

**Préavis municipal n° 74  
relatif au postulat de  
M. Evan Lock sur le TUG  
(Transport Urbain de Gland)  
et une demande de crédit pour  
l'établissement d'une enquête de  
satisfaction, au sujet du transport  
urbain, auprès de la population.**

Date proposée pour la séance de la commission :

- Jeudi 18 septembre 2014 à 19h00  
Bâtiment Montoly 3 : Salle de conférence n°2

Municipal responsable : M. Michael Rohrer

Monsieur le président,  
Mesdames, Messieurs les conseillers,

### **Préambule**

Dans sa séance du 13 février 2014, le conseil communal acceptait de transmettre à la municipalité, pour étude et rapport, le postulat de M. Evan Lock relatif au TUG (Transport Urbain de Gland) dont la teneur est la suivante :

*Lors du dernier conseil communal de décembre 2013 la commission de gestion vous a soumis son rapport intermédiaire (que vous avez accepté) consacré au Transport Urbain de Gland (TUG).*

*L'analyse de la commission de gestion a mis en lumière des interrogations dans le fonctionnement des TUG. Interrogations reprises dans la conclusion du rapport sous forme de vœux.*

*Le soussigné ainsi que les membres de la commission de gestion estiment que ces vœux doivent être suivis d'effets concrets par la voie du présent postulat.*

*Je demande donc à la municipalité de traiter les points suivants :*

- *Obtenir des statistiques fiables et justifiées de la part des différents intervenants*
- *Réaliser une enquête de satisfaction auprès de la population (tous les usagers et non usagers)*
- *Etudier la possibilité d'intégrer la ligne du bus TUG dans le projet des transports publics mené par le Conseil Régional tout en conservant un transport scolaire.*

### **Remarque liminaire**

Il n'est pas d'usage de répondre à un postulat par un préavis. Toutefois, dans le cadre de cette réponse, la municipalité a choisi cette variante pour une question d'efficience. En effet, la réalisation d'une enquête de satisfaction, dont le coût n'était pas prévu au budget de cette année, impliquait qu'il soit porté au budget 2015 ou qu'il y ait le dépôt d'un préavis si nous voulions réaliser cette enquête en 2014, encore.

En outre, suivant les résultats de cette enquête et leurs conséquences sur le fonctionnement du TUG, il est nécessaire de pouvoir solliciter rapidement la Direction générale de la mobilité et des routes de l'Etat de Vaud pour que les éventuelles adaptations puissent être prises en compte pour le changement d'horaire 2016; soit en décembre 2015. Pour ces diverses raisons la réponse au postulat de M. Evan Lock vous est présentée sous la forme du présent préavis.

### **Contexte**

Pour rappel, le Transport Urbain de Gland (TUG) circulait jusqu'en décembre 2012 en boucle unidirectionnelle du lundi au vendredi entre 7h et 19h, durant les périodes scolaires. Il reliait les principaux quartiers de Gland en empruntant une bonne partie de l'avenue du Mont-Blanc ce qui rendait difficile le respect des horaires, plus particulièrement aux heures de pointes. En dehors des périodes scolaires, ce bus était remplacé, par un minibus « PubliCar » qui fonctionnait uniquement sur appel.

Suite à une étude menée en 2010, la municipalité a décidé de modifier le parcours et les horaires du TUG à l'occasion du grand changement d'horaire des transports publics routiers et des CFF du 9 décembre 2012. Cette date coïncidait également avec la réorganisation des transports régionaux et la mise en service de l'arrêt de bus « Gare Sud », utilisé depuis lors par les lignes régionales 835 et 836, reliant Rolle à Gland, respectivement par Gilly – Luins et Dully – Bursinel.



C'est donc depuis le lundi 10 décembre 2012 que le parcours du TUG a été adapté afin d'éviter le plus possible l'avenue du Mont-Blanc tout en restant attractif dans la liaison Nord-Sud. Simultanément, l'horaire a été élargi pour permettre à ce bus de circuler de 5h46 à 20h12, du lundi au vendredi, sur l'ensemble de l'année à une cadence à la demi-heure. Cette adaptation a permis de maintenir un seul bus étant ainsi attentif aux coûts d'exploitation.

Le TUG fait partie de l'offre Mobilis permettant à ses usagers de pouvoir utiliser un seul titre de transport pour voyager, aussi bien en train ou avec d'autres bus desservant ou circulant sur Gland.

Certes le parcours n'est peut-être pas optimal, mais il permet de pouvoir changer de bus ou autres moyens de transport à des arrêts communs ou de passer de l'arrêt « Gare Sud » à l'arrêt « Gare Nord », au niveau du haut de la rue du Perron, où nous espérons voir bientôt une plate-forme modale se développer avec la création du quartier « Gare sud » et du nouveau passage inférieur.

Le quartier d'Eikenøtt est en passe de délivrer ses derniers logements et l'ouverture actuelle du centre commercial et de services rendra assurément plus attractif encore le transport en bus, à destination ou en provenance de ce quartier à haut potentiel de par sa conception et son accès aux transports publics, puisque desservi par la ligne régionale 835 et le TUG.

C'est pourquoi la municipalité a souhaité saisir l'opportunité qui était offerte au travers de ce préavis pour réaliser une enquête de satisfaction auprès de la population, ceci aussi bien des usagers que des non utilisateurs. (Ce point est développé ci-dessous.)

## **Statistiques**

La demande du postulat était énoncée de la manière suivante :

*« Obtenir des statistiques, fiables et justifiées de la part des différents intervenants ».*

La mise en service d'un nouveau véhicule hybride, en décembre 2013, disposant d'un appareil de comptage intégré au véhicule, permet maintenant à CarPostal de nous remettre des statistiques précises chaque trimestre. C'est ainsi que nous avons des données à fin décembre 2013, fin mars et fin juin 2014.

Ces éléments permettent de dénombrer la moyenne des mouvements des voyageurs, soit montées et descentes par course et par arrêt, par tranches de 3 mois et de faire une projection sur 12 mois.

Les TPN qui assurent la ligne 817 et CarPostal qui exploite les lignes 830, 835 et 836 ont remis des statistiques de fréquentation au chef de projet du Conseil régional en charge de l'étude régionale sur les transports. Ces statistiques sont en cours d'analyse au niveau de l'ensemble de la région et plus particulièrement des bassins versants.

Toutefois, les éléments extraits des statistiques qui nous occupent, établies à fin juin 2014, démontrent d'ores et déjà que des usagers, très vraisemblablement habitant Gland, empruntent ces lignes en montant ou descendant des bus à l'un ou l'autre des arrêts situés sur la commune. En sus, une grande majorité des mouvements se font à la gare.

La ligne 817, assurée par les TPN, s'inscrit également dans le transport régional. Cette ligne provient de Nyon, passe par Prangins pour relier la Gare de Gland. Elle dessert les arrêts « Domaine Impérial » et « Mont-Blanc » où nous comptons également des mouvements. La ligne 836, en direction de Rolle, assure une liaison horaire avec la Lignière – Dullive.

## **Intégration**

Le postulat de M. Lock demandait en outre :

*« Etudier la possibilité d'intégrer la ligne de bus du TUG dans le projet des transports publics mené par le Conseil Régional tout en conservant un transport scolaire ».*

Au niveau du Conseil régional, les lignes régionales sont subdivisées en bassins versants. La ville de Gland est à cheval sur deux bassins versants, soit Rolle et environs (pour les lignes 835 et 836) et Prangins – Begnins – St-George (pour les lignes 830 et 817). Chaque année, les communes sont consultées et peuvent faire des propositions de modifications pour les lignes concernant les bassins versants les touchant. Grâce à ce mode de fonctionnement, la ligne du TUG est parfaitement intégrée dans les projets et études des transports publics menés par le Conseil Régional.

Dans la grande majorité des communes faisant partie du Conseil Régional, le transport scolaire est assuré par les lignes régulières. La mise en place d'un transport scolaire complètement séparé des lignes régulières serait très onéreux (de l'ordre de CHF 600'000.-- pour la ville de Gland) car dans le cadre d'un transport scolaire, les élèves doivent tous voyager assis et être attachés.

## **Enquête de satisfaction**

Le postulat demandait la chose suivante :

*« Réaliser une enquête de satisfaction auprès de la population (tous les usagers et non usagers). »*

Comme déjà dit, la municipalité a saisi l'opportunité qui était offerte au travers de ce postulat pour proposer une enquête de satisfaction. En collaboration avec Car Postal, et dans la mesure du possible également avec le concours du Conseil régional avec lequel des discussions sont en cours, elle a entrepris une réflexion sur le mode d'approche des usagers comme de la population afin de pouvoir questionner un panel diversifié de personnes.

La direction régionale de CarPostal a mandaté son responsable marketing voyageurs pour travailler sur un questionnaire et après évaluations, le bureau M.I.S Trend SA à Lausanne, spécialiste d'enquêtes téléphoniques, qui travaillent depuis la région lausannoise avec un personnel parlant parfaitement le français et aguerri aux sondages régionaux ou locaux, a été retenu pour établir une offre, comprenant la création d'un questionnaire, l'enquête téléphonique et l'établissement d'un rapport d'analyse et de synthèse.

Cette offre doit permettre de recueillir 800 réponses comprenant aussi bien des non-clients, que des clients occasionnels, réguliers ou encore quotidiens du TUG. En sus, un questionnement quant aux raisons pour lesquels les glandois ne prennent pas le bus est aussi intégré.

L'offre globale se monte à CHF 26'568.- TTC.

Car Postal s'est engagé d'ores et déjà à prendre le 1/3 de cette somme à sa charge.

Le Conseil régional ne s'est pas encore prononcé pour une éventuelle participation à cette enquête.

Toutefois, dans le contexte actuel la somme sollicitée au travers de ce préavis se monte à CHF 17'712.- TTC. Elle représente les 2/3 du montant de l'offre retenue.



### **Coût de l'étude de satisfaction**

L'enquête de satisfaction a été devisée par le Bureau MIS Trend, à Lausanne, à CHF 24'600.-

Ces coûts comprennent les prestations suivantes :

Conception méthodologique, rédaction du questionnaire, codification, informatisation et tests de plausibilité, instructions à tous les enquêteurs. Réalisation des interviews depuis la centrale lausannoise, traitement des résultats, rapport d'analyse et de synthèse illustré graphiquement, présentation orale des résultats à la municipalité et aux partenaires.

Sur la base actuelle des discussions avec les divers partenaires (CarPostal et le Conseil régional), la participation communale à cette étude se monte à CHF 17'712.- TTC (CHF 16'400.- + 8 %TVA = CHF 17'712.-TTC)

### **Programme**

En cas d'acceptation du crédit pour la réalisation de cette enquête de satisfaction par le conseil communal, ladite enquête pourrait démarrer dès l'automne 2014.

La préparation, la collecte des informations, le traitement des données et le rendu s'échelonnent sur environ 12 semaines (3 mois).

Le programme de mise en œuvre de cette enquête de satisfaction pourrait être le suivant :

Première lecture	11 septembre 2014
Décision du Conseil communal	9 octobre 2014
Finalisation du questionnaire avec M.I.S Trend SA et les partenaires	2 <sup>e</sup> quinzaine d'octobre 2014
Sondage téléphonique	Semaines 44, 45, 46 (fin octobre et début novembre 2014)
Remise du rapport	Décembre 2014
Analyse de la municipalité et partenaires	Janvier – Février 2015
Modélisation des mesures proposées ou correctrices	Premier trimestre 2015
Information au Conseil communal	Avril 2015

### **Financement**

Le financement de cette étude sera assuré par les disponibilités de la bourse communale

### **Conclusions**

Fondée sur ce qui précède, la municipalité propose au conseil communal de prendre les décisions suivantes :







**TRANSPORTS URBAINS  
GLANDOIS**

Légende	
Lignes du transport urbain et lignes régionales selon couleur	
Bleue en continu	Transport urbain de Gland
Bleue en traitillé	Courses scolaires complémentaires
Jaune	817: Nyon – Prangins – Gland – Prangins – Nyon
Verte	830: Begnins – Burtigny – Bassins
Bruno	835: Gilly – Rolle
Bordeaux	836: Dully – Bursinel – Rolle