

COMPTE RENDU

REUNION ASSOCIATIONS

7/7/2015

PARTICIPANTS

Madame	Anne-Marie	TABUTAUD	CLCV Union Départementale des Bouches du Rhône
Monsieur	René	JUST	Association d'Usagers de la gare des Arcs
Monsieur	Raymond	PELLOUX	NOSTERPACA
Monsieur	Norbert	FOLLI	NOSTERPACA
Monsieur	Gilbert	SOULET	NOSTERPACA
Monsieur	Georges	BALDACCHINO	FGRCF
Monsieur	Gérard	BOTTE	Chemins de fer régionaux et tramways
Monsieur	Roger	CERVERA	UFC Que Choisir
Monsieur	Daniel	GUFFROY	CEPG (Convergence Ecologique du Pays de Gardanne)
Monsieur	Dominique	DALEMONT	CEPG
Monsieur	Michel	VANDENBROUCKE	Toulon Var Déplacements
Monsieur	Olivier	GRIFFET	Toulon Var Déplacements
Monsieur	François	KERMARC	ADAVA Pays d'Aix
Monsieur	Alain	PATOUILLARD	Association TGV
Madame	Danielle	BENETETTINI	INDECOSA CGT

INTERVENANTS

Philippe CHAUVIN, SNCF MOBILITES PACA, Directeur Qualité
 Dolores TIBERGHIEU, SNCF TER PACA Responsable Qualité
 Nathalie DORIER, SNCF MOBILITES Directrice aux Affaires Territoriales
 Catherine MACARY, SNCF MOBILITES Responsable Institutionnelle Régionale

I. Le plan d'actions TER REBOND (voir power point de présentation joint)

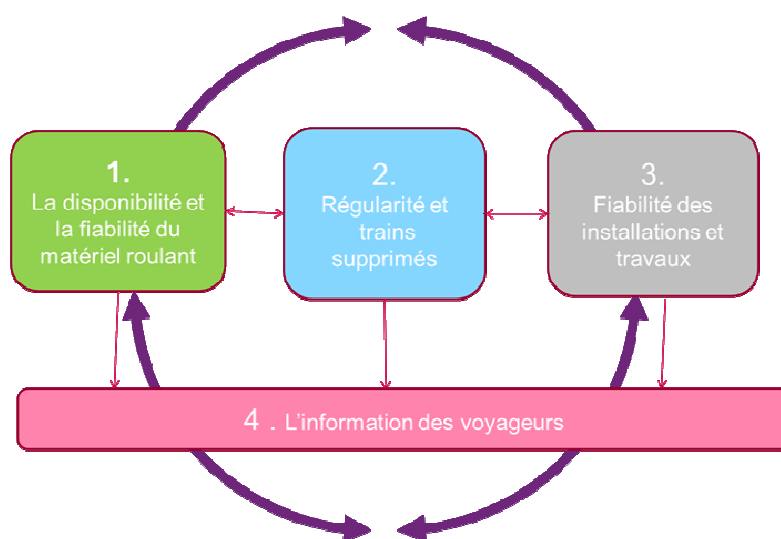
Philippe CHAUVIN, SNCF Mobilités PACA

Depuis le 15 février, le plan de redressement REBOND a été lancé.

Il est composé de 4 chantiers majeurs (ci-contre).

Le 1er objectif de ce plan est d'abaisser le nombre de trains supprimés à 4,5% (divisés par 2) au 31 mai et d'arriver, à la même date, à 83,5% de régularité.

Si les objectifs ont été atteints (au 31 mai, 96,3% des trains ont circulé et 84% arrivaient à l'heure), les résultats restent toutefois très fragiles.



- Concernant la disponibilité et la fiabilité du matériel, il faut noter une nette amélioration : sur 249 trains qui ne sortaient pas des ateliers en janvier pour des raisons de non fonctionnement du matériel, en mai, seuls 19 trains étaient dans cette situation. Cette amélioration est essentiellement due à une nouvelle organisation des ateliers de maintenance et à la mise en place d'une équipe volante de techniciens qui intervient rapidement sur site. Par ailleurs, un programme d'acquisition de compétences sur le nouveau matériel en cours de livraison (Regio2N et Regiolis) est déployé afin que les techniciens maîtrisent l'ensemble du parc. Pour autant, la fiabilité du matériel est aujourd'hui en-deçà du niveau attendu et le nombre de « détresses en ligne » trop important. Aussi poursuivons-nous nos actions afin de revenir à une robustesse du parc moins pénalisante pour les usagers.
- Concernant la régularité et les trains supprimés, les nombreux travaux sur les voies impactent fortement la circulation ferroviaire. Un gros travail sur les travaux (notamment ceux du tunnel du Mussuguet) est entrepris par SNCF afin de limiter leurs effets.
- A noter qu'une direction qualité se crée au sein de SNCF TER PACA.

