



NOS TRANSPORTS PACA

LETTRE D'INFORMATION N°8 — RENTRÉE 2017

Actualité



Invitation à la prochaine réunion des associations d'usagers et de consommateurs de Provence-Alpes

à l'initiative de SNCF- Direction Régionale Provence Alpes Côte d'Azur.

[Consultez l'article ...](#)

Un FLYER, sinon rien !

La journée du lundi 18 septembre ouvrira une "semaine de la mobilité" au cours de laquelle NOSTERPACA sera active et développera ses points de vue, propositions et demandes.

[Consultez l'article ...](#)

Lancement des assises nationales de la mobilité

Les Assises de la mobilité devraient être lancées peu après la mi-septembre et durer jusqu'en décembre. L'idée est d'associer à tous les niveaux les acteurs de la mobilité pour « identifier les attentes à l'horizon 2030 » et « faire émerger de nouvelles solutions ».

[Consultez l'article ...](#)

Du mieux ... mais pas partout, et pas pour longtemps !

Avec vous, notre association aurait aimé se satisfaire des premières améliorations de la fiabilité du TER sur certaines lignes (mais pas toutes!). Malheureusement, à lire vos dernières contributions, il semble que l'embellie soit partielle et de courte durée :

- ⊕ les lignes de l'ouest, autour de Miramas, mais aussi de Toulon, connaissent encore et toujours de nombreux retards, et des suppressions
- ⊕ le pire s'annonce sur la ligne Marseille – Aix- Val-de-Durance en 2018, avec la suppression, pour cause de travaux mal planifiés, d'un tiers des trains, de toute la desserte de Pertuis et même la coupure complète de la ligne pendant 4 longs étés de suite.

Notre association vient d'adresser aux cofinanceurs de cette opération un courrier de désaccord sur les dispositions envisagées, portant analyse détaillée et contre-propositions réalistes, afin de minimiser la gêne aux utilisateurs.

Notre mobilisation pour le maintien des trains de nuit Nice – Toulon – Paris et Briançon – Gap – Paris continue, alors même que la SNCF ose proposer, sur ce dernier axe, des cars de nuit en substitution pendant les travaux de cet automne refusant le détournement des trains par Grenoble...

Pour rappel, la nouvelle version NOS TRANSPORTS PACA de l'appli smartphone est disponible : téléchargez-la !

Vous pouvez désormais vous exprimer surtout **les transports publics circulant en Région Provence-Alpes-Côte d'Azur** : cars, bus, batobus, tramway, métros. N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques !

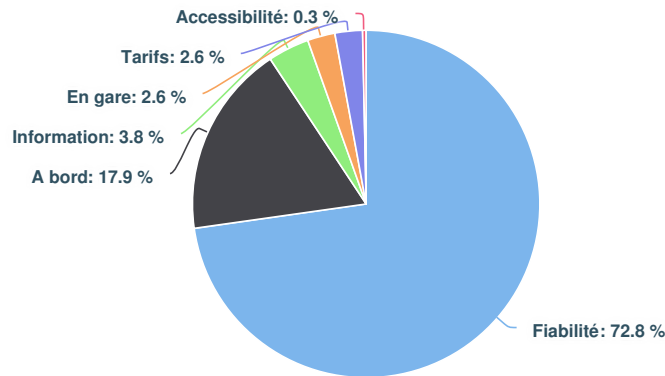
Synthèse des contributions

Vue d'ensemble

Depuis notre dernière Lettre, plus de 300 contributions ont été reçues via la nouvelle appli NOS TRANSPORTS PACA (qui a connu au début quelques problèmes de mise à jour des données). La plupart concerne le TER, avec toutefois des premiers retours sur les autres transports publics : lignes express régionales (pas toujours à l'heure non plus), transport urbain. Peu représentatifs, ces derniers ne sont pas analysés dans la présente Lettre.

Classement des réclamations

Les contributions concernent à 73 % les problèmes de fiabilité du TER (retards et suppressions de trains) et à 18 % les conditions de déplacement à bord des trains : surcharges, problèmes de propreté, état dégradé des trains. Suivent les problèmes d'information en temps réel.



Fiabilité

Suppressions

Comme sur la période précédente, les suppressions de trains concernent principalement la **relation Les Arcs – Toulon – Marseille**, et les relations de courts parcours, visiblement sacrifiées en cas d'indisponibilité de matériel roulant : **Marseille – Miramas**, Aix – Pertuis, et Marseille – Aubagne. A noter tout particulièrement les nombreuses suppressions qui ont touché la ligne des Alpes les 24, 25 et 26 juillet.

