



VOTRE AVIS POUR FAIRE AVANCER LES TER



NOS TER PACA

LETTRE D'INFORMATION JUILLET-AOÛT-SEPTEMBRE 2016

Nous avons le plaisir de vous présenter la seconde lettre d'information du site nos-ter-paca.fr. Cette lettre a pour but de présenter aux utilisateurs du site une synthèse des données collectées et un point sur les actions que nous menons.

Nous remercions chaleureusement tous les contributeurs ayant pris le temps de nous faire part des difficultés rencontrées dans les transports en région PACA. Depuis le lancement officiel de l'application le 19 septembre, vous êtes de plus en plus nombreux à utiliser le site.

Synthèse des données récoltées

Vue d'ensemble

Au cours de 3 derniers mois, le site a reçu **1290 réclamations**, issues de **520 contributeurs** différents.

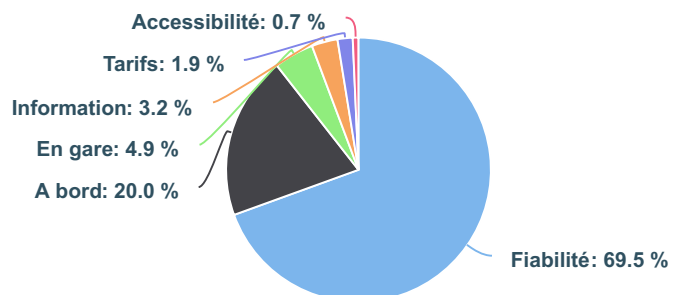
Évolution dans le temps

Le site a enregistré une forte augmentation du nombre de contributions suite au lancement officiel de l'application smartphone le 19 septembre ainsi que notre action de communication en gare. Depuis cette date le nombre d'utilisateurs journalier varie en moyenne entre 50 et 100 en semaine.



Catégorie des réclamations

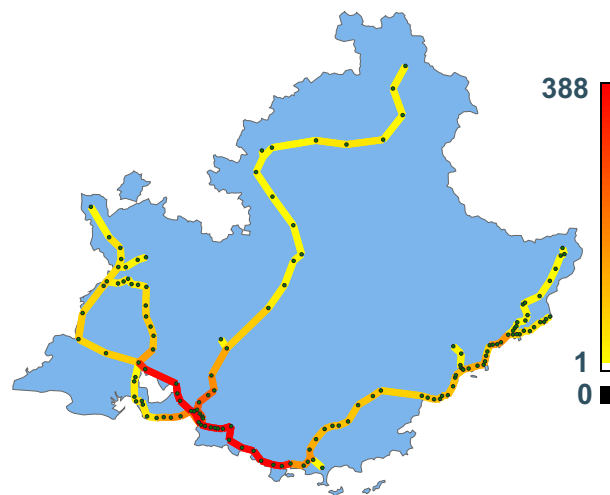
Les problèmes de fiabilité restent au coeur des préoccupations puisqu'ils représentent plus de 2/3 des contributions. Les remarques portant sur les conditions de voyage à bord ont fortement progressé, puisqu'elles représentent aujourd'hui près de 20% du total. Viennent ensuite dans une moindre proportion les contributions portant sur les gares, l'information, les tarifs et l'accessibilité.



Répartition géographique

Ces réclamations sont réparties sur le territoire, comme on peut le voir sur la carte ci à droite. Nous recevons des réclamations concernant l'ensemble de la région, en particulier sur les axes suivants:

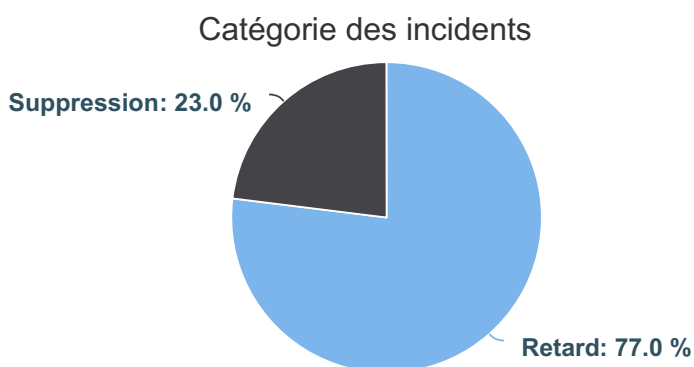
- Marseille - Toulon, et dans une moindre mesure Les Arcs - Draguignan
- Marseille - Miramas
- Marseille - Gardanne, et dans une moindre mesure Aix - Pertuis



