piétons.

Concernant la ligne de transport en commun en site propre :

- Majoritairement, les personnes ayant engagé un échange ont d'abord émis des avis sur l'organisation du réseau actuel. Si elles déclarent constater une amélioration ces dernières années, elles décrivent des correspondances parfois compliquées et attendent une amélioration de la fréquence et de l'amplitude du réseau.
- Le tracé proposé n'a pas été remis en cause. Au contraire il est perçu comme une amélioration de l'actuelle ligne 4.