Problème récurrent

52%

Solution de remplacement

Une solution de remplacement m'a été proposée

16.6%

Information

J'ai été informé de la raison

14.5%

La raison fournie m'a paru claire

4.1%

Conséquences

Cet incident a eu un impact négatif dans mon travail

31.2%

J'ai dû utiliser un autre moyen de transport

10.4%

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

33.3%

Axes d'améliorations

Améliorer la fiabilité du service

41.6%

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

0%

Améliorer les solutions de remplacement proposées

8.3%

Cette solution de remplacement était adaptée

0%

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

2%

La raison fournie m'a paru valable

2%

J'ai raté ma correspondance

0%

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

4.1%

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

4.1%

Améliorer l'information

29.1%

Proposer un solution de remplacement

18.7%

Retards

Les retards de trains concernent principalement les départs des trains les plus chargés le soir au départ de Marseille-St-Charles :

- ⊕ de Marseille vers Nîmes à 17h34 (TER 876526)
- ⊕ de Marseille vers Avignon via Salon à 16h17 (TER 879622), 16h55 (TER 879624) et 17h55 (TER 879630)
- ⊕ de Marseille vers Nice à 17h31 (TER 17479) et 18h29 (TER 17481) et vers Hyères à 18h33 (TER 881645)
- ⊕ et d'Avignon 16h18 vers Toulon via La Blaquette (TER 881707)

mais aussi les arrivées des trains les plus chargés le matin à Marseille-St-Charles :

- ⊕ des Arcs vers Marseille 8h04 (TER 881654)
- ⊕ d'Avignon via Salon vers Marseille 8h12 (TER 879609)
- ⊕ de Valence vers Marseille 8h43 (TER 886171).

De même en ce qui concerne le car LER 29 dont l'heure d'arrivée sur Marseille (8h50) est rarement respecté.

Problème récurrent

53.6%

Information

J'ai été informé de la raison

7.8%

La raison fournie m'a paru claire

2.2%

Conséquences

Cet incident a eu un impact négatif dans mon travail

22.9%

J'ai dû utiliser un autre moyen de transport

5%

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

22.9%

Axes d'améliorations

Améliorer la fiabilité du service

37.4%

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

17.8%

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

1.1%

La raison fournie m'a paru valable

2.2%

J'ai raté ma correspondance

2.7%

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

2.2%

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

1.6%

Améliorer l'information

27.3%

A bord

Les contributions relatives aux trains eux-mêmes portent :

- ⊕ sur l'insuffisance de places assises, récurrente sur certains trains (TER 879609 d'Avignon via Salon vers Marseille 8h12, TER 879630 de Marseille 17h55 vers Avignon via Salon, TER 881643 Marseille 17h38 vers Hyères, TER 881645 de Marseille 18h33 vers Nice)
- ⊕ sur l'inadaptation du chauffage ou de la climatisation
- ⊕ sur l'insuffisante propreté des rames
- ⊕ sur la « disparition du système de maintien des vélos sur rame Regiolis ».

Confort

Chauffage/climatisation inadapté

41%

Sécurité

Je ne me sens globalement pas en sécurité sur la ligne

5.3%

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

1.7%

Services

Acheter un titre de transport à bord

0%

Prévenir/gérer des problèmes de sécurité ou d'incivilité

1.7%

Transporter mon vélo à bord

7.1%

État général du train

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

23.2%

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

23.2%

Places disponibles insuffisantes

44.6%

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

8.9%

Obtenir des informations / renseignements

1.7%

Disposer de prises électriques à bord

3.5%

Dégradations externes (tags...)

14.2%

Toilettes non fonctionnelles

7.1%

En gare

Deux récriminations de nature différente concernant les gares :

- ⊕ les incivilités récurrentes, et l'absence de mesures correctives, en gare de L'Estaque, qui rendent notamment le passage souterrain peu agréable
- ⊕ une position très variable du train à quai à St-Marcel, peu commode pour les usagers.

La parole des contributeurs

Mieux que tout résumé, c'est votre parole, captée à chaud, qui décrit le mieux votre vécu du service public régional de transport (quand il ne fonctionne pas comme il faudrait).

TER 886090

“ Vintimille 15h52 – Marseille 19h31 (le 12 juin 2017): « Scène assez triste. Tout commence avec un retard de 10 minutes. Un train est à quai mais ne semble pas fonctionner. Aucune information de la part de la SNCF. Le retard continu d'augmenter mais toujours pas d'information... Les agents de la SNCF ne sont même pas venus sur le quai. Un autre train arrive, là encore toujours aucune information, je voyais les pauvres touristes devant moi qui ne comprenaient pas grand chose... Encore une belle image de la ponctualité à la SNCF. Bref au bout d'une heure de retard je finis par monter dans un autre TER qui ne va que jusqu'à Cannes. A Cannes toujours pas de train (toujours pas d'information), je suis donc monté illégalement dans un TGV qui s'arrêtait à Saint-Raphaël pour pouvoir avoir la chance de rentrer chez moi. Voilà la SNCF nous pousse à la fraude. »

TER 881643

“ Marseille 17h38 – Hyères 18h57 (le 3 juillet 2017) : « Arrêt prolongé à Aubagne dans une chaleur intenable; les voitures sont elles vérifiées avant la constitution des trains ? Contrôleur incompetent! On se moque du client »

TER 881614

“ Hyères 9h02 – Marseille 10h28 (le 22 juillet 2017) : «Curieux de connaître le nombre de TER supprimés sur l'axe Hyères /Toulon/Aubagne /Marseille ainsi que la comparaison avec d'autres axes »

TER 881625

“ Marseille 11h33 – Hyères 12h57 (le 29 juillet 2017) : « Voir un train tellement bondé qu'il est impossible démonter à bord, s'apercevoir que le prochain est dans une heure ... un samedi jour de départ de vacances... pauvre sncf !!! »

Merci de faire connaître l'appli autour de vous !

BONUS : Désaccord sur l'organisation des travaux sur la ligne Marseille – Aix – Val-de-Durance : notre lettre au préfet(ainsi qu'aux autres cofinanceurs : Région, Métropole et Département)

Monsieur le Préfet ,

L'Etat a décidé de cofinancer la deuxième phase des travaux d'augmentation de la capacité de la ligne ferroviaire Marseille-Gardanne-Aix (projet dit MGA2), et notre association s'en félicite. En effet, les enjeux de déplacements dans le corridor Marseille-Aix sont tels que les seuls cars et l'actuelle ligne ferroviaire, à voie unique sur la majorité de son tracé, ne peuvent satisfaire les besoins en déplacements dans les décennies à venir, dans le contexte du réchauffement climatique, et de l'encombrement des voies routières.

Pour autant, conformément aux réserves que nous avons formulées dans le cadre de l'enquête préalable à la déclaration d'utilité publique, dans la lignée des informations partielles obtenues depuis, et des questions posées à SNCF Réseau et SNCF Mobilités en juillet et restées sans réponses à ce jour, nous vous indiquons qu'en tant qu'association d'usagers des transports, nous ne pouvons, ainsi que la FNAUT PACA, accepter que les conditions de déplacement sur cette ligne soient **dégradées pendant 4 ans** dans la proportion telle que le prévoit aujourd'hui la SNCF.

En effet, si l'on résume, pour faire circuler en 2021 quelque **102 trains** quotidiens (contre 96 aujourd'hui, et 98 en 2009), soit **un train de plus** par période de pointe et par sens, **il est envisagé par la SNCF :**

- ⊕ **d'enlever un tiers des trains sur la ligne pendant 4 ans**
- ⊕ **de ne plus desservir Pertuis** pendant toute cette période, laquelle est aujourd'hui membre à part entière de la Métropole Aix-Marseille-Provence (20 000 habitants + environs)
- ⊕ **de ne plus raccorder le Val-de-Durance à Aix et Marseille** pendant 4 longs étés de suite (3 à 4 mois à chaque fois).

soit des conséquences **hors de proportions** par rapport aux enjeux du projet.

Notre association s'est livrée à une analyse détaillée de ces dispositions, dont il ressort qu'**une autre organisation des travaux aurait un bien moindre impact** sur les conditions de déplacements des usagers.

Vous trouverez ci-jointe la **synthèse de cette analyse** et des **propositions alternatives** que nous formulons. Nous sollicitons une **entrevue** dans les meilleurs délais, pour vous exposer le détail de cette analyse et de ces propositions, afin de permettre de nourrir un dialogue que nous espérons fructueux avec la SNCF.

