NOS TER PACA

LETTRE D'INFORMATION N°5

1ÈRE QUINZAINE JANVIER - FÉVRIER 2017

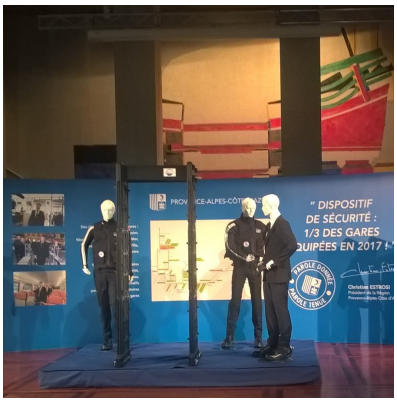
Actualité

Pétition mobilité: vers les 1000 signatutres?

La conférence de presse tenue ce 23 février s'est déroulée en présence de plusieurs associations signataires de la pétition Ne remplaçons pas les trains par des cars, optons pour la complémentarité !

Cette participation plurielle a permis de faire ressortir la multiplicité des approches qui aboutissent cependant à des demandes convergentes.

Consultez l'article ...



Même pas peur !

La région PACA va installer des portiques de sécurité dans 47 gares.

Un tiers des gares provençales seront équipées de portiques de sécurité d'ici à septembre 2017. Huit d'entre elles le seront de manière permanente, tandis 39 le seront avec des portiques mobiles. Ce dispositif, financé par la Région, représente un investissement de 556 000 euros.
Dont acte.
Consultez l'article ...

OUI aux trains de nuit !<

Communiqué de presse de NOSTERPACA en soutien à l'action menée en faveur du maintien des trains de nuit.

"L'année 2017 voit s'appliquer la politique SNCF de suppression des trains de nuit : une aberration !

Consultez l'article ...

Cher-e-s ami-e-s du transport public, bonjour,

Vous êtes toujours nombreuses et nombreux (un peu moins pendant les vacances scolaires) à nous faire part de votre vécu au quotidien. À noter depuis la mi-janvier :

- des retards et des suppressions de trains toujours plus nombreux sur les lignes reliant Marseille à Avignon d'une part, et à Pertuis, Gap et Briançon d'autre part
- une situation fragile sur la ligne littorale, et toujours des suppressions de trains entre Marseille et Aubagne, qui surchargent et retardent d'autant les Marseille – Toulon
- peu d'évolution sur les trains « malades » sur lesquels nous ne cessons, aussi, d'attirer l'attention de la SNCF.

Merci de votre fidélité à la communauté des usagers du transport public !

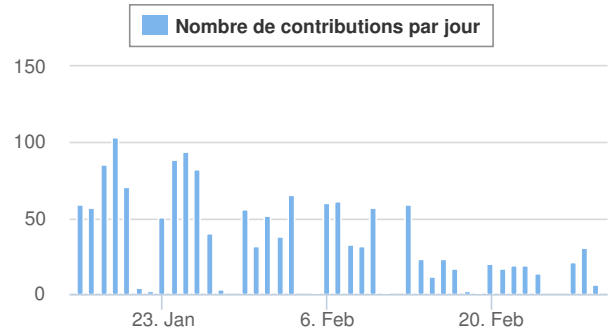
Synthèse des contributions

Vue d'ensemble

Au cours de ces six dernières semaines, le site a reçu **1514 réclamations**, issues de **400 contributeurs** différents.

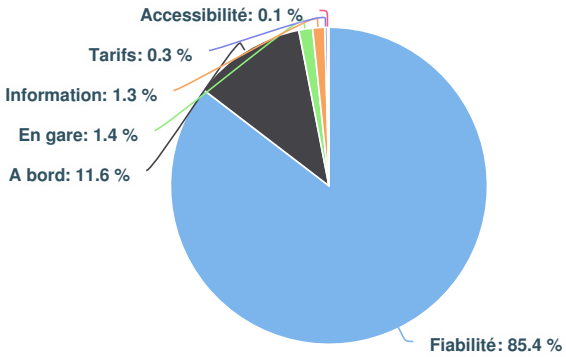
Évolution dans le temps

A noter une baisse du nombre de contributions pendant les vacances scolaires, et deux journées de fortes perturbations : le 17 janvier et la 13 février.