Répartition des réclamations sur les tronçons ferroviaires

Fiabilité

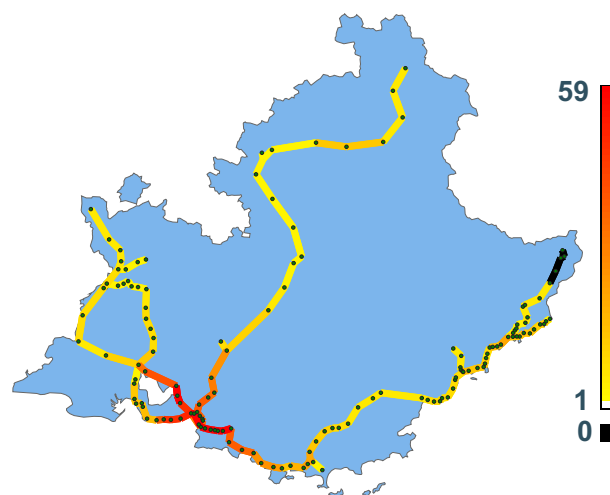
Au sein de la catégorie fiabilité, qui représente la grande majorité des remarques, 77% des contributions concernent les retards et 23% les suppressions.



Suppressions

Lorsque l'on regarde la répartition géographique des contributions concernant les suppressions, plusieurs axes ressortent:

- Marseille - Aubagne
- Marseille - Gardanne
- Marseille - Carry Le Rouet
- Marseille - Rognac



Répartition des réclamations concernant des suppressions

Problème récurrent

67%

Solution de remplacement

Une solution de remplacement m'a été proposée

14%

Cette solution de remplacement était adaptée

3%

Information

J'ai été informé de la raison

23%

J'ai été informé suffisamment à l'avance pour pouvoir m'organiser

4%

La raison fournie m'a paru claire

4%

La raison fournie m'a paru valable

2%

Conséquences

Cet incident a eu un impact négatif dans mon travail

35%

J'ai dû utiliser un autre moyen de transport

28%

J'ai perdu confiance dans la fiabilité de ce mode de transport

40%

Axes d'améliorations

Améliorer la fiabilité du service

53%

Proposer un solution de remplacement

37%

J'ai raté ma correspondance

4%

J'ai dû faire appel à quelqu'un pour venir me chercher

8%

J'ai décidé d'utiliser un autre moyen de transport dorénavant

3%

Améliorer l'information

39%

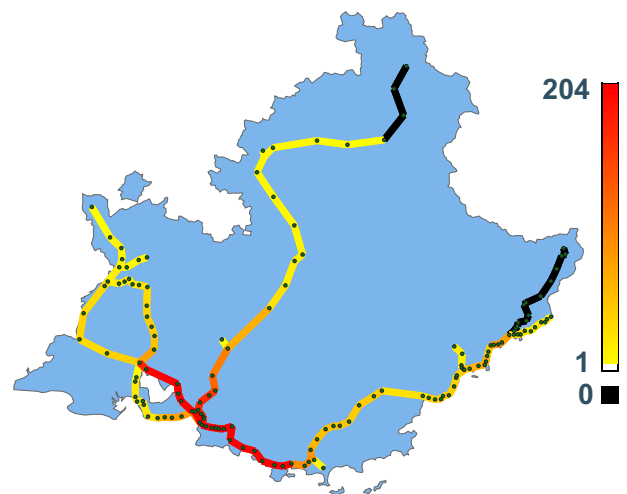
Améliorer les solutions de remplacement proposées

22%

- ➔ 67% des utilisateurs ayant signalé la suppression de leur train indiquent qu'il s'agit d'un problème récurrent sur leur ligne
- ➔ 35% font part d'un impact négatif de cet incident dans leur travail

Retards

Concernant la répartition géographique des contributions liées aux retards, on voit globalement apparaître les mêmes tendances que pour les suppressions avec quelques différences cependant, puisque la Côte Bleue est moins concernée, mais l'axe Marseille Miramas l'est plus fortement. Les axes Marseille - Gardanne et Marseille - Toulon sont également fortement concernés.



