



Monsieur Christian Estrosi
Président du Conseil Régional Provence Alpes Côte d'Azur
Et Monsieur Jean-Aimé Mougenot
Directeur régional de SNCF mobilités PACA

A Marseille, le 19 Octobre 2016

Monsieur le Président du Conseil Régional, Monsieur le Directeur Régional

Nos associations NOSTERPACA et FNE PACA, militant pour le développement des transports alternatifs à la voiture, ont créé un site internet (www.nos-ter-paca.fr) et une application Nos Ter PACA visant à recueillir l'expression des usagers des TER en PACA. Ce site leur permet de nous faire part de leurs remarques sur l'ensemble des aspects liés à leur utilisation.

Nous avons récemment réalisé une 2^{ème} synthèse des données recueillies, sous la forme d'une lettre d'information destinée aux utilisateurs et accessible sur notre site. En tant qu'Autorité Organisatrice des Transports Régionaux et opérateur ferroviaire, nous souhaitons vous fournir une synthèse plus précise des données afin que vous puissiez agir à votre échelle pour prendre en compte les demandes et propositions des usagers et apporter des réponses et des solutions sous une forme que nous aimerions préciser avec vous.

Entre début juillet et fin septembre, le site a reçu 1290 contributions issues de 520 usagers différents. Les problèmes de fiabilité représentent les 2/3 de ces contributions (70% dont 54% de retards et 16% de suppressions), les conditions de voyage à bord 20%, En gare 5%, information 3%, Tarif 2%, Accessibilité 1%.

Nous recevons des réclamations concernant l'ensemble de la Région, en particulier sur les axes :

- Marseille-Toulon, et dans une moindre mesure les Arcs-Dranguignan
- Marseille-Miramas
- Marseille-Gardanne et dans une moindre mesure Aix-Pertuis

Concernant les retards, nous avons un nombre important de contributions sur les axes :

- Marseille-Miramas
- Marseille-Toulon
- et Marseille-Gardanne.

Concernant les suppressions nous avons un nombre important de contributions sur les axes :

- Marseille-Aubagne
- Marseille Gardanne
- Marseille-Carry le Rouet
- Marseille-Rognac

Plus précisément, les trains sur lesquels nous attirons particulièrement votre attention car un nombre plus élevé de problèmes de fiabilité nous a été rapporté sont (classés par axe et nombre de jour de retard) :

Précisions : nous ne tenons pas compte ici du nombre de contributeurs mais du nombre de retards et suppressions rapportés.

- **Axe Côte d'Azur (Les Arcs-Nice) :**
 - le 17491 avec une majorité de retard (ce train a été rapporté en retard 6 jours sur les 10 derniers jours du mois de septembre) et un manque récurrent de places à bord et de propreté (plus à la marge),
 - le 17473 avec un majorité de retard de environ 15-20 minutes à chaque fois (ce train a été rapporté en retard 8 jours sur les 15 derniers jours de septembre) ainsi que des problèmes de places à bord et de propreté
 - le 86004 avec 3 retards et 1 suppression sur les 15 derniers jours de septembre avec une durée de 15 à 40 minutes),
 - le 17471 avec 3 retards au total et une suppression signalés au mois de septembre,
 - le 17470 avec un problème récurrent de place à bord et de climatisation mal réglée.
- **Axe Marseille-Avignon via Arles :**
 - le 876500 avec 3 retards signalés en août (dont 2 de 40 minutes) et 2 retards signalés sur la deuxième moitié de septembre et avec des problèmes de places à bord,
 - le 17724 avec 5 retards (de 20-30 min) en septembre et un problème récurrent de manque de place assise.
 - le 87652 avec 4 retards en septembre avec (20min en moyenne) et une suppression
 - le 876302 avec 4 retards en septembre
- **Axe Marseille-Les Arcs Draguignan :**
 - le 881641 avec 7 retards donc 3 en août et 4 dans la deuxième moitié de septembre (de 20min à 2h), et 4 suppressions dans la deuxième moitié de septembre et un problème fréquent de manque de places assises et d'état général du train.
 - Le 881652 avec 4 retards fin août et 4 retards (20min) fin septembre avec des problèmes récurrents de manque de places et état général du train.
 - Le 881602 avec 2 retards au mois d'août et 5 au mois de septembre (10min) et des problèmes récurrents de places assises
 - Le 881006 avec 5 suppressions au mois de septembre
 - Le 881604 avec 5 retards au mois de septembre
 - Le 881022 avec 2 retards et 3 suppressions fin septembre et un manque récurrent de places à bord
 - Le 881654 avec un problème récurrent d'état général du train
 - Le 881416 avec 2 retards (15min) et 2 suppressions en septembre
 - Le 881610 avec 4 retards (12min) et 1 suppression en septembre
 - Le 881608 : avec 4 retards (15min) en septembre
 - Le 881660 : avec 2 retards et 2 suppressions en septembre
 - Le 881647 : avec 3 retards et une suppression en septembre
 - Le 881408 : avec 3 suppressions et un retard (15min) en septembre
 - Le 881607 : avec 4 retards en septembre (20min)
- **Axe Marseille-Briançon :**
 - Le 17406 : avec 8 retards (25min) dont 6 au mois de septembre et 3 suppressions et des problèmes récurrents de places assises



