

PARTICIPANTS

Conseil Régional		Associations		
NOM	Prénom	NOM	Prénom	Nom des associations
BRIDAULT	Stéphane	DUROC	Catherine	APFH
GAUTIER MAUREL	Anne	CHARNEAU	Claude	CDSPSL
GALINDO	Denis	COLARD	Françoise	UFC Aix
PRESENT	Jean-Baptiste	DAERDEN	Francine	Etoile de Veynes+ Elue Briançon
PEUZIN	Sylvie	TAGAND	Nicole	Etoile de Veynes
SNCF TER		COPPEY	Stéphane	NOS TER PACA
MUCEL	Olivier	PETIT	Michel	Etoile de Veynes+ Pertuis
VERRET	Laurie			

Partenaires		
RIBEIRO	Luis	Métropole AMP
DAUMAS	Yves	EKODEV



Question 1: Impacts travaux à Meyrargues

Question:

Quelle est la modification de la durée des travaux MGA2 2021+ l'impact sur les circulations des Travaux de Réseau en gare de Meyrargues (Travaux des quais).

Réponse:

Travaux du 31 mai au 2 octobre inclus.
Travaux des quais de Meyrargues reportés en 2025

INFOS SUR LES CHANTIERS :

www.sncf-reseau.com

DES QUESTIONS SUR LES TRAVAUX ?

contact-paca@reseau.sncf.fr

Question 2: Desserte Pertuis

Question:

Etudier la desserte de Pertuis vers les Alpes en correspondance à Meyrargues (Travaux MGA2 + SA2022)

Réponse:

Concernant la période de travaux et la coupure de la ligne entre Gardanne et Meyrargues, le plan de substitution des liaisons ferroviaires de 2021 reprend le schéma déjà éprouvé en 2020. La liaison de Pertuis et Meyrargues vers les Alpes sera possible en 2021 avec la desserte de l'arrêt « **Meyrargues- La Prise** » situé au niveau du parking Relai de Pertuis. Les LER 29bis desserviront cet arrêt pendant la période des travaux. Concernant la desserte de Pertuis au SA 2022, toutes les pistes sont étudiées à ce stade de la construction du service.

Question 3: Etude arrêt Meyrargues-La Prise

Question:

Etudier les LER Aix-Manosque-Gap avec arrêt « la Prise » pour correspondance et optimisation des déplacements.

Réponse:

Nous confirmons la création de l'arrêt **Meyrargues-La Prise** (Parking Relais situé en sortie de l'échangeur Pertuis de l'autoroute A51). Cet arrêt sera desservi uniquement par les LER29bis (ligne de substitution). Cet arrêt sera desservi uniquement pendant la période de travaux (horaires en PJ). Cet arrêt est en cours de création dans les outils d'information et de vente SNCF, mise en ligne prévue pendant l'été. Nous vous informerons de la date effective.

Question 4: Chiffres de fréquentation de Pertuis

Question:

Quels sont les chiffres de fréquentation des origines/destination Pertuis de 2017 à 2020 ?

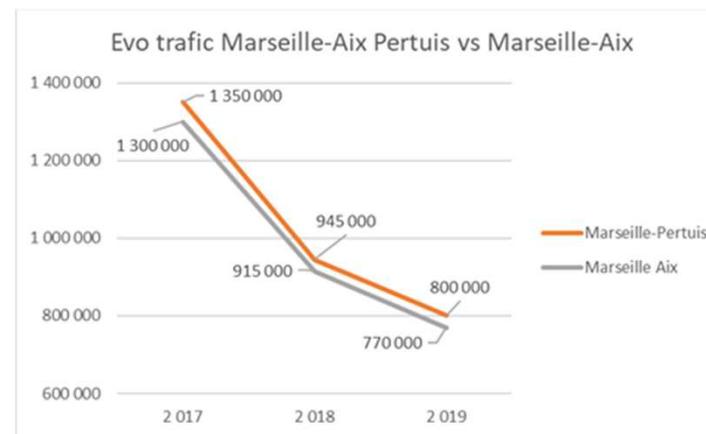
Réponse:

Depuis le début des travaux MGA2, on constate une baisse de fréquentation de 40% de la ligne entre 2017 et 2019, que ce soit sur Marseille-Aix ou Marseille-Pertuis.

En 2017, 80% des clients origine/destination Pertuis en train vont ou viennent de Marseille.

Avec les travaux en 2018 et 2019, la répartition se confirme, 90% des clients origine/destination Pertuis en bus vont ou viennent de Marseille.