Vous aurez compris que, sans réponse satisfaisante aux préoccupations des usagers ici traduites, notre association envisage diverses actions de sensibilisation et de mobilisation dès cet automne.

Vous remerciant par avance pour votre écoute et votre engagement, nous vous prions d'agrèer, Monsieur le Préfet, l'expression de nos sentiments respectueux.

- ⊕ En aucun cas, de tels travaux doivent être engagés (avec leurs graves conséquences pour les voyageurs) pour passer de 96 (ou 98) à 102 trains quotidiens, avec donc une espérance de + 6 à + 10% d'augmentation de fréquentation de la ligne : un engagement contractuel doit être pris (fut-ce pour justifier économiquement l'investissement) pour **augmenter de 30 % minimum le nombre de trains quotidiens** dès la mise en service.
- ⊕ L'allongement des quais de Simiane et de St-Antoine doit être reconsidéré à l'aune de :
 - * l'échéance des **besoins réels**
 - * la minimisation des perturbations générées par les travaux
 - * la nécessité de **maintenir les fonctionnalités existantes (voie C à St-Antoine** permettant la mise en œuvre du « métro des quartiers nord »).
- ⊕ Le doublement de la voie entre Valabre et Luynes vise à réduire à 4' (contre 6' aujourd'hui) la longueur de la voie unique, autorisant à terme un cadencement de la ligne à $2 \times 5 = 10'$; le seul cadencement à $2 \times 7,5 = 15'$ **est possible aujourd'hui**, surtout s'il ne concerne que de courtes périodes journalières et moyennant un éventuel complément de signalisation (balises intermédiaires) ; ces travaux d'envergure prennent donc tout leur sens s'ils s'accompagnent :
 - * d'un **véritable projet de service** à l'horizon de leur mise en service
 - * d'une **vision prospective** (cadencement à 10', ring métropolitain ...)
 - * d'une **minimisation des perturbations** liées aux travaux, tant en phase préparatoire, que lors de périodes estivales de coupure de la ligne (détournement des trains des Alpes ...).
- ⊕ La modernisation du poste d'aiguillage d'Aix-en-Provence est une nécessité ; pour autant, **son impact sur la gestion des circulations doit être minoré** ; la reprise du plan de voies de la gare d'Aix est davantage sujette à question dès lors qu'il s'agit principalement d'allonger à 220 m des quais, alors que **deux d'entre eux (3 voies) sont déjà à la bonne dimension** ; ainsi, 5 voies sur 6 peuvent être rendues accessibles à 60 km/h **sans élargissement du pont sur l'avenue Robert Schuman** (cf. analyse FNAUT).
- ⊕ La modernisation de la signalisation ferroviaire entre Aix et Rognac doit constituer une première **étape opérationnelle du projet** (ou être réalisée en temps masqué), de manière à faciliter :
 - * le détournement des trains des Alpes pendant les coupures envisagées de la ligne pour les travaux MGA 2 (*projet de grille horaire à disposition, tenant compte des fortes contraintes sur l'axe PLM*)
 - * la cohabitation entre les différents types de trains sur cette ligne
 - * à moyen terme la circulation de trains de voyageurs (« RER ») sur cette ligne constitutive du « ring » métropolitain.
- ⊕ La modernisation de la signalisation ferroviaire entre Aix et Meyrargues doit **inclure le triangle de Meyrargues** et permettre la cohabitation de trains
 - * **conforter, et non supprimer, la desserte de Pertuis** par où pourraient ainsi transiter un train des Alpes sur deux (*projet de grille horaire à disposition*)
 - * préfigurer le doublement partiel de cette section, donc son augmentation de capacité

Le **financement** de ce 6ème point (BAPR triangle de Meyrargues), comme celui du 3ème point (balises de libération à Valabre) doit pouvoir être obtenu par les économies générées par une organisation différente des travaux. La révision à la baisse de certains travaux (longueur des quais à **St-Antoine**, voire à Aix ou Simiane) doit permettre de financer la réalisation des quais, provisoires ou définitifs, sur voie unique à **La Calade et Venelles**, voire à Plan d'Aillane, utilisables dès 2021, voire la création de voies d'évitement au droit de ces haltes.

Une **expertise indépendante** doit être en mesure de conforter cette analyse et de valider, le cas échéant, les solutions alternatives proposées.

Recommandé par



UFC PACA