- Le 17452 avec 9 retards (15 min) en septembre et des problèmes récurrents de places assises
- Le 880618 avec 4 retards (10min) et 3 suppressions en septembre
- Le 880607 avec 5 retards (10min) et 1 suppression au mois de septembre
- Le 880620 avec 5 retards (20min) en septembre
- Le 880162 avec 4 retards (15min) et 1 suppression en septembre
- Le 880652 avec 4 retards (10min) en septembre
- Le 880123 avec 4 retards en septembre
- **Axe Côte bleue :**
 - Le 879715 avec 3 suppressions et 2 retards (1h) en juillet, et 2 retards (30min) au mois d'août
 - Le 879752 avec 5 suppressions et 2 retards en septembre
- **Axe Miramas-Avignon via Salon et Sorgues-Carpentras :**
 - Le 879613 : 3 retards (20min) et 1 suppression en juillet, 2 retards (20min) en août, et 3 retards (15min) et une suppression en septembre
 - Le 879116 : 6 retards (10min) en septembre
 - Le 879632 : 5 retards (de 10 à 40min) et 2 suppressions en septembre
 - Le 879605 : 4 retards (de 10 à 40min) et une suppression en septembre
 - Le 879520 : 4 retards (de 10-20 min) et une suppression en septembre
 - Le 879503 : 3 suppressions et un retard de 10min en septembre
 - Le 879511 : 4 retards (15min) en septembre
 - Le 879615 : 5 retards (de 5 à 25 min) en septembre
 - Le 879624 : avec 4 retards (de 5 à 40min) en septembre
 - Le 879181 3 suppressions et un retard (de 10min) en septembre
- **Passé Marseille :**
 - Le 881420 : 6 retards (10min) en septembre
 - Le 881424 : 5 retards (15min) en septembre
 - Le 881453 : 5 retards (de 15 à 30min) en septembre

D'une façon générale 36% des personnes qui nous ont signalé un retard et 35% des personnes nous ayant signalé une suppression déclarent que cela a eu un impact négatif dans leur travail.

Concernant l'ensemble des autres aspects, les usagers nous ont fait part, au cours de ces 3 mois, des points suivants :

Information :

- **Une mauvaise information en cas d'incident :** les commentaires des usagers reflètent très fréquemment un problème d'information/communication récurrent de la part du personnel navigant et du personnel en gare, ils déplorent le fait de n'avoir trop souvent aucune information ou une mauvaise estimation de la durée annoncée des retards qui augmentent souvent progressivement. 30% du total des contributeurs demandent donc une amélioration de l'information.

A bord :



- **Des conditions de voyage dégradées** en particulier à cause du manque de places assises sur certains trains. 10% du nombre total de contributions concernent des places assises insuffisantes. 5% du nombre total de contributions indiquent un mauvais état général du train (propreté, dégradations internes ou externes).

En gare :

- **Un manque de places de parking dans les gares** (31% des contributions concernant les gares) à savoir 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
- **Un sentiment que certaines gares sont laissées à l'abandon** (rien aux alentours, peur de laisser la voiture sur le parking...) : Orgon
- **Manque d'abris sur les quais dans certaines gares** : Vitrolles Aéroport, Rognac
- **Manque de bancs sur les quais** : Monaco, Nice Riquier (à l'intérieur de la gare),
- **Manque de propreté de la gare ou des toilettes de la gare défectueuse** : Avignon Centre (gare), Cannes (toilettes)

Accessibilité :

- **Des problèmes d'accès** pour les personnes à mobilité réduite ont été signalés dans les gares suivantes sur les quais : Gardanne, Marseille Blancarde, Solliès-Pont, l'Estaque, Courthézon et la Ciotat

Tarifs:

- **Un prix du billet à l'unité jugé trop élevé** par rapport à la qualité du service.

Sur la base de ces réclamations, nous vous demandons, au nom de l'ensemble des usagers contributeurs, de prendre des engagements sur les points ci-dessus. Nous vous demandons une amélioration de l'exploitation ferroviaire sur ces tronçons afin de diminuer le nombre de retards et suppressions, une meilleure gestion des aléas, ainsi qu'une meilleure information en temps réel : amélioration de l'estimation de la durée, et une meilleure communication autour des incidents. Nous vous demandons également d'agir pour offrir de meilleures conditions de transport aux usagers (places assises en nombre suffisant et des trains propres).

Comptant sur votre mobilisation pour répondre à la demande des usagers et assurer un vrai service TER de qualité permettant de répondre aux enjeux environnementaux, économiques et sociétaux, nous vous prions d'agréer, Monsieur le Président du Conseil Régional et Monsieur le Directeur Régional, nos respectueuses salutations.