Question sur les raisons des pannes récurrentes du matériel

Certains trains sont vieillissants, très sollicités par les nombreuses rotations. Les conditions climatiques ont également tendance à éprouver le matériel roulant.

Questions sur l'absence de site de maintenance sur la ligne des Alpes

Réponse : Rationalisation et professionnalisation des centres de maintenance aux origines/terminus des trains pour éviter les mises en ligne inutile et fiabiliser le matériel en sortie d'atelier. Il faut également noter que la multiplication des centres de maintenance coûte cher et qu'il incomberait au Conseil Régional d'en supporter le financement.

Question sur le gabarit du nouveau matériel et le tunnel de Vintimille

SNCF ne découvre pas le sujet car les travaux du tunnel de Vintimille sont programmés depuis très longtemps et le nouveau matériel y circulera aux dates prévues.

II. Qualité de service aux voyageurs : zoom sur le plan d'actions propreté (voir power point de présentation joint)

Dolorès TIBERGHEN, SNCF Mobilités TER PACA

4 critères de qualité de service à bord des trains sont contractualisés avec la Région : l'accueil, l'équipement, l'information et la propreté.

Action propreté 2012-2014

Un constat : corrélation de la propreté avec la production des trains, notamment la régularité.

Le plan d'action s'articule autour de 4 axes :

- 1 alerte** : mise en place d'un système d'alerte avec du personnel SNCF
- 2 équipement** de certains sites qui étaient sous-équipés en installation nécessaires au nettoyage des trains. En PACA, SNCF possède 25 sites de remisage sur lesquels il s'agit de travailler au nettoyage des trains à

l'instant T de façon la plus pragmatique et efficace possible car ceux-ci ne sont pas tous équipés pour nettoyer le matériel roulant.

3 flexibilité : adapter les opérations de nettoyage aux sites de remisage et aux contraintes de production.

4 méthodes innovantes comme le nettoyage en parcours sur les intervalles Marseille-Nice : une personne monte à Toulon et intervient jusqu'aux Arcs. Le train est de nouveau « traité » à Nice. Idem pour le retour. Le nettoyage en parcours est également mis en place entre Nice et Monaco. Le coût du nettoyage en parcours est très élevé.

Il s'agit aussi de réaliser des opérations efficaces et visibles pour l'usager comme la rénovation de l'ensemble des toilettes du parc de train Corail (170 toilettes ont été traitées).

Propreté extérieure des trains

Seule une machine à laver fixe est installée à Marseille Blancarde, aussi le dégrassage extérieur sur les sites se réalise-t-il souvent à la main ; une seule rame nécessite 6 h de travail. Le financement de 4 machines à laver est en cours d'étude avec le Conseil Régional.

Les tags sont très compliqués à enlever et demandent en moyenne 8 h de travail ; les produits utilisés sont toxiques, aussi les conditions sanitaires à respecter, de sécurité, de récupération des produits complexifient considérablement ce nettoyage.

La prévention n'est pas simple car les trains sont souvent considérés comme des « supports artistiques » itinérants et mobiles idéals pour présenter ses tags au plus grand nombre.

Le pelliculage des rames et la peinture anti-tag sont des moyens utilisés mais là aussi le coût est très élevé.

III – Questions écrites

Des associations ont pu déjà avoir des réponses à leurs questions posées par écrit dans des comptes rendus de réunion ultérieure (ascenseurs de St Marcel...), dans les comités de ligne ou bien encore dans ce même compte rendu, dans les chapitres des interventions et documents de présentation. Il est donc possible que certaines questions écrites ne soient pas reprises littéralement.

Question sur l'arrêt des trains Intercités en gare d'Arles

Réponse sur les Intercités : Alain Vidaliès, Secrétaire d'état aux transports, à la mer et à la pêche a annoncé le 7 juillet 2015 la nomination du Préfet Francois Philizot comme l'interlocuteur des territoires pour la définition de la nouvelle desserte des Trains d'Equilibre du Territoire (Intercités). Des évolutions de l'offre pourront ainsi résulter de la concertation qu'il conduira entre juillet 2015 et mai 2016 avec les collectivités concernées, sur la base des préconisations effectuées par la commission avenir des trains d'équilibre du territoire présidée par Philippe Duron, député du Calvados. Pour l'heure, la desserte d'Arles reste inchangée.