Avec la crise sanitaire nous n'avons pas intégré les résultats de fréquentation 2020 qui sont atypiques.



Question 5: 17433 Terminus Veynes

Question:

Pourquoi le 17433 est terminus Veynes au lieu de Manosque pendant MGA2 ?

Réponse

Fermeture de la ligne derrière le train 17433 et, si poursuite jusqu'à Manosque, impossibilité de le rapatrier sur son lieu de garage pour permettre sa réutilisation le lendemain matin (après réouverture de la ligne).

Question 6: Etude du prolongement des trains à Meyrargues

Question:

Etudier la possibilité de prolongement des trains jusqu'à Meyrargues et les retournement à Meyrargues ou Pertuis pour correspondances bus à Meyrargues ou Pertuis.

Réponse:

Nous confirmons la prolongation de certains TER jusqu'en gare de Meyrargues :

- 17404 origine Meyrargues sauf samedi et dimanche.
- 17406 origine Meyrargues tous les jours jusqu'au 08/08 et le samedi à compter du 09/08
- 17408 (17410 les Vendredi) origine Meyrargues sauf samedi à compter du 09/08
- 17426/7 terminus Meyrargues tous les jours.
- 17428/9 terminus Meyrargues tous les jours.

Cette offre TER complète la création de l'arrêt «Meyrargues-La Prise »



Question 7: Choix correspondance à Manosque

Question:

Pourquoi le choix de la correspondance à Manosque ?

Réponse:

La gare de Manosque est une gare structurante avec:

- Une amplitude d'ouverture à la clientèle du hall de la gare 7 jours/7
- Un guichet Zou ouvert en journée 7 jours/7
- Un service accès TER pour la prise en charge des PSH 7 jours/7, du premier au dernier train
- Espace de correspondance pour les cars LER en face de la gare....

Permettant ainsi une meilleure prise en charge des clients en cas de situation perturbée.

Question 8: Grilles Horaires avant/après MGA2

Question:

Est-ce qu'il y aura 2 grilles pour la fin des travaux et le début du SA2022 ?

Réponse

Oui, pendant les travaux, il y aura une grille valable du 31 Mai au 2 octobre inclus

Et ensuite après les Travaux:

- 1 Grille Horaires valable du 3 octobre au 11 décembre
- 1 Grille Horaires valable à partir du 12 décembre pour le service 2022

RDV sur le lien: <https://www.ter.sncf.com/sud-provence-alpes-cote-d-azur/depliant/recherche>

Question 9: L'indice de Satisfaction Client

Question:

L'indice de satisfaction client sur la Ligne des Alpes est-il en progression ?

Réponse:

Voir annexe 1 pour compléter cette réponse.

ANNEE 2019
4 trimestres



Répondants (ayant subi une perturbation dans les 7 derniers jours): 311

ANNEE 2020
4ème trimestre



Répondants (ayant subi une perturbation dans les 7 derniers jours): 35

Question 10: Desserte Marseille-Pertuis

Question:

Desserte Marseille-Pertuis le matin
inexistante (MGA2 et fin SA2021).

Réponse:

Avec la création de l'arrêt « **Meyrargues-La Prise** » pour les LER 29 bis, la création de cette desserte créerait un doublon d'offre pour un faible volume d'usagers attendus.

Question 11: Affichage gare routière Marseille

Question:

Gare routière Marseille: Affichage des cars MSC-Pertuis absent et besoin de revoir la signalétique vers la gare routière pendant les travaux MGA2 (LER+Pertuis).

Réponse:

Nous nous sommes rapprochés de la Gare Routière Saint-Charles, l'affichage est désormais à jour pour les cars en provenance et à destination de Pertuis.



Question 12: Données MGA2

Question:

Données MGA 2 en Open DATA.

Réponse:

Pour ce qui est de la mise à disposition des données SNCF en Opendata :

Plan de transport TER et Intercités : export quotidien vers OpenData, profondeur 91 jours, sans Plan de Transport Adapté

Plan de transport Voyages : export mensuel vers OpenData, profondeur 91 jours, sans Plan de Transport Adapté

Pour ce qui est de la récupération des données partenaires en Opendata, nos médias sont connectés en temps réel. Notre prestataire vigile notamment la profondeur des jeux de données au moment où il les récupère / où ils sont mis à disposition par les partenaires, pour les renouveler à l'approche de l'échéance



Question 13: Réglementation de la prise en charge PMR

Question:

Réglementation des PMR: pourquoi il n'y a pas d'appel d'offre avec adaptations PMR ?