Classement des réclamations

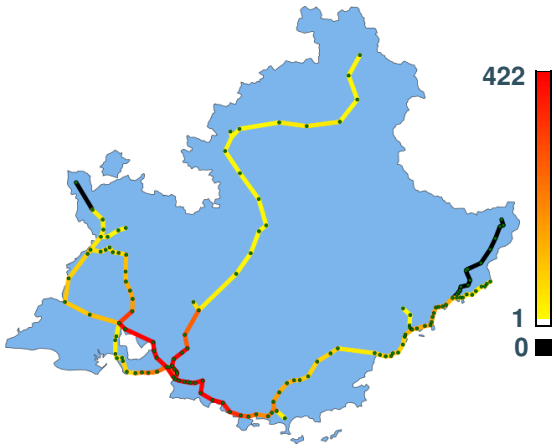
La proportion des contributions qui concerne les problèmes de fiabilité (retards et suppressions de trains) continue à augmenter : désormais plus de 85 %. La plupart des autres remarques portent sur les conditions de déplacement à bord des trains : surcharges, problème de propreté, d'état des toilettes ...



Répartition géographique

La tendance observe depuis la fin de l'année dernière se confirme, avec :

- une hausse du nombre de contributions qui concernent les axes qui convergent vers Miramas et Avignon, et de celles relatives à la ligne des Alpes
- une baisse relative de celles qui concernent la Côte d'Azur et, dans une moindre mesure, l'axe littoral, de part et d'autre de Toulon.

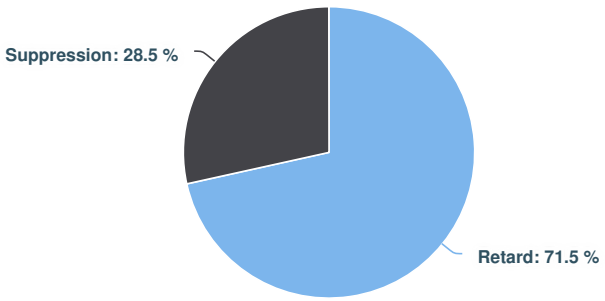


Répartition des réclamations sur les tronçons ferroviaires

Fiabilité

Dans la rubrique fiabilité, la part relative aux suppressions reste très prégnante, avec près d'un tiers des contributions.

Catégorie des incidents rapportés



Répartition géographique

Les 1290 contributions de la rubrique fiabilité concernaient 813 incidents distincts: plusieurs personnes nous ont fait part du même problème intervenant sur le même train un jour donné, ce qui aussi conforte la réalité vécue par les usagers du rail.

Le tableau suivant présente la répartition des incidents rapportés par zone géographique :

Pourcentage d'incident (retards et suppressions) par axe

Miramas-Salon-Cavaillon-Avignon-Sorgues-Carpentras	23.5%
Marseille-Les Arcs/Draguignan	22.4%
Marseille-Manosque-Gap-Briancon (les Alpes)	19.8%
Les Arcs-Fréjus-St Raphaël-Cannes-Nice (Côte d'Azur)	12.7%
Marseille-Miramas via Port de Bouc (Côte Bleue)	11.6%
Marseille-Arles-Tarascon-Avignon-Orange-Nimes	5.8%
Passe Marseille	3.8%

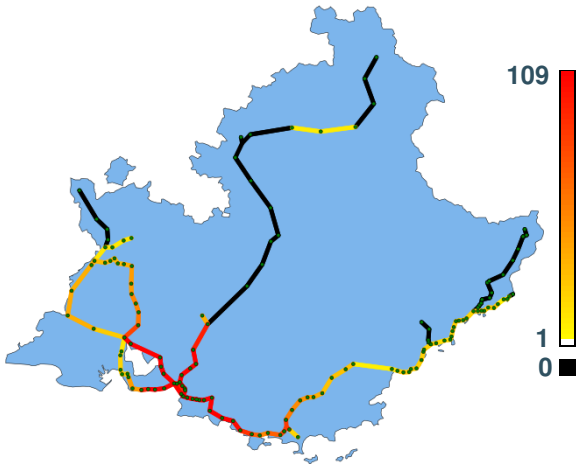
Suppressions

Si l'on se réfère aux contributions reçues, les suppressions de trains concernent surtout :

- les relations Marseille – Miramas et Marseille – Avignon via Salon
- la Côte Bleue
- les relations Aix – Pertuis
- les relations omnibus Marseille – Aubagne.

Nombre de trains signalés supprimés par axe

Marseille-Les Arcs/Draguignan	33.2%
Marseille-Manosque-Gap-Briancon (les Alpes)	23.5%
Miramas-Salon-Cavaillon-Avignon-Sorgues-Carpentras	19.9%
Marseille-Miramas via Port de Bouc (Côte Bleue)	10.6%
Les Arcs-Fréjus-St Raphaël-Cannes-Nice (Côte d'Azur)	10.2%
Marseille-Arles-Tarascon-Avignon-Orange-Nimes	1.8%
Passe Marseille	0.9%



Répartition des réclamations concernant des suppressions

Problème récurent

70.5%

Solution de remplacement

Une solution de remplacement m'a été proposée
4.7%

Cette solution de remplacement était adaptée
0.2%

Information

J'ai été informé de la raison
21.6%

J'ai été informé suffisament à l'avance pour pouvoir m'organiser
4.5%

La raison fournie m'a paru claire
4%

La raison fournie m'a paru valable
2.2%

Conséquences

Cet incident a eu un impact négatif dans mon travail
40%

J'ai raté ma correspondance
3.5%

J'ai dû utiliser un autre moyen de transport
20.1%

J'ai dû faire appel à quelqu'un pour venir me chercher
10%

J'ai perdu confiance dans la fiabilité de ce mode de transport
42.3%

J'ai décidé d'utiliser un autre moyen de transport dorénavant
3.7%

Axes d'améliorations

Améliorer la fiabilité du service
53.6%

Améliorer l'information
30.4%

Meilleure estimation de la durée du retard en cas d'incident
0.5%

Proposer un solution de remplacement
33.5%

Améliorer les solutions de remplacement proposées
17.6%

- Plus de 70 % des usagers concernés signalent les suppressions comme récurrentes !
- 30 % des usagers ont dû faire appel à un tiers ou à un autre moyen de déplacement
- La majorité se plaignent du manque d'information, du peu de solutions de remplacement proposées, et de l'impact négatif sur leur travail.

Retards

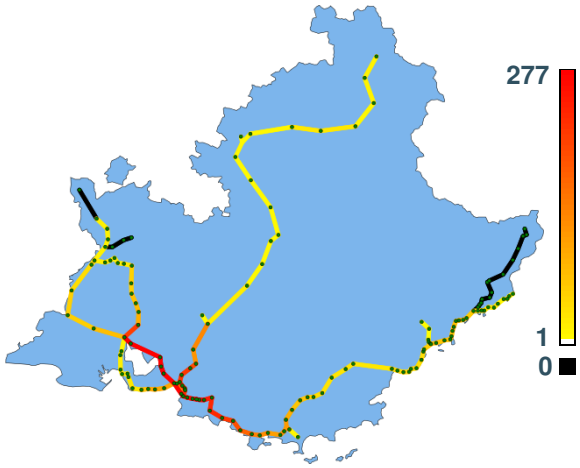
Les retards les plus nombreux, et les plus récurrents, touchent les lignes :

- Marseille – Toulon – Les Arcs
- Marseille – Miramas et Marseille – Avignon via Salon
- la Côte Bleue
- la ligne des Alpes

avec de nombreux qui circulent systématiquement en retard, quand ils ne sont pas annulés (cf. notre analyse des trains malades le mois dernier) : arrivées à Marseille depuis Avignon et Miramas le matin, départs de Marseille vers Toulon et Les Arcs en heure de pointe du soir, idem vers Pertuis et Briançon et sur la Côte Bleue.

Nombre de trains en retard signalés par axe

Miramas-Salon-Cavaillon-Avignon-Sorgues-Carpentras	25.7%
Marseille-Les Arcs/Draguignan	18.5%
Marseille-Manosque-Gap-Briancon (les Alpes)	18.1%
Les Arcs-Fréjus-St Raphaël-Cannes-Nice (Côte d'Azur)	13.2%
Marseille-Miramas via Port de Bouc (Côte Bleue)	11.9%
Marseille-Arles-Tarascon-Avignon-Orange-Nimes	7.2%
Passe Marseille	4.9%



Répartition des réclamations concernant des retards

Problème récurent

76.4%

Information

J'ai été informé de la raison
21.2%

J'ai été informé suffisamment à l'avance pour pouvoir m'organiser
1.2%

La raison fournie m'a paru claire
3.1%

La raison fournie m'a paru valable
2.3%

Conséquences

Cet incident a eu un impact négatif dans mon travail
33.7%

J'ai raté ma correspondance
6%

J'ai dû utiliser un autre moyen de transport
6.4%

J'ai dû faire appel à quelqu'un pour venir me chercher
4.9%

J'ai perdu confiance dans la fiabilité de ce mode de transport
33.5%

J'ai décidé d'utiliser un autre moyen de transport dorénavant
2.4%

Axes d'améliorations

Améliorer la fiabilité du service
52.6%

Améliorer l'information
31.2%

Meilleure estimation de la durée du retard en cas d'incident
22.6%

- ¾ des retards sont déclarés récurrents, et entament durement la crédibilité du service.
- Les usagers concernés réclament une très forte amélioration de l'information sur les retards et leur ampleur, afin de pouvoir s'organiser en conséquence.

A bord

Dans cette rubrique, 70 % des contributeurs se plaignent de l'insuffisance de places assises à bord, y compris en période de vacances scolaires.
Egalement nombreuses le remarques relatives à l'insuffisante propreté des rames, les dégradations internes, et l'aspect extérieur de la rame (tags).

Confort

Chauffage/climatisation inadapté
17%

Places disponibles insuffisantes
70.7%

Sécurité

Je ne me sens globalement pas en sécurité sur la ligne
5.3%

J'ai été victime ou témoin d'incivilité(s) sur la ligne
8.5%

J'ai été victime ou témoin d'agression(s) sur la ligne
2.6%

Services

Acheter un titre de transport à bord
0.5%

Obtenir des informations / renseignements
3.7%

Prévénir/gérer des problèmes de sécurité ou d'incivilité
3.7%

Disposer de prises électriques à bord
5.3%

Transporter mon vélo à bord
1.5%

État général du train

Problème de propreté générale (toilettes, déchets...)
20.7%

Dégradations externes (tags...)
17%

Dégradations internes (fauteuils abimés, tags, poubelles cassées...)
22.8%

Toilettes non fonctionnelles
6.3%

La parole des contributeurs

Comme les fois précédentes, nous vous livrons un extrait des verbatims qui nous ont paru les plus représentatifs des remarques qui ont été adressées via l'appli NOSTERPACA.

> Le 13 février, arrivée en gare à 07H00 pour prendre le train [881652] de 07h07 beaucoup de monde se trouvait sur le quai de la gare. D'après ce que l'on pouvait entendre, aucun train ne circulait depuis 06h00. L'affichage en gare sur les trains qui circulaient n'arrêtait pas de changer ainsi que les motifs de retard et les temps de retard. A 07H30, nouvel affichage pour indiquer un 1er train à 08h00 (peut-être !!!)
> Retour chez moi. Information à mon employeur du problème et prise d'une journée de congé qui ne me sera pas remboursée par la SNCF.

> Pour résoudre le problème des retards, SNCF a trouvé une nouvelle astuce : une marge de 50 % sur le temps du trajet. En effet, ce trajet [881121], avec arrêt dans 3 gares seulement, peut se faire en 20 minutes (il l'a fait un jour de janvier ou il est parti avec 14 minutes de retard au départ et il est arrivé à l'heure !) mais prend 32 minutes. Chaque jour, le train "traine" ou s'arrête entre les gares d'Antibes et de Cagnes-sur-mer pour ne pas être en avance. Il pourrait s'arrêter dans toutes les gares et mettre le même temps de parcours. Dans l'autre sens, le train de 17h25 au départ de St- Laurent-du-Var fait pareil et arrive à peu près à 17h58 (souvent à 18h01 de façon à louper ma correspondance avec le bus de 18h). Par ailleurs, le matin au départ de Cannes : trains à 8h03, 8h16 et puis un trou jusqu'à 8h46.

> Je vous informe que le quai E de Nice n'est pas en très bon état. Hier matin, lorsque les lampadaires étaient éteints, je me suis avancée pour prendre le train de 7h18 et je me suis tordue la cheville sur un trou énorme. Depuis j'ai très mal. Si vous avez besoin, j'ai une photo.
> Ce matin bizarrement l'éclairage était allumé.
> Je vous remercie de faire le nécessaire pour sécuriser ce point et pour que cela n'arrive pas à d'autres usagers.