Question sur la relation Marseille-Avignon TGV A/R

Réponse : Le Conseil Régional, reste l'Autorité Organisatrice des Transports qui détermine et finance les dessertes TER. Il est possible de rejoindre en TER Avignon

TGV en passant par Avignon Centre. De plus, des TGV relient fréquemment chaque jour ces deux gares.

Question sur la desserte entre Marseille et Aubagne, suite à la création de la 3^{ème} voie

Réponse : en 2016, 3 TER supplémentaires seront mis en place en heure de pointe du matin.

Question sur l'aménagement de parkings en gare de St Marcel et de la Pomme

Réponse : ces haltes sont essentiellement urbaines ; aussi des projets de parking pourraient, si cela s'avérait pertinent, être étudiés par la métropole. A noter que la fréquentation de la gare de la Pomme est la plus faible de PACA.

Question sur la remise en service concluante des ascenseurs de Gardanne par SNCF Réseau (peu de dégradation, très bon taux de fonctionnement...).

Réponse : Le retour d'expérience est très positif et un conventionnement de financement ÉTAT/RÉGION est envisagé pour remplacer les ascenseurs des autres gares de la ligne. Sous réserve de co-financement, les travaux pourraient démarrer dès 2016.

Question sur le « projet de barreau de Luynes » (?)

Réponse : s'il s'agit des études pour la réalisation de la deuxième phase de travaux de la ligne Marseille-Aix, une réunion publique s'est déroulée à Luynes le 26 novembre 2014 où a été présenté le projet. Le compte-rendu de cette réunion est consultable sur Internet.

Question sur la desserte La Pauline-Hyères

La ligne a été ré-ouverte le 29 juin (et non le 29 mai). Le 1^{er} novembre reste la date à laquelle le service initialement prévu entre Toulon et Hyères sera mis en œuvre : le Conseil Régional et SNCF TER travaillent à la circulation de 19 allers-retours quotidiens.

Question sur les conséquences des travaux entre la Pauline et Hyères sur la circulation des trains

Réponse : à l'heure actuelle, 2 interruptions de trafic ferroviaire liées aux travaux sur la ligne sont à prévoir :

- l'une avec très peu d'impact sur le service voyageurs puisqu'il s'agit de travaux de nuit du samedi 17 octobre 20h15 au dimanche 18 octobre 8h15.
- l'autre durant 48 h du mardi 27 octobre au mercredi 28 octobre.

Question sur les travaux en gare de Toulon annoncés du 4 janvier au 2 avril 2016

Réponse : il s'agit en effet de travaux de renouvellement d'appareils de voie, d'une opération de maintenance importante puisque 11 d'entre eux vont être remplacés pour assurer leur fonction en toute sécurité. Ces travaux n'entraînent pas d'amélioration particulière mais s'inscrivent dans le cadre de la modernisation des voies ferrées et notamment du programme national « Vigirail » (programme de maintenance des infrastructures plus particulièrement lié à la sécurité des installations).

Nature des travaux :

- Remplacement de 11 appareils situés à la sortie de la gare côté Vintimille
- Renouvellement des voies quais B, D et E (ballast, rails et traverses).

Question sur les écrans d'information en gare des Arcs

Réponse : A certaines heures de la journée, les reflets du soleil nuisent à la lecture de l'écran ; mais ces écrans ne peuvent être déplacés car ils sont installés sur le passage des plus gros flux de voyageurs. Par ailleurs, un rappel a été fait afin que les situations perturbées figurent systématiquement sur les écrans d'informations et soient complétées par une annonce sonore (seulement dans les gares équipées).

A noter : lors des dernières Enquêtes Client Mystère, la gare des Arcs a obtenu 100% de conformité pour l'indicateur « Information en situation perturbée ».

Question sur le distributeur de billet automatique en gare de Bandol

Réponse : le diagnostic concernant la visibilité de l'écran du distributeur vient d'être réalisé : l'écran a fait l'objet de dégradation malveillante et présente quelques rayures sans incidence sur la visibilité ; si la visibilité doit être plus difficile à certaine heure de la journée à cause du reflet du soleil, cela ne justifie pas le coût du remplacement du distributeur.

Question sur le report des travaux d'accessibilité pour les PMR dans les gares des Arcs à Marseille

Réponse : SNCF Réseau a dû reporter les travaux d'accessibilité suite au transfert de ressources infrastructures à la vérification des installations de sécurité dans toute la France (voir plus haut programme « Vigirail » : décision nationale suite aux accidents de Brétigny et Danguin).

Lors de la prochaine réunion, une visite du Centre Régional des Opérations en gare de Marseille Saint Charles sera organisée.