

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2016

Notre association a pour vocation de défendre les intérêts des usagers des transports publics dijonnais. Nous pensons en effet que toute agglomération de taille conséquente, dotée de surcroît d'un réseau de transport performant, coûteux et moderne doit avoir une association d'usagers « locale ».

Nous proposons nos services de médiation et d'information pour permettre la résolution des différends qui peuvent apparaître entre les usagers et les différentes parties prenantes du transport public local.

Nos membres, en visite régulière sur le réseau, rencontrent et échangent avec les usagers, et évaluent la qualité de service du réseau, effectuent des relevés, et proposent des améliorations.

1. La pérennisation du service d'alerte trafic par SMS

La permanence est assurée principalement par les membres du bureau, ou par les membres de l'association, en continu, de 7h à 20h du lundi au samedi.

L'année 2016 montre une stabilisation des inscriptions avec une hausse de "seulement" 5,3% du nombre d'abonnés, portant à 665 abonnés au 31 décembre 2016 contre 631 au 1er janvier 2016.

Annuellement, l'association s'astreint à une vérification de la validité des numéros de téléphone et supprime de la liste des abonnés tous les utilisateurs qui n'ont pas répondu aux sms de confirmation. Ce qui peut expliquer également la hausse modérée des inscrits au service, en prenant en compte toutes les désinscriptions.

Au 31 décembre 2016 nous avons envoyé 132 530 SMS d'alerte trafic soit 28 000 sms de moins qu'en 2015. Cela s'explique par la rationalisation des alertes et la suppression des signalements des retards de moins de 5 minutes.

2. L'assistance, le conseil et l'écoute des usagers des réseaux

Nous avons pour la seconde fois participé au Grand Dej des associations, et y avons fait des rencontres intéressantes, dont deux se sont soldées par des adhésions. Certains élus du Grand Dijon sont également passés nous voir.

L'association s'est munie d'un standard téléphonique physique en décembre 2016, afin de faire passer à la hausse significative du nombre d'appels, et d'optimiser ainsi leur traitement et le service offert au public.

En terme d'assistance, l'association :

- reçoit 4 à 5 appels par semaine,
- répond à une quinzaine de sollicitations hebdomadaires sur les réseaux sociaux et par courriel,
- envoie une alerte trafic tous les deux jours

3. Les recommandations et rencontres

Rencontres 2016 :

- André Gervais et Noémie Ghersallah (Prioribus & Nouvelle DSP Transport)
- Gilbert Menut & Laurent Bourguignat (Nouvelle DSP Transport)
- Frederika Desaubliaux (Nouvelle DSP Transport)
- Mme Renaudin Jacques, conseillère départementale (Subventions)
- Hubert Poullot (Transco)
- Rémi Delatte (Desserte de Saint Apollinaire)
- L'adjointe à la vie scolaire de la mairie de Marsannay la Côte + parents d'élèves (Dossier desserte des "cours de sport", demande de tarification spéciale pour groupe scolaire)
- L'association de Médiation "PIMMS"
- Laurent Grandguillaume (Subvention ponctuelle pour un projet)
- Association nouveau souffle contre le chômage (Nouveaux tarifs)
- Michel Rotger & Guillaume Ruet (Accessibilité d'un arrêt et aménagement du pôle visitation)
- Laurent Verschelde et Bernard Baron (Rencontre informelle & Etablissement de relations)

→ Adhésion à EVAD (avril) et FNAUT (Juillet)

→ Participation à 3 commissions de quartiers et une Réunion thématique sur les déplacements place de la république.

Presse :

→ RCF (interview générale) 15 janvier 2016

→ Fun radio (ter moins cher) 19 janvier 2016,

→ K6fm (prioribus) 08 février 2016,

→ France bleu (Prioribus) 11 février 2016,

→ France 3 12 février 2016,

→ Bien Public (Édition internet) du 20 avril 2016 : "Plombières : Au fil des réseaux condamne l'agression d'un chauffeur de bus",

→ Bien Public (Édition internet et papier) du 27 avril 2016 : "Dijon : un service d'information gratuit par SMS pendant la grève Divia",

→ Bien Public (Édition Internet) du 20 juin 2016 : "Grèves Divia : une association réclame des indemnités pour les usagers",

→ FRANCE BLEU Bourgogne (hausse des tarifs) juillet 2016,

→ France Bleu Bourgogne (Aménagement Pôle Darcy et desserte Lianes 5) mercredi 07 septembre.



4. Conclusion

La (jeune) association Au fil des réseaux a indéniablement progressé dans ses objectifs de défense des usagers des transports dijonnais.

Que ce soit par la multiplication des rendez-vous avec les décideurs politiques et les transporteurs, avec des interventions médiatiques ou la présence renforcée sur le terrain, l'association s'est clairement imposée comme interlocuteur pour toutes les questions relatives aux usagers des transports publics.

Il est à espérer qu'en 2017, l'association réussisse à participer davantage aux décisions en matière de transports publics.

L'association Au fil des Réseaux