Répartition des réclamations concernant des retards

Problème récurrent

80%

Information

J'ai été informé de la raison

30%

La raison fournie m'a paru claire

5%

Conséquences

Cet incident a eu un impact négatif dans mon travail

36%

J'ai dû utiliser un autre moyen de transport

5%

J'ai perdu confiance dans la fiabilité de ce mode de transport

45%

Axes d'améliorations

Améliorer la fiabilité du service

68%

Meilleure estimation de la durée du retard en cas d'incident

27%

J'ai été informé suffisamment à l'avance pour pouvoir m'organiser

1%

La raison fournie m'a paru valable

4%

J'ai raté ma correspondance

4%

J'ai dû faire appel à quelqu'un pour venir me chercher

6%

J'ai décidé d'utiliser un autre moyen de transport dorénavant

2%

Améliorer l'information

42%

- ➔ 80% des utilisateurs signalent que ce problème de retard est récurrent sur leur ligne
- ➔ 36% font part d'un impact négatif de cet incident dans leur travail
- ➔ 70% réclament une amélioration du service.

Vue globale sur les problèmes de fiabilité

Sur l'ensemble des problèmes de fiabilité :

- 30% des réclamations portent sur le tronçon Marseille - les Arcs, avec une tendance plus forte de suppressions sur Marseille - Aubagne et plus de retards sur le reste de la ligne
- 15% des réclamations portent sur l'axe Marseille - Arles - Avignon avec une prédominance pour les retards
- 16% des remarques portent sur la Côte d'Azur (en comprenant les intercités), avec une légère prédominance de suppressions de trains par rapport aux retards dans les incidents
- 10% des remarques sur la Côte Bleue, un peu plus majoritairement des suppressions
- 15% des remarques sur la ligne des Alpes, avec plus de suppressions jusqu'à Aix et Pertuis et plus de retards au delà
- enfin, 5% des remarques portent sur les trains "passe-Marseille", avec une prédominance sur les retards

A bord

Les remarques dans cette catégorie concernent en majorité le manque de places assises (52%), suivi des remarques concernant l'état général du train, 29% pour des dégradations externes, 22% pour les problèmes de propreté et 21% pour des dégradations internes. Enfin, 26% des remarques portent sur un chauffage/climatisation inadapté.

Confort

Chauffage/climatisation inadapté

26%

Places disponibles insuffisantes

52%

Sécurité

Je ne me sens globalement pas en sécurité sur la ligne

4%

J'ai été victime ou témoin d'incivilité(s) sur la ligne

7%

J'ai été victime ou témoin d'agression(s) sur la ligne

1%

Services

Acheter un titre de transport à bord

1%

Obtenir des informations / renseignements

4%

Prévenir/gérer des problèmes de sécurité ou d'incivilité

3%

Disposer de prises électriques à bord

10%

Transporter mon vélo à bord

5%

État général du train

Problème de propreté générale (toilettes, déchets...)

23%

Dégradations externes (tags...)

29%

Dégradations internes (fauteuils abimés, tags, poubelles cassées...)

22%

Toilettes non fonctionnelles

11%

Autres remarques

Les autres remarques portent sur les points suivants:

- **En gare:** le manque de places de parking représentent 31% des contributions dans cette catégorie. Les gares concernées sont: Aubagne, Gardanne, Aix-en-Provence, Orgon, Marseille St Charles, St Antoine, Toulon, Avignon centre, la Redonne, St Cyr, Carnoux, Cuers, Cannes, La Ciotat, Cros de Cagnes.
Un besoin de zone surveillée pour les 2 roues a été signalé pour les gares suivantes: Montdauphin, Marseille, St Cyr et Cuers.
Des machines de billetterie non fonctionnelles ont été signalées à: Gardanne, Toulon, Orgon, Orange, Vitrolles, La Ciotat, La Penne, Meyrargues, Niolon
- **Information:** pour 76% des utilisateurs qui ont relayé des problèmes liés à l'information, cela concernait l'information en cas d'incident et 63% souhaiteraient une meilleure communication en gare en cas d'incident.
- **Accessibilité:** Des problèmes d'accès pour les personnes à mobilité réduite ont été signalés dans les gares suivantes: Gardanne, Marseille Blancarde, Solliès-Pont, l'Estaque, Courthézon et la Ciotat
- **Tarifs:** quelques contributeurs ont indiqué qu'ils jugeaient le prix du billet trop élevé par rapport à la fiabilité du service.

