

---

# **COMITE DE LIGNE**

## **CÔTE D'AZUR PAYS GRASSOIS**

**Grasse – Cannes - Nice**

**Cagnes sur Mer**  
**Lundi 29 juin 2015**

Région



Provence-Alpes-Côte d'Azur

# ORDRE DU JOUR

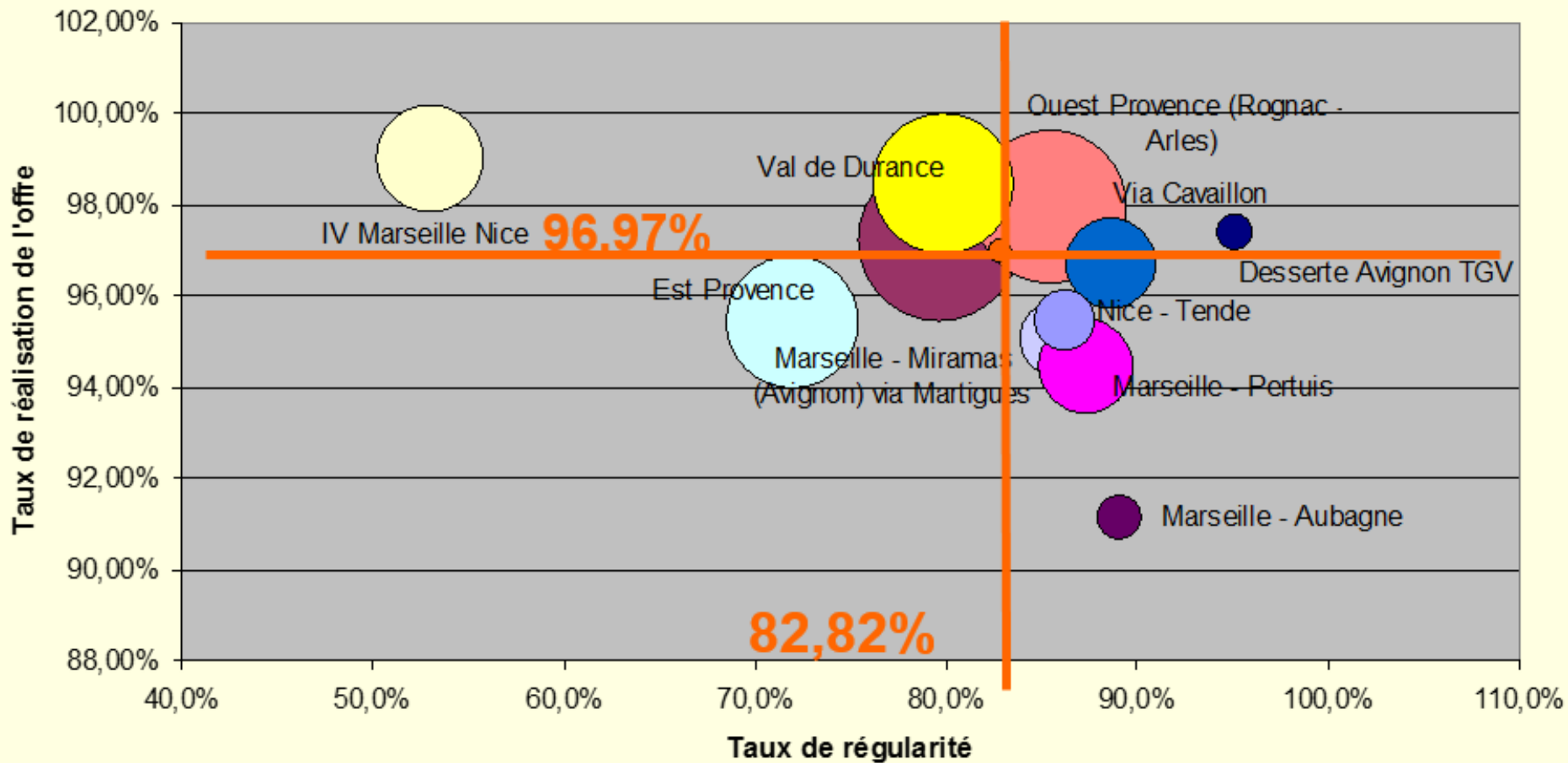
- ➔ **I. Qualité de service**
- ➔ **II. Point sur l'infrastructure**
- ➔ **III. Opérations contrat de plan Etat-Région 2015/2020**
- ➔ **IV. Evolution de l'offre**
- ➔ **V. Eléments financiers TER**
- ➔ **VI. Gares & Connexions**
- ➔ **VII. Evolutions tarifaires**

# I. LA QUALITE DE SERVICE

(1/3)