Réponse:

Voir l'annexe 2

Pour les travaux, comme nous ne pouvons pas avoir la certitude que les transporteurs routiers ont tout leur parc équipé avec des places PMR, nous préférons prendre en charge toutes les PMR (y compris les assistances simples comme non-voyant) en Taxi de bout en bout sans correspondance. Cela évite également que les clients en Fauteuil Roulant ou non-voyant soient descendus en gare routière de Marseille ou en gare routière d'Aix en Provence sans prise en charge à l'arrivée dans un périmètre appartenant à la métropole et non à TER Sud.

Il est donc possible, dans le cadre d'une substitution de plusieurs mois pour cause de travaux, de mettre en place deux modes de transports différents pour s'adapter aux besoins de tous les passagers, notamment à mobilité réduite.



Question 14: Vélos dans les Cars Travaux

Question:

Possibilité d'avoir les Vélos dans les bus ? Demande d'un RAC à vélos.

Réponse:

Les voyageurs se présentant au conducteur des LER servant à la substitution pendant ces travaux avec un titre de transport SNCF/TER peuvent embarquer leur vélo sans coût supplémentaire, la prestation étant incluse dans la tarification. La capacité d'embarquement des vélos est très réduite à ce jour dans les cars (2 à 3). Nous ne sommes donc pas en mesure de garantir une place pour les vélos des voyageurs concernés.

Question 15: Présence en gare de Manosque

Question:

Présence en gare de Manosque des équipes le plus possible.

Réponse:

Guichets Ouverts de 8h50 à 15h55 tous les jours
Equipes mobiles présentes en renfort de 5h50 à 19h30 aux dates suivantes:

- Du 31/05 au 04/06
- Du 09/07 au 11/07
- Semaine du 02/09 au 08/09 à l'étude

Question 16: Signalétique Gare de Manosque

Question:

Les outils d'information, l'affichage en gare de Manosque et la signalétique sont à revoir.

Réponse:

En cours de travail avec SNCF Gare et Connexion lors de visite terrain.



Question 17: Correspondance TER + train de nuit

Question:

Est-ce qu'il a été étudié la création d'un TER Veynes-Briançon pour correspondance à Briançon avec le bus de nuit en remplacement du bus origine Embrun.

Réponse d'Intercités:

L'offre de substitution du train de nuit consécutive aux travaux a été montée de la façon suivante :

- un temps de transport qui ne soit pas trop rallongé,
- 1 correspondance maximum

En conséquence, l'offre en correspondance TER + Bus + Train de nuit n'a pas été étudiée car le temps de trajet est trop rallongé et le fait d'avoir 2 correspondances n'est pas adapté à la clientèle train de nuit qui souhaite le moins possible de correspondances.

Cette substitution par autocar a été imposée du fait de travaux qui nécessitent une interruption des circulations ferroviaires. La DGITM, l'Autorité Organisatrice d'Intercités a validé cette offre.

Question 18: Offre tarifaire Travaux

Question:

Demande de tarification adaptée en période de travaux.

Réponse:

La Région propose, outre les différents abonnements pour les voyageurs réguliers, la carte ZOU 50-75 qui pour 30 € par an permet des réductions sur tous les voyages : 75% de réduction sur un trajet régulier (en carnet de 10 billets valables 4 mois) et 50% sur les autres déplacements sur le réseau régional ZOU ! des transports (LER, TER et Chemins de fer de Provence). 3 accompagnants peuvent aussi bénéficier de 50% de réduction. Il n'est pas prévu de tarification spécifique au plan de transport de substitution mis en place durant la fermeture pour travaux de la ligne des Alpes.



Question 19: Communication Travaux MGA2

Question:

Communication des travaux MGA2
vers les Lycées, collèges, élus.

Réponse:

Une communication sera faite dès
que les plans de transport seront
validés.



Question 20: Inauguration Château Arnoux

Question:

Date de la réouverture de la gare de Château Arnoux St Auban + date d'inauguration.

Réponse:

Fin des travaux de rénovation
Dans l'annexe 3, photos de la nouvelle façade.
Ouverture à la clientèle depuis le 9 avril 2021
Inauguration reportée en raison de la crise sanitaire.



Question 21: Site TER

Question:

Site TER clair sur les recherches horaires et les correspondances à Manosque.

Réponse:

Un travail a été réalisé afin de mettre en avant les correspondances à Manosque
Le site est alimenté régulièrement de toutes les fiches horaires et affiches travaux:

<https://www.ter.sncf.com/sud-provence-alpes-cote-d-azur/horaires/les-grands-chantiers>



Question 22: Accès tarifs TER à la ligne 50

Question:

La ligne 50 serait elle donc accessible aux porteurs de billets TER?