> Le retard [du TER 17406] annoncé à l'arrivée en gare à 17h15 était de 10mn. Puis plus aucune indication. Au bout de 20 mn, c'est sur mon intervention auprès d'un agent en uniforme qu'une nouvelle annonce a été faite ; apparemment cela ne leur était pas monté au cerveau. Progressivement, les délais de retard se sont allongés jusqu'à ce que des voyageurs demandent un moyen de substitution pour lequel on nous a fait lanterné jusqu'à nous imposer d'attendre le train (il faut qu'on demande l'autorisation, on l'a eu, on appelle les taxis, on n'arrive pas à les joindre comme si on était en brousse, le train arrive dans 7 mn). Bref, la litanie habituelle et le mépris.

> Train [17436] remplacé par un car [le 22 février] ! Moins rapide, moins confortable ! Et problème pour le transport de vélo dans le car.

> Bonjour je souhaite vraiment que le service ter s'améliore et se renforce car c'est une solution efficace pour se déplacer.

> Notre train [876520] a été maintenu en gare [le 25 janvier] pour laisser passer un TGV, les TER ne sont pas prioritaires !!! Les passagers de mon train sortent pour leur plus grand nombre du travail, prennent un train dont ils espèrent la ponctualité et récupèrent pour certains leurs enfants avec un horaire limite à ne pas dépasser !!!

> La SNCF fait de la communication positive : lors de cette suppression de train [879358 le 1er février], le tableau d'affichage en gare, au lieu de dire que le train était supprimé, ne l'affichait pas du tout ; comme ça, quand on arrive en gare, la première impression est qu'aucun train n'est supprimé. Je trouve cette manière de communiquer très représentative de la SNCF qui veut cacher ces dysfonctionnements.

> Je vous fais part de mon mécontentement [879601 le 25 janvier] : retards répétitifs, trains surchargés et non chauffés en période hivernale c'est fort désagréable.

> Ceci devient lassant sur notre ligne Marseille Avignon : seul notre trajet qui passe par Salon est pénalisé [879624 le 23 février]. Les trains InterCités, le fret, le trajet par Arles sont rarement concernés par les retards ou suppressions pendant les heures de pointe. Il faut que la SNCF réagisse car beaucoup de usagers changent de moyens de transports.

> [TER 879628 le 10 février] Train bon pour le musée.

> Toujours le même problème : le train [879743 le 31 janvier] s'arrête avant d'arriver en gare de Marseille, quai indisponible ...

> [TER 879748 le 8 février] Il semblerait que la SNCF privilégie la climatisation dans les trains en hiver, et le chauffage en été.

ZOOM sur : le SRADDET

SRADDET … Que se cache-t-il derrière cet acronyme ?

La loi NOTRe a fait évoluer le SRADDT, Schéma Régional d'Aménagement et de Développement Durable des Territoires, document de planification régionale facultatif, sans portée juridique, en un Schéma Régional d'Aménagement Durable et d'égalité des Territoires (SRADDET), obligatoire et intégrateur des autres schémas régionaux. C'est un changement important pour l'élaboration de ce document sensé avoir un effet « prescriptif », notamment sur les documents de planification spatiale.

Pour le mouvement associatif, il va s'agir de prendre une place dans une élaboration très technique mais qui aura des conséquences, bonnes ou mauvaises, sur notre vie quotidienne. Toute la société civile pourra s'exprimer, et même si les doutes sont permis quant à la capacité d'être entendu, le mouvement citoyen doit contribuer au débat.

NOSTERPACA apportera ses points de vue en matière de mobilité, qui constitue un thème important dans le futur schéma.

Voir la suite de l'article sur le blog de NOSTERPACA

A noter également:
Nous avons été contacté par M6 qui réalise un reportage sur la situation des trains en région PACA, soyons attentif à la programmation pour voir de quoi il retourne.

Notre action

Militante

Nous relançons régulièrement la SNCF suite aux remarques que nous lui faisons régulièrement remonter, issues de vos contributions. Nous n'avons toujours pas obtenu de véritables réponses. La responsable de la production TER sera notre invitée, à l'occasion de la réunion du 5 avril prochain du Conseil d'administration de notre association NOSTERPACA.

Technique

Vous pouvez découvrir toutes les nouvelles fonctions de l'appli NOSTERPACA :

- joindre des fichiers, des photos …

et bientôt :

- Apporter vos contributions sur l'ensemble de stranprts publics de la région PACA
- mémoriser vos trajets favoris, et être alerté sur ces trajets par d'autres contributeurs.