La parole des contributeurs

Voici quelques témoignages emblématiques.

“ Absence totale d'agents d'escale SNCF en gare de Marseille St Charles le mercredi 03/08 après-midi lors du gros incident de signalisation. Les départs étaient affichés sur les tableaux mais pas les retards ni même les voies. Le TER 881467 était annoncé à l'heure au moment du départ y compris par le contrôleur (ASCT à bord). Or bien qu'annoncé à l'heure voie A, il ne partait pas et aucun message n'était plus diffusé, et aucun collaborateur SNCF ne se montrait (malgré les milliers de personnes "à l'abandon"). Les agents SNCF ont déserté durant cet incident, ajoutant encore plus à la panique et dégradant la prise en charge des familles de voyageurs qui avaient besoin d'assistance et n'en ont peu ou pas eu. Ils ont été catastrophiques dans la gestion de l'incident, dans le solutionnement (et la recherche de solutions substitutives), dans la communication et l'information (lé neant TOTAL, même Simone ne parlait plus) et enfin dans la prise en charge des voyageurs (des heures d'attente par grosse chaleur avec peu ou pas d'eau et box repas distribués). Une SNCF PACA en dessous de tout en cette circonstance.

“ Magique. Le retard est dû au fait que le conducteur du train est parti de la gare de la Seyne sur Mer en oubliant le contrôleur sur le quai. Du coup 20 mn de retard à la gare de Sanary en attendant que le contrôleur soit emmené.

“ Aucune information relative à ce retard. Aucun contrôle des passagers dont certains du wagon, fiers de ne pas payer... Reclus dans leur compartiment, les contrôleurs sont excusés. Ils avouent : ils ont fêté le départ en vacances d'un collègue.

Notre action

Sur la base de vos réclamations, FNE PACA et NOS TER PACA agissent; voici nos engagements pour faire valoir vos réclamations et les améliorations apportées au site selon vos remarques.

Militante

Relayer vos demandes auprès des acteurs concernés

Nous interpellons SNCF Mobilités en insistant notamment sur la fragilité des tronçons :

- Marseille - Aubagne: trop de suppressions, une 3e voie ferrée qui sert peu
- Marseille - les Arcs: trop de retards, les départs matinaux des Arcs peu fiables
- Marseille - Miramas: trop de suppressions et de retards notamment aux heures de pointe
- Marseille - Pertuis: trop de suppressions sur un nombre de trains déjà insuffisant
- Côte Bleue: trop de suppressions
- Côte d'Azur: nombreux retards et suppressions signalés autour de Nice

Nous demandons une meilleure gestion des aléas et une meilleure information temps réel en cas d'incident. Les usagers revendiquent de meilleures conditions de transport: places assises en nombre suffisant et des trains propres.

Technique

Sur la base des demandes, l'équipe Nos TER PACA continue d'améliorer l'outil:

- Ajout de gares manquantes: Monaco et Vintimille
- Mise à jour prochaine de l'application pour intégrer la possibilité d'indiquer les problèmes d'interconnexion avec les autres modes de transport

Actualité



Contrat d'exploitation TER:
Lettre des associations et collectifs au
Conseil Régional

Une vingtaine d'associations et collectifs ont
envoyé une lettre au Président du Conseil Régional
pour être impliqués dans l'élaboration du prochain
contrat d'exploitation entre la Région Provence-
Alpes-Côte d'Azur et la SNCF...

Lire la lettre...



LANCEMENT DE L'APPLICATION NOS
TER PACA

Le réseau associatif FNE PACA et NOSTERPACA
s'est mobilisé, à l'occasion de la semaine de la
mobilité, pour réaffirmer son attachement au
transport public régional et lancer son application
Smartphone indépendante et citoyenne pour les
usagers des TER. Lundi 19 Septembre, ce sont près
de 100 personnes, issus de nombreuses
associations ou collectifs, qui se sont déployées
dans 45 gares de la Région pour distribuer environ
14000 flyers aux usagers, les incitant à télécharger
et utiliser l'application...

Lire le communiqué de presse...



Retour des comités de lignes

Après une longue période de silence et
d'incertitudes sur leur sort, le retour des comités de
ligne est annoncé par le Conseil Régional avec une
nouvelle configuration territoriale

Retrouvez les dates et lieux des comités...