Réponse:

La ligne 50 est accessible, pendant la période de travaux, aux usagers détenteurs d'un Pass Intégral, d'un abonnement annuel TER Aix – Marseille et d'un Abonnement ZOU ! Etudes.

Pour les trajets occasionnels, les usagers sont invités à se munir d'un titre de transport distribué par la Métropole Aix Marseille Provence au sein de leurs Espaces Billettique et à bord des bus.



Question 23: Mesures Sanitaires COVID dans les Cars

Question:

Rappel des mesures sanitaires COVID à bord des cars.

INFORMATION CLIENT
Coronavirus COVID-19



Les bons gestes à avoir dans le car :



Utiliser un gel
Hydro-alcoolique

Tousser ou éternuer
dans son coude

Utiliser un mouchoir
à usage unique et le jeter
en dehors du car.

Astuce !

Pour réduire les contacts, vous pouvez acheter votre billet via l'application ASSISTANT SNCF ou le site TER de votre région.

Coronavirus COVID-19

Vous avez des questions sur le coronavirus ?

Plateforme téléphonique d'information :
0 800 130 000 (appel gratuit)

En cas de fièvre, toux, difficultés à respirer, au retour d'une zone touchée par le virus, composez le 15



Réponse:

Article 14 du décret n°2020-1310

- Port du masque obligatoire pour les clients plus de 11 ans (les conducteurs en sont exemptés uniquement si une protection, type paroi en plexi, est mise en place)
- L'accès aux véhicules ou espaces publics peut être refusé aux personnes qui ne se conforment pas à cette obligation, sauf contre-indication justifiée par certificat médical. Cette règle ne fait pas obstacle à ce qu'il soit demandé au passager de retirer son masque dans le cadre d'un contrôle d'identité
- Distanciation physique dans la mesure du possible (1 siège sur 2)
- Point d'eau ou gel dans les gares routières, aucune obligation dans les cars
- Les opérateurs de transport doivent informer les passagers des mesures d'hygiène et de distanciation applicables par annonce sonore et par voie d'affichage, dans les véhicules et espaces publics de transport
- La désinfection n'est pas une obligation mais une recommandation





Travaux MGA2 ANNEXES



Annexe 1:

LIGNE DES ALPES

SATISFACTION CLIENT : INFORMATION VOYAGEURS EN SITUATION PERTURBEE

QUESTION : SATISFACTION de l'Information fournie par SNCF en gare de départ sur retard/suppression

	Ligne des Alpes					Marseille Aix				
	T1 2019	T2 2019	T3 2019	T4 2019	T4 2020	T1 2019	T2 2019	T3 2019	T4 2019	T4 2020
Effectifs	164	31	40	30	57	140	36	20	26	62
SATISFACTION	53%	61%	55%	33%	76%	38%	39%	40%	46%	49%
INSATISFACTION	47%	39%	45%	67%	24%	62%	61%	60%	54%	51%

QUESTION : SATISFACTION de l'Information fournie à bord du train sur retard/suppression

	Ligne des Alpes					Marseille Aix				
	T1 2019	T2 2019	T3 2019	T4 2019	T4 2020	T1 2019	T2 2019	T3 2019	T4 2019	T4 2020
Effectifs	154	31	38	19	57	127	33	18	21	54
SATISFACTION	40%	48%	55%	37%	59%	30%	27%	22%	33%	47%
INSATISFACTION	60%	52%	45%	63%	41%	70%	73%	78%	67%	53%

Annexe 2:

LIGNE DES ALPES

ACCESSIBILITE DES CARS

Il existe un principe général d'accessibilité des transports collectifs pour les personnes à mobilité réduite, édicté à l'article **L 1112-1 du Code des transports** :

“Sans préjudice des dispositions particulières applicables au transport aérien intérieur figurant à la sixième partie, les services de transport collectif sont rendus accessibles aux personnes handicapées ou dont la mobilité est réduite, conformément aux dispositions du premier alinéa de l'article L. 114-4 du code de l'action sociale et des familles, avant le 13 février 2015.”

Ce principe d'accessibilité des transports collectifs pour les personnes à mobilité réduite est également consacré dans deux règlements européens :

Règlement européen n°1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires

L'article 19 du chapitre V du règlement consacre le droit au transport sans discrimination des personnes handicapées ou à mobilité réduite, ainsi que le droit de voyager sans surcoût/supplément sur leurs réservations et billets.