## 1. Réalisation de l'offre et régularité (31/05/2015) :

Fiabilité des TER par zones de desserte en 2015

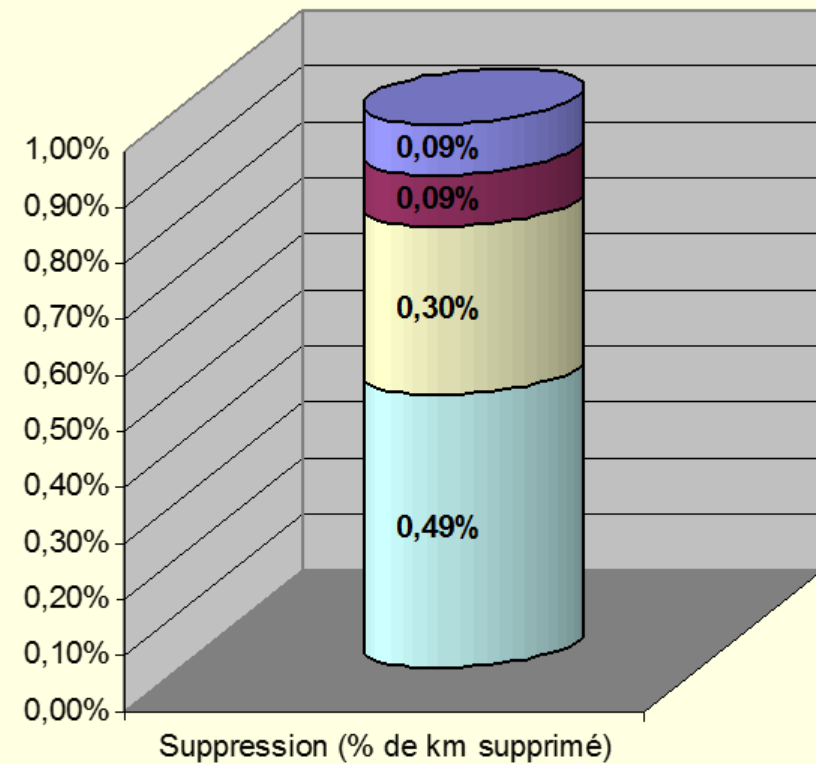
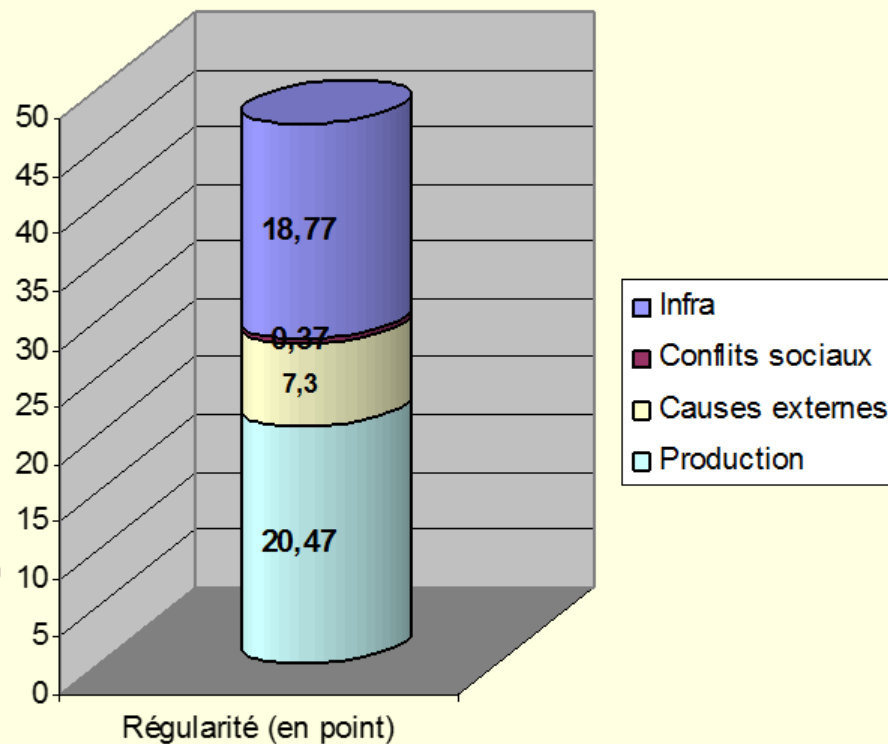


# I. LA QUALITE DE SERVICE

(2/3)

## 2. Les causes de suppression et d'irrégularité :

### IV Marseille Nice (31/05/15)

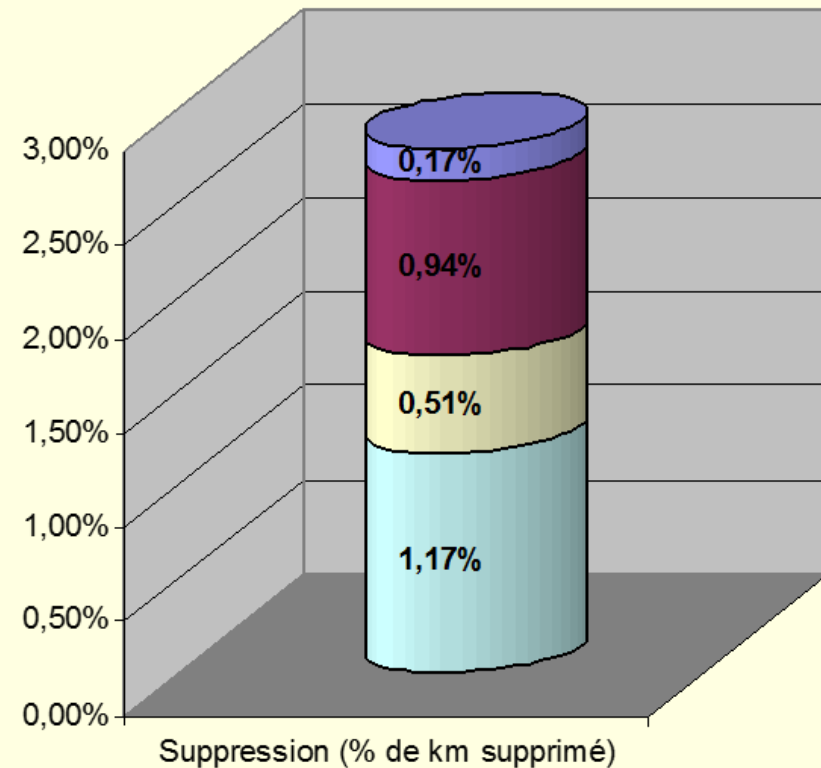
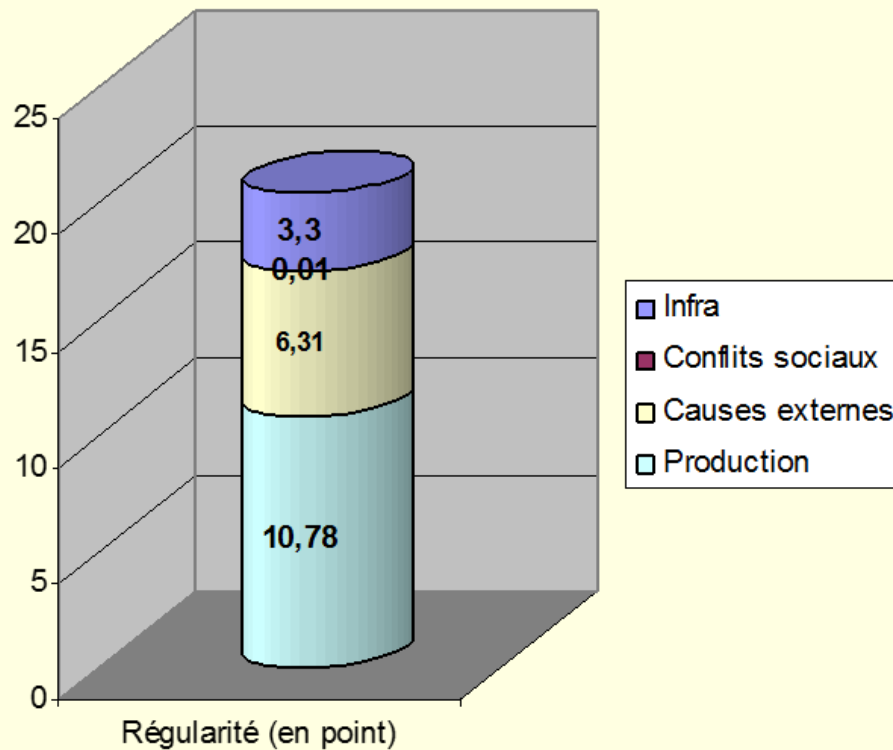


# I. LA QUALITE DE SERVICE

(3/3)

## 2. Les causes de suppression et d'irrégularité :

### Desserte Côte d'Azur (31/05/2015)



# II. L'INFRASTRUCTURE

(1/3)

## 1. La Réforme Ferroviaire

**ÉTABLISSEMENT PUBLIC « DE TÊTE »**

<b>Contrôle et pilotage stratégiques</b> en définissant les objectifs et un projet industriel pour tous les acteurs.	<b>Cohérence économique</b> entre le gestionnaire d'infrastructure unifié et l'opérateur-transporteur.	<b>Intégration industrielle</b> en assurant la coordination opérationnelle entre les deux opérateurs ferroviaires.	<b>Unité sociale</b> du groupe public.
---	---	---	---

Epic de tête  
« **SNCF** »

**GESTIONNAIRE D'INFRASTRUCTURE UNIFIÉ**

**1 SEUL ACTEUR**  
(RFF + SNCF INFRA + DCF)


**Ingénierie et projets**  
**Accès au réseau**  
**Maintenance réseau**  
**Circulations**




Autonome dans sa gouvernance et indépendant dans l'exercice de ses fonctions.

Epic  
« **SNCF Réseau** »


**OPÉRATEUR-TRANSPORTEUR**




**SNCF Proximités**  
(Transilien, TER, INTERCITÉS)



**SNCF Voyages**  
(TGV, iDTGV, OUIGO)



**SNCF Geodis**  
(Logistique et marchandises)



**Gares & Connexions**

Epic  
« **SNCF Mobilités** »

# II. L'INFRASTRUCTURE

(2/3)

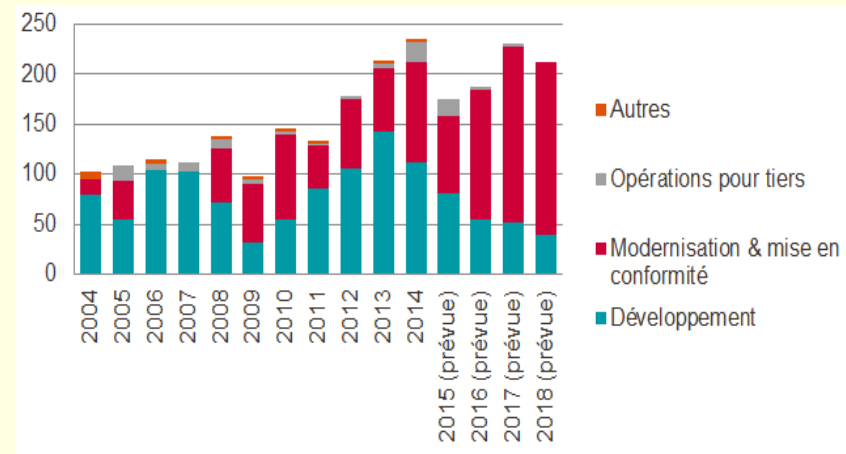
## 2. Les priorités de l'infrastructure

### ➔ 2013 et 2014 marqués par de graves accidents

- la catastrophe de Brétigny sur Orge (2013) et l'accident de Denguin (2014) ont demandé la mise à disposition d'urgence et impérative de techniciens spécialisés afin de vérifier l'état des installations existantes
- Pour faire face à cette situation, des arbitrages entre travaux de maintenance, travaux de régénération et projets de développement ont du être réalisés récemment sur l'ensemble du territoire
- Ceci s'est traduit par plusieurs reports d'opérations (report d'une quinzaine de projets de 2 à 3 ans) et des adaptations de planning sur les chantiers

### ➔ Un redéploiement des priorités de l'entreprise

- **Priorité à la sécurité**
  - 1 Entretien
  - 2 Renouvellement
  - 3 Développement
- La réalisation de la maintenance en forte tension
- Des mesures déjà prises pour traiter cette augmentation de charges à amplifier
- Un report des opérations de développement non encore engagées



Les productions correspondant aux opérations d'entretien courant et aux OGE (soit environ 120 M€ / an) sont à ajouter

# II. L'INFRASTRUCTURE

(3/3)

## 3. Travaux prévus en 2015 2016 2017

- Au SA 2015 :
  - Renouvellement ouvrage d'art du tunnel de St Laurent
    - fenêtre de 7h de nuit sur une voie du 02/11/15 au 27/03/16
  - Construction du pont-rail de Nice St Augustin
    - Coupure de 36h le week-end du 26-27/06/15
- Au SA 2016 (sous réserve)
  - Mise en accessibilité PMR de la gare de Nice
    - du 15/02/16 à septembre 2017, travaux par demi-quai
  - RVB SR entre Anthéor et Golfe juan :
    - Du 03/10/16 au 24/12/16, fenêtre de 8h à 9h30 dont 6h30 de simultanée
  - RVB HS Antibes Nice :
    - Du 01/02 au 25/06/16, fenêtre de 7h30 à 8h45 dont 6h30 de simultanée
- Au SA 2017 (sous réserve)
  - Suite des travaux d'accessibilité PMR de la gare de Nice
  - CPER Cannes grasse : augmentation de capacité et évitement du Bosquet
  - RVB Tunnel de Monte Carlo
  - RVB Le Trayas – Cannes
  - Régénération du viaduc de la Siagne



# III. Contrat de Plan Etat-Région

## 2015/2020 :

(1/3)

Instrument privilégié du financement des grands projets structurants et de la programmation des investissements publics.

Objectif : le Contrat de Plan doit être le vecteur de la transition écologique et énergétique de Provence-Alpes-Côte d'Azur, avec un objectif prioritaire : soutenir un développement économique au service de l'emploi (structuré autour de 5 priorités).

Janvier / février 2014 : définition d'une stratégie régionale partagée, large concertation de l'ensemble des partenaires, élus et forces vives des territoires, au travers de réunions départementales ; mise en place d'un site internet collaboratif (+ de 500 contributions)

Décembre 2014: l'Etat affine ses propositions d'enveloppes et de priorisation des projets (cadrage des ministères). Cette ébauche de programmation a été soumise aux territoires et cofinanceurs potentiels du Contrat afin d'établir des priorités et d'en sécuriser, dans la mesure du possible, le financement (janvier / février 2015).

Région



# III. Contrat de Plan Etat-Région 2015/2020 :

(2/3)

➔ 20 février 2015 : vote du protocole d'accord par l'Assemblée délibérante.

➔ 29 mai 2015 : contrat définitif voté par le Conseil Régional et signé par l'Etat

	Etat	Région
L'emploi et la jeunesse, priorités transversales pour le territoire régional	17	17
L'économie de la connaissance et les filières stratégiques	139.91	141.95
La dynamisation de l'accessibilité multimodale	372,30	403.29
Affirmer le cap de la transition écologique et énergétique	141,45	133,83
Assurer un développement solidaire des territoires	155,46	148.56
<b>TOTAL en M€</b>	<b>826,12</b>	<b>844.63</b>

Voté le 29 mai 2015

Région



Provence-Alpes-Côte d'Azur

# III. Contrat de Plan Etat-Région

## 2015/2020 :

(3/3)

Amélioration de la ligne Mandelieu-Vintimille (4ème voie gare d'Antibes + nouvel aiguillage Cagnes sur Mer + volet fiabilité) :

L'objectif du projet est d'améliorer au plus tôt les performances de la ligne entre Mandelieu et Vintimille, sans procédures longues.

→ Capacité de la ligne Mandelieu Vintimille :

Afin d'améliorer la capacité de la ligne (augmentation possible de 4, voire 5 trains actuellement en heure de pointe à 6 trains/heure), il est prévu la réalisation d'une 4ème voie en gare d'Antibes et d'un nouvel aiguillage à Cagnes sur mer.

Coût total 34 M€ dont 8,5 M€ à la charge de la Région.

→ Fiabilité de la ligne Mandelieu Vintimille :

Politique de maintenance préventive plus volontariste que celle prévue pour le réseau français. Cela implique différents travaux de fiabilité (remplacement de signalisation, prévention des chutes de pierre...) afin de réduire les incidents techniques sur la ligne ; 15 M€ d'études et 80 M€ pour les premiers travaux.

Région



# IV. Evolution de l'offre:

(1/2)

- 
- ➔ A partir du 5 juillet 2015 : deux arrêts supplémentaires à Cros de Cagnes
  - ➔ 86022 Vintimille 11 h 02 – Cannes Bocca 12 h 50 (arrêt vers 12 h 23) (à la place de Villeneuve Loubet)
  - ➔ 881127 Grasse 15 h 21 – Menton 17 h 07 (arrêt vers 16h14)

# IV. Evolution de l'offre:

(2/2)

2016 :

➔ Renforcement de la desserte de Cros de Cagnes : le volume des arrêts est rétabli (**64 par jour**), l'objectif restant de revenir à une desserte systématique à la demi-heure au service 2017.

➔ Prolongement de 2 intervalles jusqu'à Vintimille :

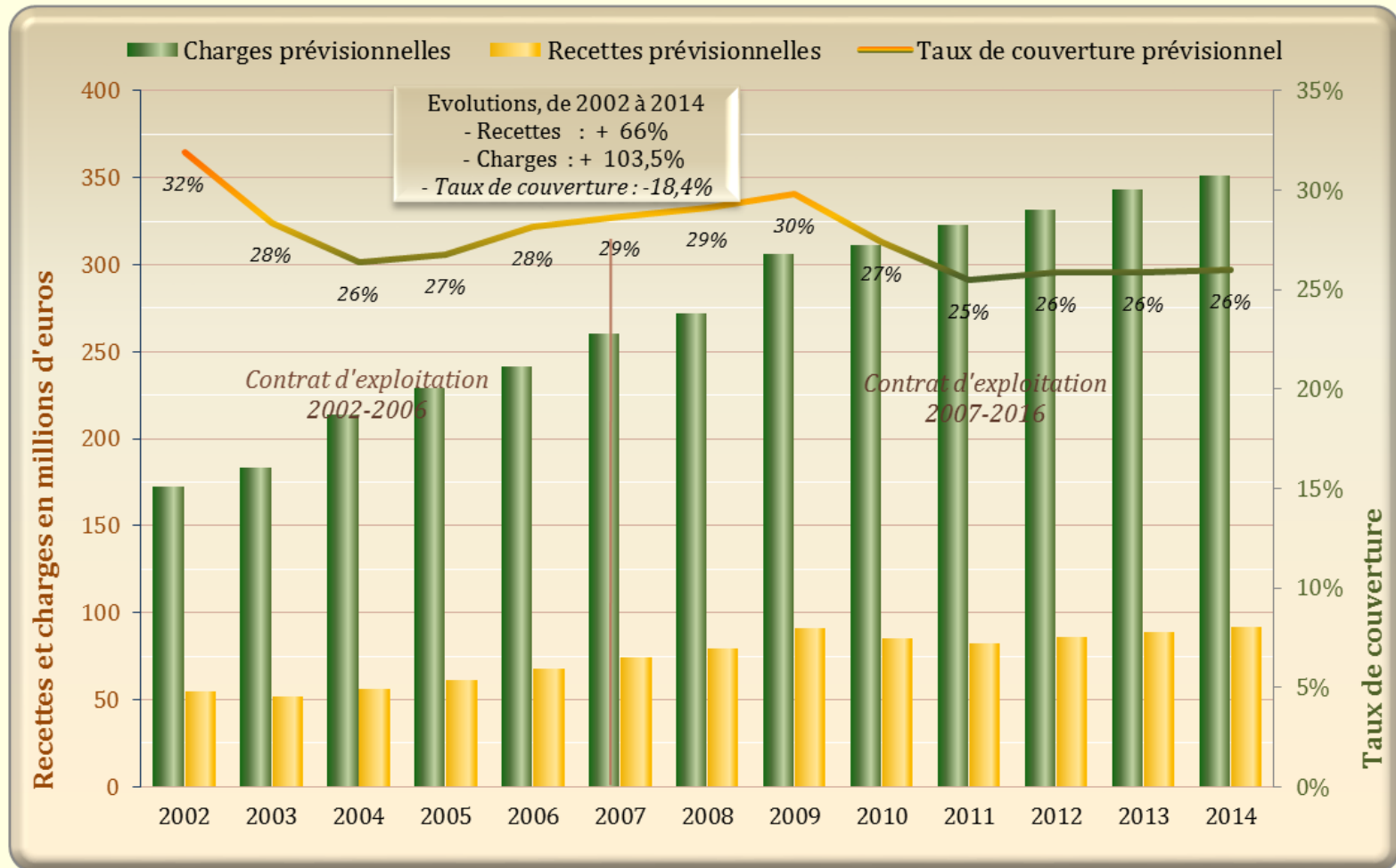
➔ Marseille 5 h 30 – Nice ville 8 h 12 – Monaco 8h34 – Vintimille 9h05

➔ Vintimille 16h49 – Monaco 17h21 – Nice ville 17h45 – Marseille 20h29

# V. Éléments financiers TER

## 1) Coût du service TER

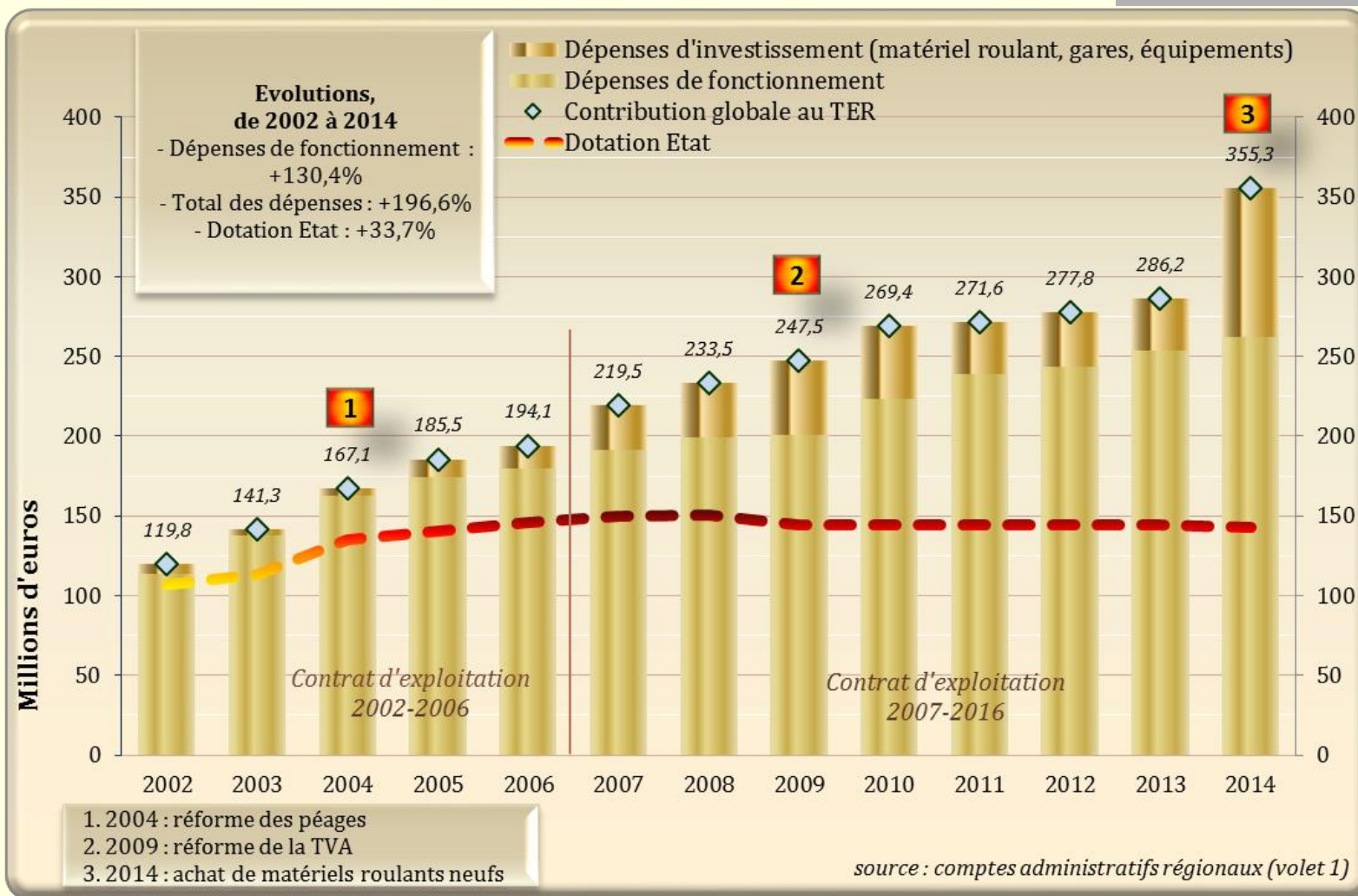
(1/2)



# V. Eléments financiers TER

## 2) Effort régional au service TER

(2/2)



# VI. GARES & CONNEXIONS

## ■ PARTAGER UNE EXPÉRIENCE PARCOURS CLIENTS

Christelle LAMOUR

Directrice de l'offre de service et de l'exploitation  
Agence Gares & Connexions Méditerranée



## ■ REGARES

**REPENSER LE PARCOURS**  
**VIVRE L'EXPÉRIENCE CLIENT**



**Re-Gares**

**TRAVAILLER LE RENOUVEAU DU SERVICE**  
**SUR LA CÔTE D'AZUR**

- ▶ Observer nos clients du quotidien
- ▶ Accepter le regard de nos clients
- ▶ Regard sur nos promesses
- ▶ Regard croisé sur nos services
- ▶ Regard bienveillant

# Design thinking

Démarche de prototypage **co construite avec les clients** et associant une équipe multidisciplinaire

Empathie

Définition

Idéation

Prototypage

Expérimentation



## Les principes

- **Se nourrir de la vision client**
- Développer une nouvelle **compétence** de travail et **d'innovation**
- Gagner en **agilité** : « **expérimenter petit pour élargir ensuite** »

A quoi ça sert ?



## Empathie

- Revivre les 20 gares de la Côte d'Azur (de Cannes à Menton) => **100 heures**
- Observer nos clients, les questionner => Ecoute client en avril dans ces 4 gares pour définir les prototypes à mettre en place => **60 heures**

Date : ..... Nom de l'enquêteur : .....

**Gare de NICE RIQUIER**

Aujourd'hui, êtes-vous dans cette gare:

1. Pour prendre un train comme tous les jours ou presque entre votre domicile et votre lieu de travail ou votre lieu d'étude
2. Pour prendre un train à titre professionnel
3. Pour prendre un train à titre privé ou loisir
4. Pour accompagner ou accueillir quelqu'un
5. Pour traverser la gare sans que cela soit lié à un voyage en train
6. Pour un achat ou une opération à réaliser en gare
7. Parce que je viens d'arriver en train
8. Autre(s) raison(s) : précisez .....

Quel parcours avez-vous emprunté pour vous rendre sur le quai ?.....

Passage par le hall de la gare Oui..... Non.....

Tout d'abord, que pensez-vous de la gare de Nice Riquier? (Les points positifs, les points négatifs)

+++	---	Suggestion client
-----	-----	-------------------

## Ce que vous nous avez dit :

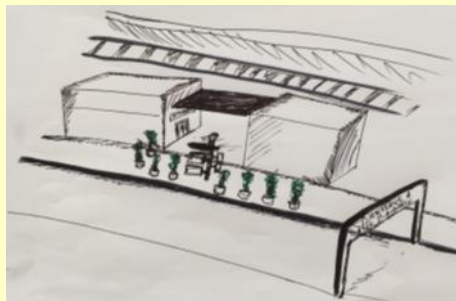
- **Donner de l'attention**
- **Clients du quotidien insatisfaits**
- **Avoir du confort et des assises en quantité**
- **Simplifier les accès aux gares**
- **Avoir une information voyageurs mieux organisée**

## Définition

- Choix de 4 gares « laboratoires » pour tester des prototypes sur les 4 thèmes « fragiles » identifiés :
  - ANTIBES : le confort
  - ST LAURENT DU VAR : l'information voyageur
  - NICE RIQUIER : la propreté et la fluidité
  - NICE ST AUGUSTIN : l'accessibilité à la gare



## Idéation



**Prototyper :**

**240 heures**

**Vous soumettre les idées :**

**les 3 et 4 juin**



# ■ REGARES

## Antibes

Enquête Juin 2015

77% de clients satisfaits

Confort

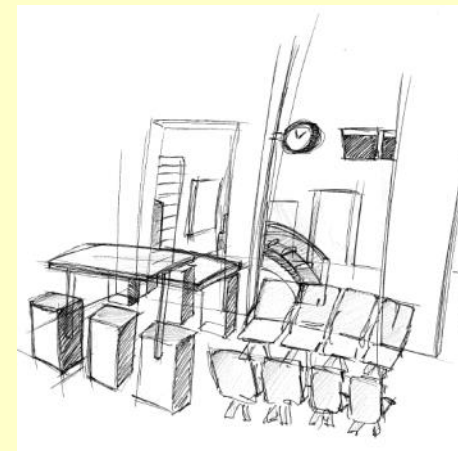
Diversité

Quantité

Visibilité



*Exemples de prototypes*



## ■ REGARES

### St Laurent du Var



Enquête Juin 2015

**100% de clients satisfaits**

- le regroupement de l'information c'est bien
- Plus clair pour les clients qui ne connaissent pas la gare
- Rapprocher la vente de la zone info

*Exemples de prototypes*





# ■ REGARES

## Nice St Augustin

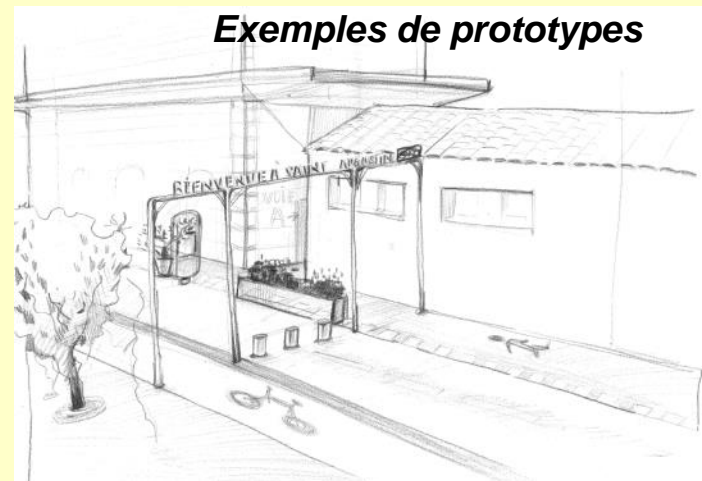


Enquête Juin 2015

**100% de clients satisfaits**

- Pas mal, belle impression, plus moderne
- Séduisant, rafraichissant
- C'est très bien le parking 2 roues , prévoir les motos
- L'horloge, c'est indispensable
- Accès routier à étudier

**Exemples de prototypes**





# ■ REGARES Gare jardin

## Nice Riquier

Oiseau

Enquête Juin 2015

90% de clients satisfaits

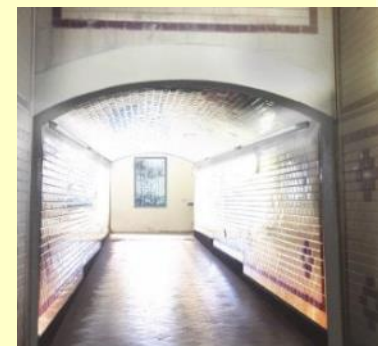
- Très bien, sympathique
- Assises plus confortables, plus sympathiques
- C'est joli le bois. Les grands abris aérés, c'est bien à cause des fumeurs
- Plus de sièges encore



Exemples de prototypes

Attendre

Lisibilité Simplifier



Propreté

# ■ REGARES



## Mesurer

*Votre avis Avant / Après ?*

*Collecter les remontées de nos clients :*

- Ligne Les Arcs Nice : 8 commentaires
- Ligne Nice Vintimille : 17 commentaires

*Présenter aux comités de ligne*

## Expérimenter

- Désignation d'un directeur de projets*
- Engager des premières étapes dès juillet*
- Avoir l'appui d'AREP pour les mobiliers*
- S'engager sur les 4 gares pour juin 2016*



■ MERCI

# VII. Evolutions tarifaires

(1/1)

## ➔ 1) Stabilisation de la phase I :

Maintien des produits de la gamme et des expérimentations.

De septembre 2014 à avril 2015 :

- 43 909 Zou ! études
- 51 486 Zou ! 50/75%



➔ Au total 160 000 usagers fidélisés Zou !

## 2) Lancement de la phase II de la réforme tarifaire :

Lancement d'une étude en vue de la mise en œuvre de gammes tarifaires multimodales régionales sur 7 territoires.

[comitesdeligne@regionpaca.fr](mailto:comitesdeligne@regionpaca.fr)

Région



Provence-Alpes-Côte d'Azur

[www.regionpaca.fr](http://www.regionpaca.fr)



[www.pacamobilite.fr](http://www.pacamobilite.fr)



[www.ter-sncf.com/regions/paca/fr](http://www.ter-sncf.com/regions/paca/fr)

**BLOGS DE LIGNE TER CÔTE D'AZUR**

[www.maligne-ter.com/cotedazur/](http://www.maligne-ter.com/cotedazur/)



[www.rff.fr](http://www.rff.fr)