Règlement européen n°181/2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar

Il est entièrement applicable en France depuis le 1er mars 2013. L'article 9 du chapitre III sur les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite consacre le droit au transport sans discrimination des personnes handicapées ou à mobilité réduite, ainsi que leur droit à voyager sans surcoût/supplément.

Annexe 2:

LIGNE DES ALPES

ACCESSIBILITE DES CARS

L'article 10 de ce même chapitre prévoit cependant des exceptions :

Il est possible pour les transporteurs en autocar de refuser l'accès à des personnes à mobilité réduite à bord d'un car, **uniquement si c'est la conception même du véhicule qui rend impossible la montée, la descente et le transport de la personne** dans des conditions sûres et opérationnelles.

Dans le cas d'un tel refus, le transporteur en autocar reste tenu d'informer les passagers concernés et de **leur offrir un service de substitution équivalent et acceptable** exploité par le même transporteur.

Concernant les règles sur l'accessibilité des véhicules exploités par les entreprises de transport collectif, l'article L 1112-3 alinéa 1 du Code des transports prévoit que tout matériel roulant acquis lors du renouvellement de matériel ou lors de l'extension de réseau déjà existant doit être accessible aux personnes à mobilité réduites.

L'alinéa 2 de ce même article prévoit que le matériel roulant routier, guidé et ferroviaire déjà en service au 13 février 2015 peut continuer d'être exploité après cette date. Il doit exister une proportion minimale de matériel roulant accessible aux personnes à mobilité réduite sur chaque **service régulier**. Le matériel roulant routier accessible est réservé en priorité aux lignes les plus fréquentées.

Dans le cas d'espèce il faut préciser que lors de son service régulier (en dehors du cas de la substitution routière), SNCF Voyageurs avait mis à disposition des personnes à mobilité réduite des trains conformes à l'exigence d'accessibilité.

S'agissant des règles pour la continuité du service en cas de perturbation prévisible du trafic, l'article L 1222-2 du Code des transports précise que les plans de travaux sont bien des perturbations prévisibles, ce qui est le cas en l'espèce, la substitution routière étant mise en place suite à des travaux de longue durée.

L'article L 1222-3 prévoit que le niveau minimal de continuité du transport en cas de perturbation prévisible doit prendre en compte les besoins particuliers des personnes à mobilité réduite.

Annexe 2:

ACCESSIBILITE DES CARS

LIGNE DES ALPES

En conclusion

Les textes cités ne posent pas l'obligation d'accessibilité pour **l'entièreté des véhicules** d'une entreprise de transport collectif. Il doit exister une proportion minimale de véhicules adaptés sur les lignes de service régulier, proportion minimale qui est respectée par la SNCF Voyageurs. **Cette obligation ne vise pas le service de substitution.**

Ces textes ne posent pas d'obligation pour les entreprises de transport collectif de ne **prévoir qu'un seul et unique type de véhicule** en cas de transport de substitution lors d'une perturbation prévisible.

Le Code des transports ne précise pas la manière dont les entreprises de transport collectif doivent prendre en compte les besoins spécifiques des personnes à mobilité réduite : **cela implique donc une certaine liberté d'action dans la mise en œuvre de mesures adaptées.**

De plus, le règlement européen sur les droits des passagers de transport par autobus et autocar prévoit une exception de refus de personnes à mobilité réduite à bord d'un car. **En cas d'impossibilité matérielle, due à la conception du véhicule, d'accueillir des personnes à mobilité réduite à bord, l'entreprise de transport collectif est tenue d'informer et de proposer aux personnes concernées un moyen de transport de substitution pour le trajet à effectuer.**

Dans le cas d'espèce, face à l'impossibilité logistique/matérielle de fournir des cars qui soient tous adaptés aux personnes à mobilité réduite, **la mise en place d'une desserte supplémentaire dans d'autres véhicules adaptés aux personnes à mobilité réduite ne constitue pas une discrimination mais bien la prise en compte des besoins spécifiques de ces personnes.**

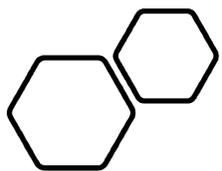
Il est donc possible, dans le cadre d'une substitution de plusieurs mois pour cause de travaux, de mettre en place deux modes de transports différents pour s'adapter aux besoins de tous les passagers, notamment à mobilité réduite.

Les textes légaux applicables à cette situation sont donc les suivants :

Articles L1112-1, L1112-3, L1222-2, L1222-3 du Code des Transports

Articles 9 et 10 §1b et §2 du Règlement européen n°181/2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar

Article 19 du Règlement européen sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires



Annexe 3:

