

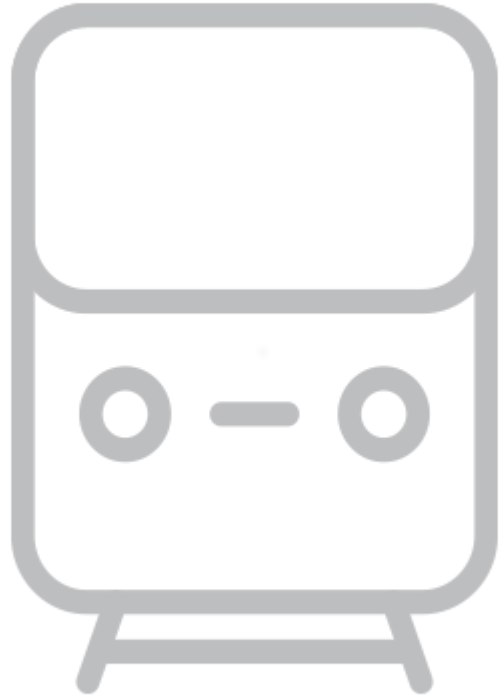
# Comité de suivi des dessertes ferroviaires

8 mars 2023

**RÉGION  
SUD**  
PROVENCE  
ALPES  
CÔTE D'AZUR



# Sommaire



01

**Mot d'accueil / Introduction**

02

**Bilan de l'année 2022**

Qualité du service  
Accessibilité  
Matériel roulant

03

**Perspectives 2023/2024**

Service annuel 2023  
Perspectives du service annuel 2024  
Travaux SNCF Réseau 2023-2025

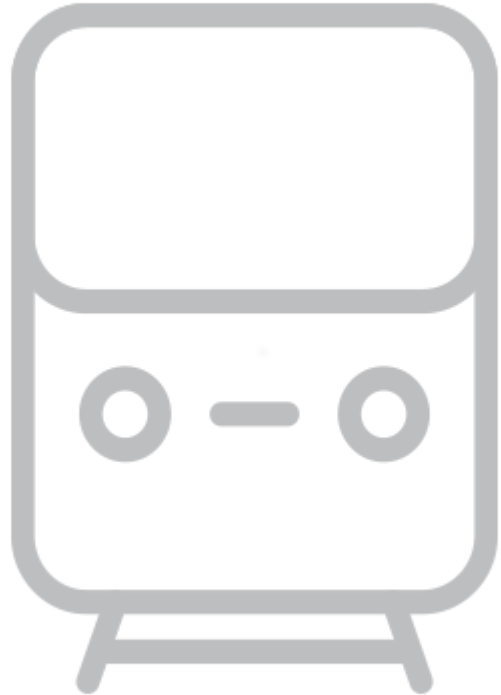
04

**Investissements infrastructures**

Modernisation et développement de l'infrastructure  
Gares et pôles d'échanges

05

**Information sur le SIBR**

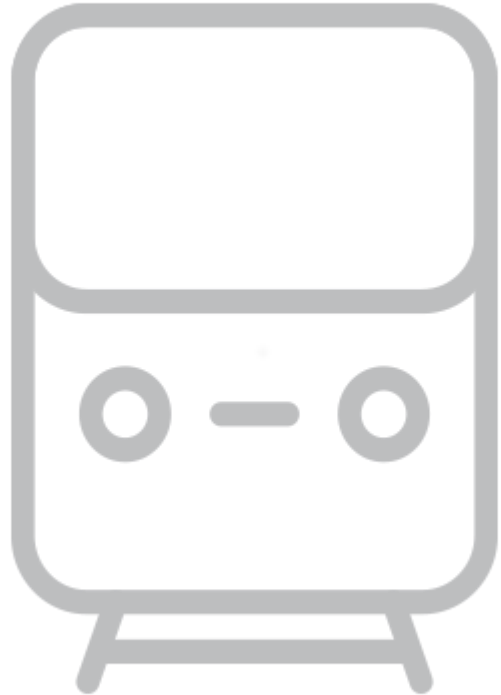


# 01

## Mot d'accueil Introduction

**Jean-Pierre SERRUS**, Vice-président en charge  
des transports régionaux et de la mobilité durable

**Noëlle PALAZZETTI**, Conseillère régionale  
déléguée à la relation avec les usagers des  
transports régionaux



01

Mot d'accueil / Introduction

02

Bilan de l'année 2022

Qualité du service  
Accessibilité  
Matériel roulant

03

Perspectives 2023/2024

Service annuel 2023  
Perspectives du service annuel 2024  
Travaux SNCF Réseau 2023-2025

04

Investissements infrastructures

Modernisation et développement de l'infrastructure  
Gares et pôles d'échanges

05

Information sur le SIBR

# 02 - Bilan 2022 : Qualité du service



# 10%

C'est l'augmentation de l'offre TER depuis 2014

Offre 2014 : 550 TER par jour (12,7 millions de train.km sur l'année)

Offre 2023 : 590 TER par jour (13,7 millions de train.km sur l'année)

Offre 2026 : 760 TER par jour (18,2 millions de train.km sur l'année)

Avec l'ouverture à la concurrence, la fréquence des TER inter métropoles entre Marseille et Nice va être doublée en 2025, avec un TER par heure et par sens.

Sur le littoral Azuréen entre Cannes et Vintimille, il y aura des TER tous les ¼ d'heure toute la journée. Ce sont déjà des « RER métropolitains ».

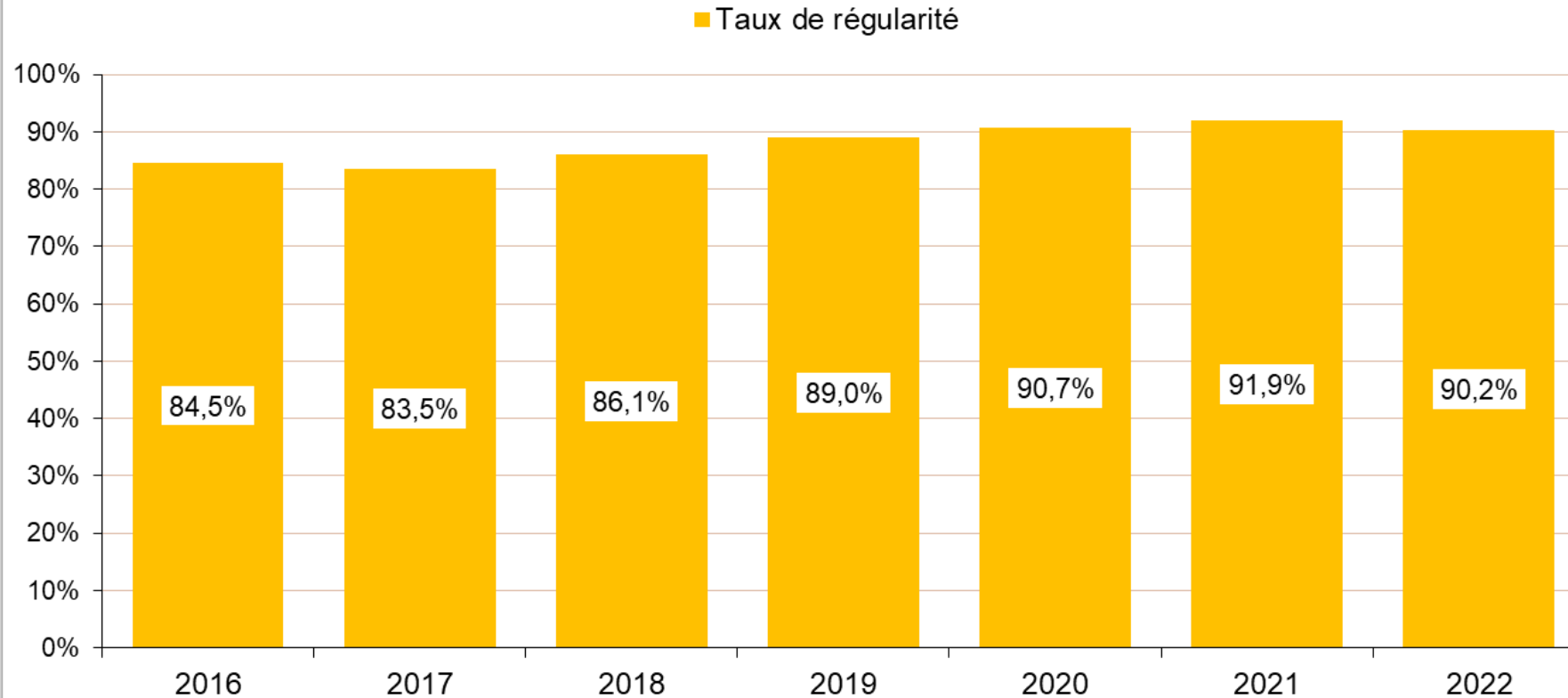
Soit, une offre qui va encore augmenter de **30% d'ici 2026**.

En matière de fiabilité, Le nombre de TER en retard a été divisé par 2 depuis 2014 (9,8% en 2022 contre 18% en 2014).

# 02 - Régularité 2022 : 90,2%



## Régularité des trains circulants sur l'ensemble des TER



Objectif contractuel : 88% en 2019, 90% en 2020, 90,3% en 2021 et 90,7% en 2022.

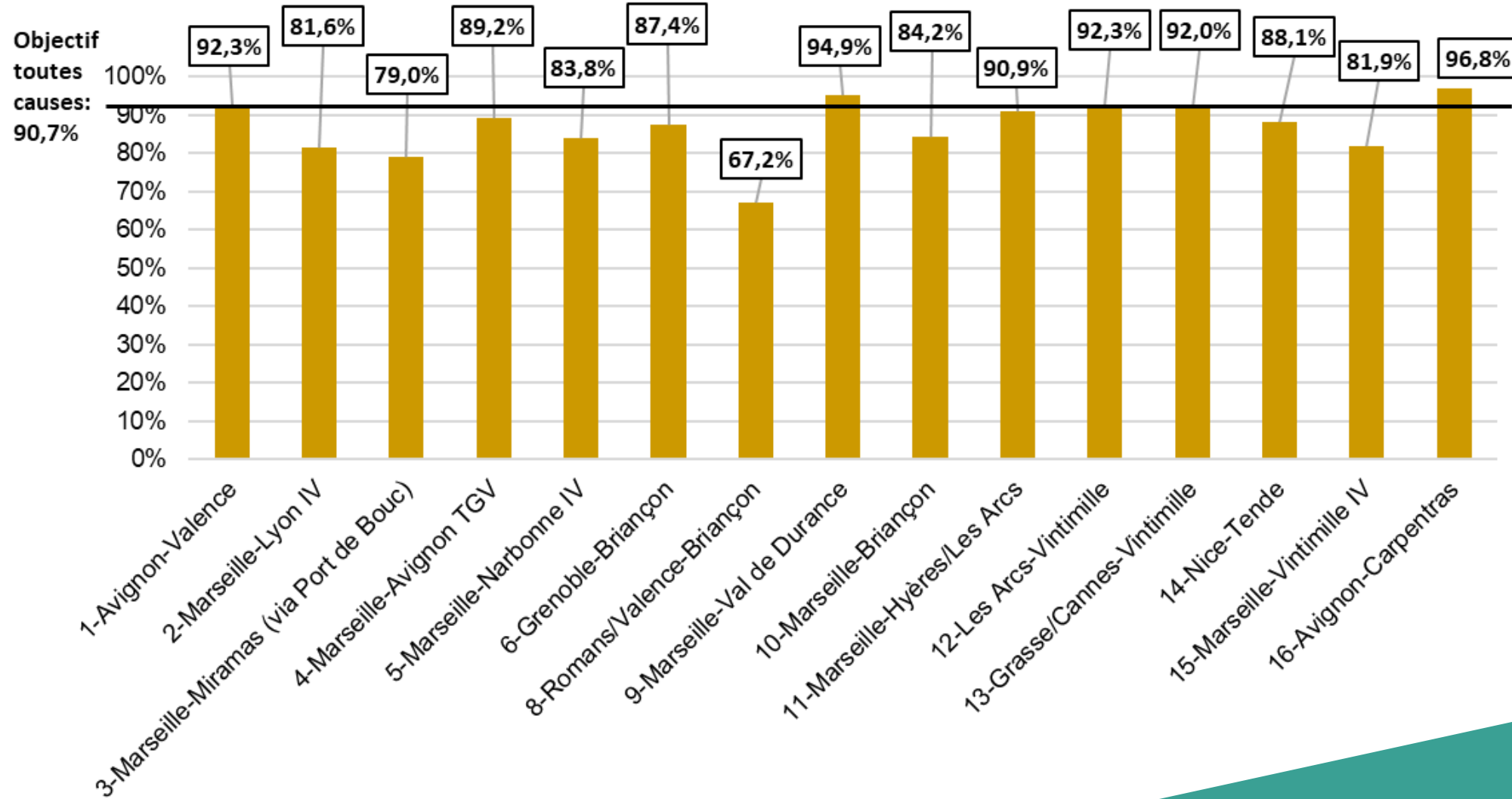
**2022** : Contexte compliqué : fin de vague Covid, retour des clients en masse, disponibilité des ressources mise à mal après 2 ans de crise sanitaire, climat social tendu, année exceptionnelle en météo

**2023** : Objectif contractuel : **91 %**.

# 02 - Régularité 2022 par ligne



## Régularité par ligne 2022



# 02 - Accessibilité



## Objectif du Schéma directeur régional d'Accessibilité voté en

**2015** : 42 gares ferroviaires identifiées comme prioritaires et à rendre accessibles avant le 4 décembre 2024. + de 30 M€ de financement Région sur la période 2016-2021

### Bilan 2016-2021

27 gares sur les 42 points d'arrêt ferroviaires mises en accessibilité complète (quais et bâtiment voyageur)

### Bilan année 2022

Opérations achevées : Carnolès, Gap

Travaux en cours : Beaulieu-sur-Mer, Menton, Cagnes-sur-Mer, Orange et Toulon

Accessibilité réalisée en 2023-2024

Etudes en cours et travaux programmés : Arles, Briançon, La Trinité, Miramas, St Laurent-du-Var, Tende, Villefranche-sur-Mer  
Accessibilité réalisée en 2025-2026

### A partir de 2025

Prolongement de notre schéma directeur régional avec l'intégration de nouvelles gares à mettre en accessibilité qui dépendra :

- Du contexte réglementaire national
- Des enveloppes budgétaires dédiées dans le cadre de la contractualisation du volet Mobilités du CPER 2023-2027 et 2028-2032



# 02 – Accessibilité - Bilan SDA/Ad'AP 2023



**SCHEMA DIRECTEUR  
D'ACCESSIBILITE -  
AGENDA D'ACCESSIBILITE  
PROGRAMMEE (SDA/Ad'AP)**  
-----  
**BILAN 2023 DES 42 GARES  
PRIORITAIRES**

**Gares :**

- ◆ Accessible (quais et BV) [29]
- ◆ Travaux en cours [6]
- ◆ Travaux programmés [7]
- ◆ Autre gare

— Réseau ferré

**Limites administratives :**

- Limite de région
- Limite de département

Sources :  
DIGE/SIFPE  
Fond ADMIN EXPRESS COG © - © IGN

REGION SUD  
PROVINCE ALPES COTE D'AZUR

DCOPT  
SCOT  
01/03/2023

# 02 - Evolution des services d'assistance PSH-PMR



**2023**

La Région demande à SNCF la mise en œuvre d'un service de **TAD PSH Sud** (transport à la demande pour personnes en situation de handicap)

Mise en œuvre 9 janvier pour taxis – gare accessible quand domicile < 5km d'une gare

Courant 2023 pour taxis gare-gare quand domicile > 5km

**06/2023**

**Entrée en vigueur du PRR (DOV)**

Règlement européen droits et obligations des voyageurs ferroviaires : cible PMR (personnes à mobilité réduite) et non plus PSH , délai de réservation de l'assistance en gare passe de 48h à 24h, etc.

**01/2024**

**Mise en œuvre de la Plateforme Unique de Réservation de l'assistance en gare**

Un numéro national unique pour faciliter le parcours usager de la personne à mobilité réduite, tous opérateurs et toutes AO confondus

# 02 - Matériel roulant



**Objectif 2026 : 80% de matériel neuf ou remis à neuf  
avec modernisation de moins de 10 ans : 600 M€ de financement  
Région engagé sur la période 2016-2022**

## Bilan 2016-2021

**280 M€ : nouveaux matériels sur Marseille-Nice (16 trains) et ouest Région (5 trains)**

**130 M€ : remise à neuf avec modernisation (70 trains / tous secteurs)**

**33 M€ : sécurisation / mise en conformité / verdissement du parc**

## 2022 : année exceptionnelle

**144 M€ engagées pour :**

- Remise à neuf avec modernisation de 29 trains BGC et de matériel Corail (122M€)
- Acquisition de 2 trains d'occasion en renfort (3,6 M€)
- Modification ERTMS de 31 trains azuréens (12,7M€)
- Plus d'espaces vélo, réparation d'un train accidenté, sécurisation et mise aux normes (6 M€)



## A partir de 2025

- Démarrage des lots Marseille-Nice et Azur concédés : 100% de trains neufs ou remis à neuf
- Début d'exploitation d'un train à batteries dans la Métropole Aix Marseille et autour d'Avignon

# 02 - Bilan de l'année 2022 : Matériel roulant



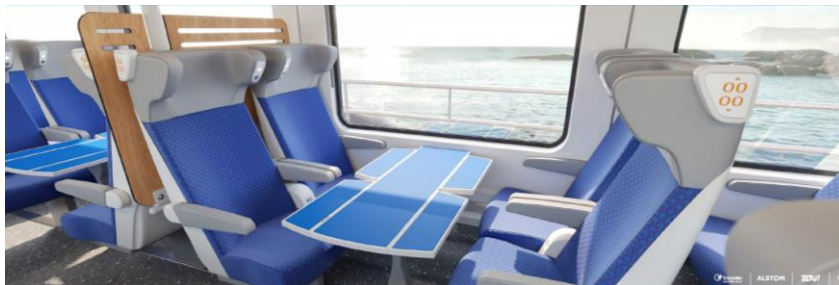
REGIOLIS neuf  
(livraison 2014/2020)



TER 2N rénovée/modernisée  
(livraison 2017/2019)



OMNEO Premium neuf  
(livraison 2025)



# 02 - Bilan de l'année 2022 : Train + Vélo



## Ensemble des gares TER de la Région équipées d'abris vélos sécurisés avant le 1er janvier 2024.

### Abris vélos

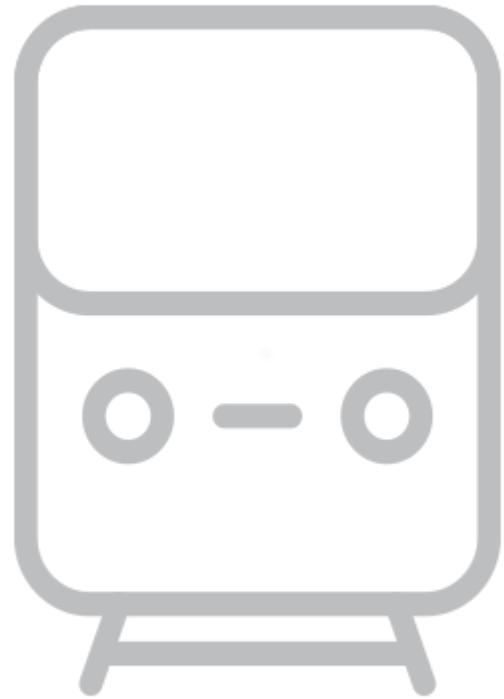
- 62 nouvelles gares équipées en 2022
- Abris accessibles gratuitement à tout titulaire d'une carte de transport
- Inscription sur le portail Zou! ([zou.maregionsud.fr](http://zou.maregionsud.fr))
- Tests développement pour permettre l'accès aux titulaires de billets digitaux (QR Code)

### Des espaces vélos dans tous les trains

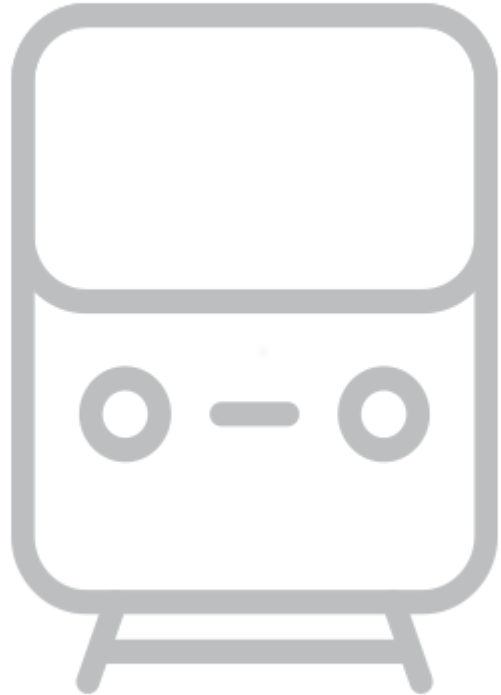
- 3 M€ pour modifier les 30 rames TER2N PG (affectées aux lignes Marseille-Toulon-Hyères/Les Arcs) et créer des espaces vélos (12 vélos transportables par trains en double rame) à l'été 2023
- En 2023, tous les TER ZOU! permettront l'emport de vélos

### TER Cyclo

- Poursuite expérimentation TER Cyclo pendant l'été 2022 en lien avec la Région Auvergne-Rhône-Alpes sur la ligne Lyon-Avignon-Marseille
- 3000 emplacements vélos supplémentaires pour l'été
- 2 961 vélos transportés dans le sens Sud-Nord et 2 133 vélos dans le sens Nord-Sud le long de la Via Rhôna



**A votre écoute**



01

Mot d'accueil / Introduction

02

Bilan de l'année 2022

Qualité du service  
Accessibilité  
Matériel roulant

03

Perspectives 2023/2024

Service annuel 2023  
Perspectives du service annuel 2024  
Travaux SNCF Réseau 2023-2025

04

Investissements infrastructures

Modernisation et développement de l'infrastructure  
Gares et pôles d'échanges

05

Information sur le SIBR

# 03 – Service Annuel 2023



## Bilan des contributions des associations d'usagers (Cotechs usagers 2022)

Prise en compte pour étude, des contributions des associations pour améliorer l'offre TER 2023 :

- Arrêts Carnoules sur IV Marseille-Nice : Ajout des arrêts Carnoules sur les TER 17498, 17479 et 17499 en 2023 sur les Intervilles. Ajout des navettes omnibus avec correspondances à Toulon.
- Avancement de 35 mn le dernier TER (881656) partant de Toulon vers Marseille du vendredi au dimanche à 21h58 ==> Modification impossible pour 2023. Mis à l'étude pour 2024.
- Amélioration de la desserte omnibus entre Toulon et les Arcs ==> A l'étude pour 2024
- Desserte omnibus entre Marseille et Aubagne de tous les Marseille-Toulon en soirée, lorsque la navette ne fonctionne plus ==> Impossible en 2023. Mis à l'étude pour 2024.
- Aix-Marseille : La Région a commandé 6 AR supplémentaires à partir de septembre.



# 03 – Service Annuel 2023



## Bilan de la consultation numérique des usagers sur les horaires 2023

La Région a consulté numériquement les usagers du TER Sud du 1er au 31 janvier 2023, après la mise en service de la nouvelle offre.

==> **221** interventions dont **166** commentaires.

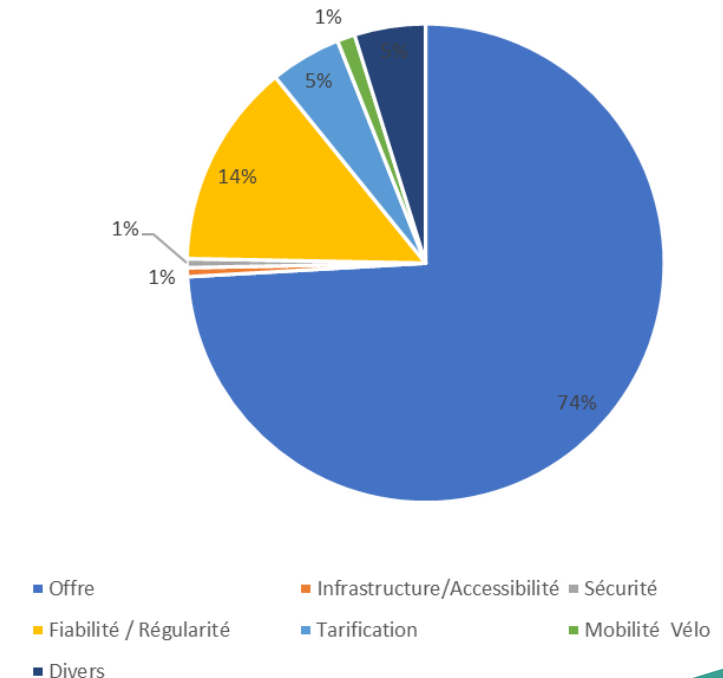
Les remarques ainsi recueillies s'appuyaient sur l'expérimentation du nouveau service.

Sur les 166 commentaires, **123 (74%)** portaient principalement sur **l'offre** et 23 (14%) sur la fiabilité/régularité des trains.

### Thèmes récurrents :

- Amplitude de service trop faible surtout en soirée semaine et weekend
- Capacité des TER insuffisante particulièrement aux heures de pointe
- Fréquence insuffisante

Répartition thématique principale des interventions SA 2023



# 03 – SA 2023 : Principaux retours "usagers" par secteur



## Est Provence :

### **Toulon – Les Arcs :**

- Desserte de la halte de Sainte Musse : le dernier TER pour les Arcs est trop tardif (19h50)
- Dans le sens Les Arcs – Toulon le matin : peu de trains et pas assez capacitaires
- Suppression du TER de 16H19 vers Les Arcs pose problème
- Correspondances en gare des Arcs dans le sens Cannes => Carnoules non optimales

### **Marseille – Toulon - Hyères :**

- Capacité et régularité des trains
- Demande de départ tôt de Hyères (05h30 ou 06H00)

## Ouest Provence :

### **Avignon – Carpentras :**

- Augmentation de l'offre en été (festival d'Avignon)
- Renforcement capacité du TER départ 07H08 de Carpentras

### **Avignon – Bollène (Valence) :**

- Desserte de la gare de Sorgues (suppression de l'arrêt sur le 886557)
- Forte demande pour augmenter la desserte sur la vallée du Rhône vers Avignon le matin

### **Avignon – Marseille via Cavaillon :**

- Nombreux retours sur la suppression des TER suite travaux sur l'axe. Beaucoup de questionnements sur le fait que les travaux se fassent de jour (suppression départ Avignon 07H54 notamment).

# 03 – SA 2023 : Principaux retours "usagers" par secteur



## Marseille – Aix – Pertuis :

### **Marseille – Aix :**

- Heure de pointe trop limitée (augmentation amplitude notamment celle du matin)

### **Marseille – Pertuis :**

- Demande d'augmentation du nombre de dessertes Pertuis

## Alpes :

### **Marseille – Gap - Briançon:**

- Demande d'un TER arrivant avant 08H00 à Briançon
- Plus de régularité
- Mauvaises correspondances entre la ligne Gap – Grenoble et la ligne Gap - Briançon

## Côte d'Azur :

### **Les Arcs – Cannes – Nice:**

- Trou d'offre entre Nice et Monaco entre 08h50 et 09h20 (demande de TER supplémentaires)
- Décalage de la grille horaire de 15 min et gestion des arrêts clignotants en heure de pointe
- Correspondances à Vintimille avec trains italiens

# 03 – Perspectives du service annuel 2024 par secteur



- Côte d'Azur

2024 dans la continuité de 2023 avec la poursuite de la nouvelle trame horaire sur Azur préparant le service 2025 qui verra une forte augmentation d'offre : 4 TER / heure / sens sur le segment Cannes – Menton toute la journée, 1 Intervalle Marseille – Nice / heure / sens toute la journée.

- Est Provence

Etude en cours pour :

- améliorer la desserte omnibus entre Toulon et les Arcs
- les arrêts Carnoules sur les intervalles
- Desserte omnibus entre Marseille et Aubagne des Marseille-Toulon en soirée pour prendre le relai de la navette

- Alpes

- Une complémentarité Cars – Trains améliorée sur le Val de Durance avec une optimisation des cars régionaux en correspondance TER à Manosque et Sisteron.
- Optimisation des correspondances au carrefour des 3 branches de l'étoile de Veynes

- Marseille – Aix

2024 dans la continuité de 2023

- Ouest Provence

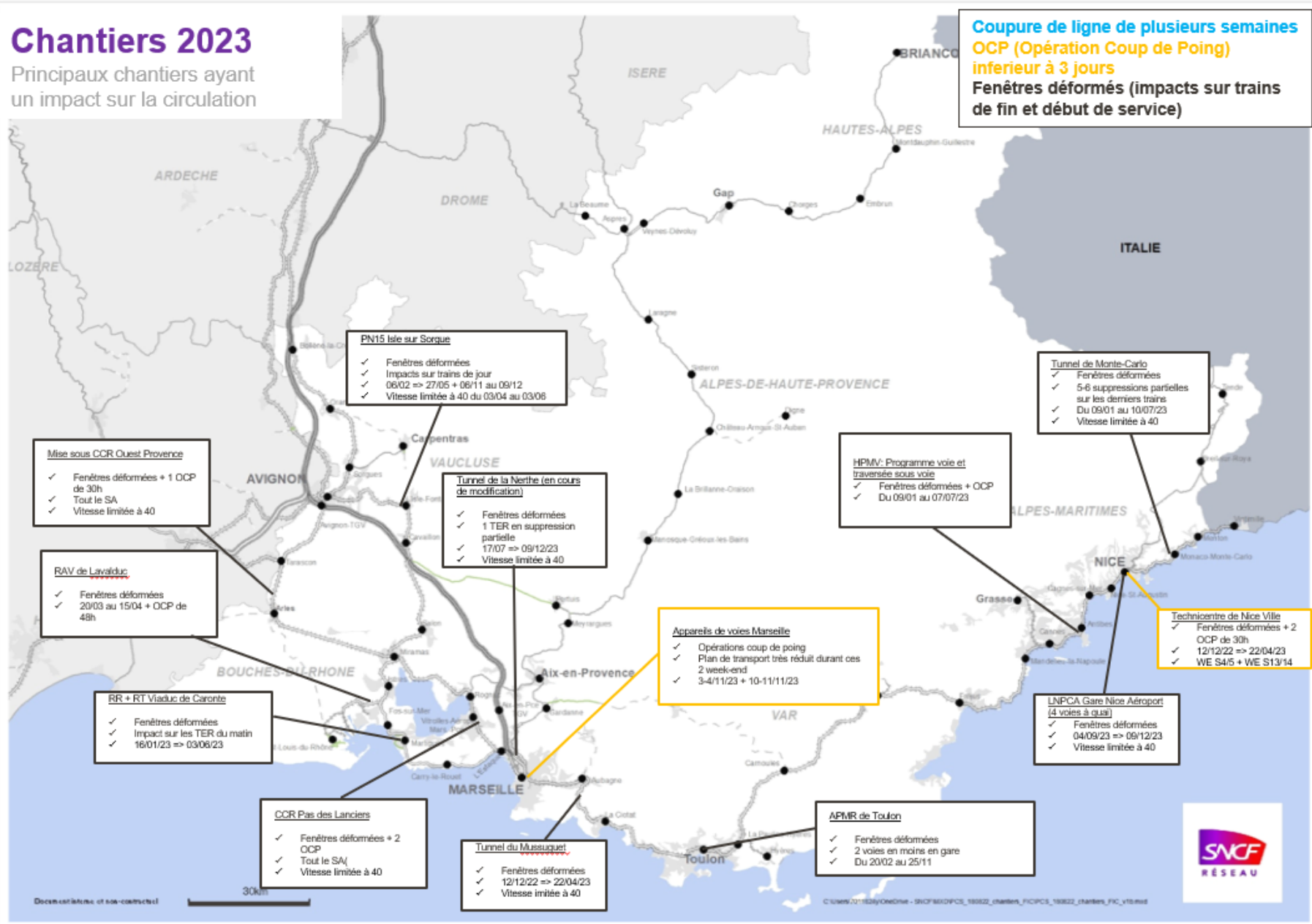
2024 dans la continuité de 2023

# 03 – Travaux SNCF Réseau 2023-2025

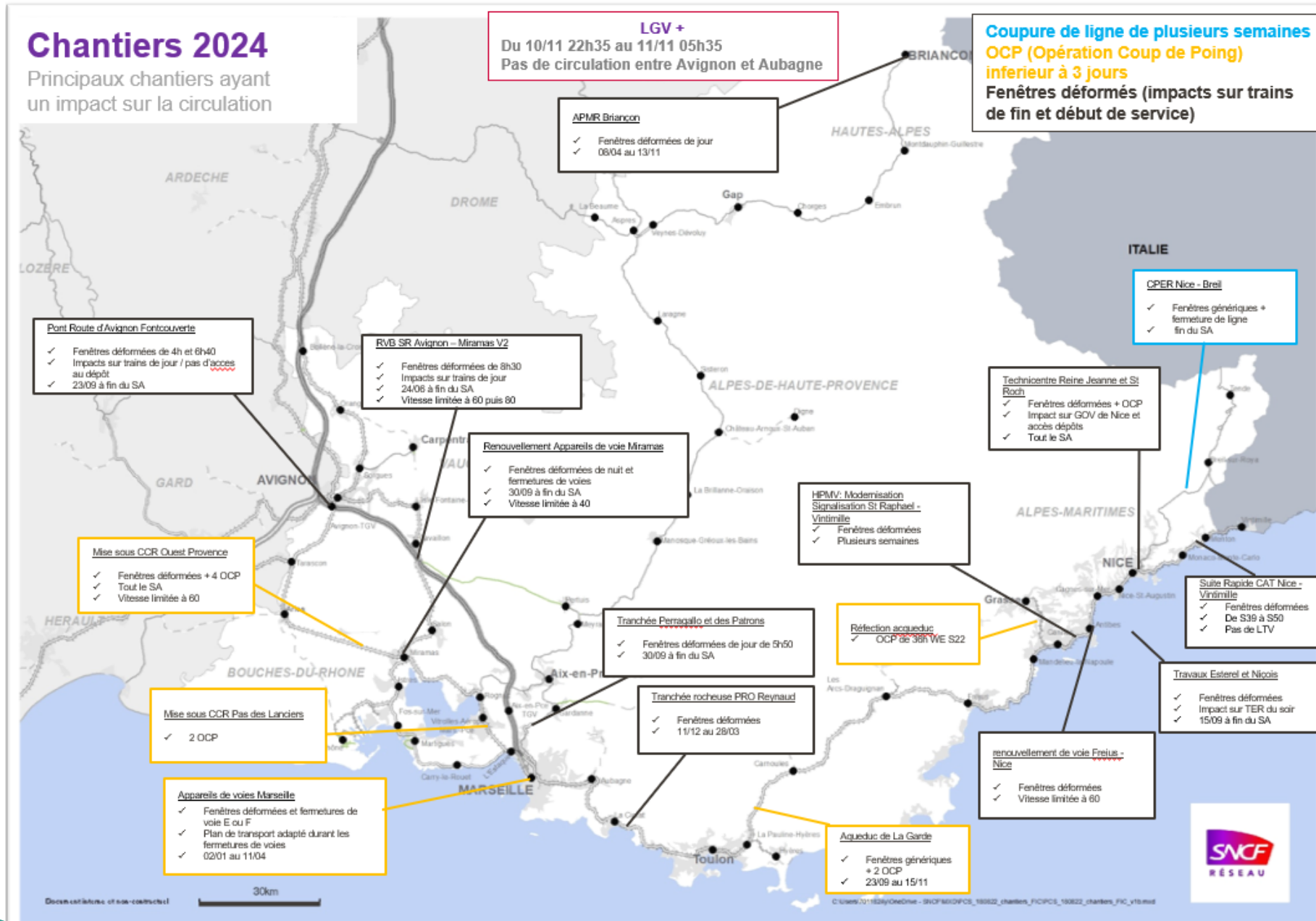


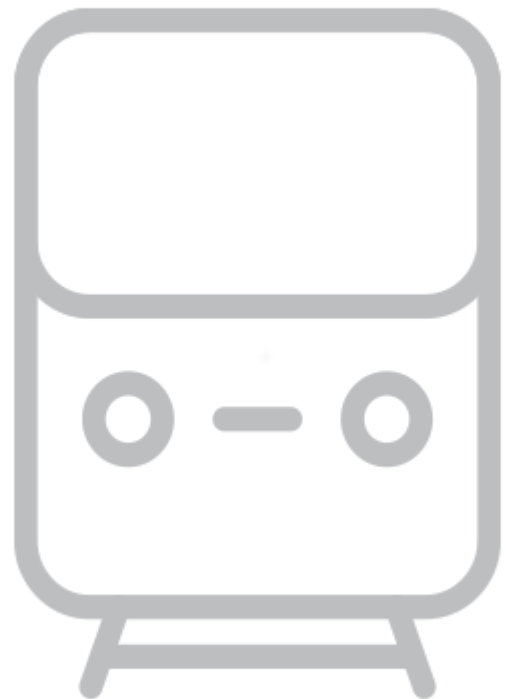
## Chantiers 2023

Principaux chantiers ayant un impact sur la circulation

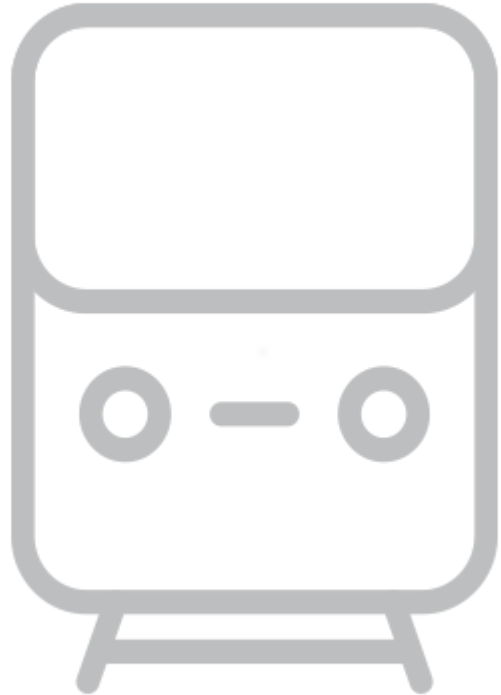


# 03 – Travaux SNCF Réseau 2023-2025





**A votre écoute**



01

Mot d'accueil / Introduction

02

Bilan de l'année 2022

Qualité du service  
Accessibilité  
Matériel roulant

03

Perspectives 2023/2024

Service annuel 2023  
Perspectives du service annuel 2024  
Travaux SNCF Réseau 2023-2025

04

Investissements

Modernisation et développement de l'infrastructure  
Gares et pôles d'échanges

05

Information sur le SIBR



# 04 – Information sur les investissements infrastructures



## Lignes de desserte fine du territoire

- **Protocole de financement Région-Etat de 580 M€**
  - 4 branches de l'Étoile de Veynes, ligne de la Côte Bleue, section française de la ligne Coni-Vintimille : co-financés dans le cadre de la contractualisation État-Région (et Italie pour Coni-Vintimille)
  - Nice-Breil : la Région recherche le cofinancement des partenaires
- **Opérations en cours**
  - Inauguration Grenoble – Veynes en décembre 2022
  - Poursuite de la régénération Livron – Aspres et travaux complémentaires en 2023 sans coupure de ligne
  - Études d'exploitation sur l'ensemble de l'Etoile de Veynes et de modernisation de la signalisation
  - Poursuite de la régénération de la Côte Bleue
  - Modernisation Nice-Breil : avec fermeture de ligne à partir de l'automne 2024

## Réseau structurant

- **Ligne Nouvelle Provence-Alpes-Côte-d'Azur** : DUP des phases 1 et 2, avant-projets en cours
- **Haute Performance Marseille-Vintimille** : Signalisation ERTMS et amélioration de la robustesse de l'exploitation

## Contrat de performance Région – SNCF Réseau

- Plan d'investissement de 350 M€ et vision à 10 ans
- Objectifs de performance lors des investissements et fiabilisation de l'exploitation

# 04 – Information sur les investissements gares et PEM



## Pôles d'échanges

### ➤ En travaux ou mis en service

- Avignon, Menton, Beaulieu, Cagnes-sur-Mer, Nice-Saint-Augustin, Orange

### ➤ En études ou en émergence

- La Trinité (Tram T5), Arles, Manosque (GR), Sisteron (GR), Saint-Raphaël (BHNS)

## Allongements de quai (SDAQ) et/ou mise en accessibilité (ADAP)

### ➤ Phase projet puis réalisation

- ADAP Villefranche, ADAP Miramas, SDAQ Cassis, ADAP Arles, ADAP Orange, ADAP Briançon, SDAQ Solliès + Cuers + Puget

### ➤ En études ou en émergence

- SDAQ Mandelieu, SDAQ ADAP Saint-Saturnin et Montfavet, Morières-lès-Avignon, Gadagne, Le Thor, Lamanon

## Avant-projet des gares régionales du programme LNPCA

- Outre les très grandes gares de Marseille, Toulon, Nice, etc. :
- gares régionales de Saint-André, Saint-Cyr, Solliès, Cuers, Puget...

# 04 – Information sur les investissements gares et PEM



## Potentiel photovoltaïque des gares et de leurs abords

- Protocole d'accord entre SNCF Gares & Connexions la Région pour la connaissance et le développement des capacités de production photovoltaïque sur le foncier ferroviaire régional du ressort de SNCF Gares & Connexions

## « Place de la gare » et « Gare 2050 »

- Humanisation, requalification et valorisation des bâtiments voyageurs et des locaux vacants
- Lancement de la démarche « Place de la gare » par SNCF Gares & Connexions
- « Gare 2050 » : Expérimentations de services pour revitaliser les sites, muter les gares en pôles de mobilités et de services et mieux faire le lien avec les communes desservies

## Sécurisation des gares et lutte antifraude

- Vidéoprotection, JO2024, portes d'embarquement, boutons d'appel

# 04 – Information sur les investissements infrastructures



## Contrat de performance Gares 2020-2023 – Investissements

Contrat de performance gare 2020-2023	
Volets	Montants prévisionnels (€)
<b>Diagnostic</b>	<b>100 000</b>
Base de données patrimoniales et programme d'investissement	100 000
<b>Bloc de base</b>	<b>19 000 000</b>
Rénovation du patrimoine bâti	
Requalification des abords	
Ascenseurs	
Vidé-protection	
Signalétique	
Asises/abris	
<b>Bloc transition</b>	<b>14 000 000</b>
Abris vélos	10 000 000
Réduction conso énergie	
Végétalisation/tri sélectif	
<b>Bloc service+ Gares 2050</b>	<b>7 000 000</b>
Gares 2050	4 500 000
GOP	
Toilettes auto	
<b>Total</b>	<b>40 100 000</b>

### 40M€ d'investissements

#### ➤ Plan de rénovation des gares (25,5M€)

20,8M€ d'études et de travaux conventionnés avec G&C (hors abris vélos et Gares 2050):

- Plus de 90 gares régionales concernées
- 27% du programme travaux réalisés ou en cours de réalisation sur 2021-2022
- 43% à démarrer en 2023
- 31% restant à planifier sur 2023-2024

Solde (4M€ environ) à contractualiser avec G&C (gares et programme à définir)

#### ➤ Abris vélo (10,0M€)

- 62 nouvelles gares équipées de stationnement vélo sécurisés depuis le lancement de l'opération.
- Ensemble des gares TER de la Région équipées avant le 1er janvier 2024.

#### ➤ Gares 2050 (4,5M€) - MP

# 04 – Information sur les investissements infrastructures



## Contrat de performance Gares 2020-2023

### Bloc de base (travaux réalisés ou en cours)

**Façade, menuiseries, toitures:** gares de Carnoles – Roquebrune\*, Carnoules\*, Villefranche sur Mer\*

*Études réalisées pour Bandol, Bédarrides, Lamanon et Puget*

**Quais:** gares de Bandol, Carry le Rouet, Château-Arnoux-Saint-Auban, La Brillanne – Oraison, La Redonne Ensues, Niolon, Rassuen, Serre

**Toiture: gare** Les Arcs Draguignan

**Remplacement des ascenseurs:** gares d'Istres, Cagnes sur Mer\*, Salon\*

*Études réalisées pour Avignon centre, Mouans Sartoux et Martigues*

**Vidéoprotection:** gares de Toulon, Arenc\* et Datakalab  
*Études en cours pour Aix Centre, Miramas, Vitrolles Aéroport Marseille Provence*

**Signalétique:** gares de Cros de Cagnes, Fontanil - Lycée de Drap, Fontan – Saorge, Le Dramont

**Marquage:** gares d'Aspres-sur-Buëch, Bandol, Cap-d'Ail, Carnoles – Roquebrune, Chorges, Cros de Cagnes, Èze, Fontanil - lycée de Drap, Istres, La Brillanne – Oraison, La Garde, La Seyne - Six – Fours, Le Dramont, Martigues, Simiane – Collongue et Solliès-Pont

**Assises sur les quais:** gares de Bandol, Cap-d'Ail, Drap – Cantaron, Èze, Rassuen, Saint-Laurent-du-Var et dans le hall de la gare de Solliès-Pont

**Abri de quai:** gares Cap-d'Ail, Carnoles – Roquebrune, Carnoules, Drap – Cantaron, La Brillanne – Oraison et Saint-Dalmas de Tende

**Entretien des abords:** gares de Fontan – Saorge, Gonfaron, La Barasse, La Pauline Hyères, La Seyne - Six - Fours , Morières-lès-Avignon, Pas des Lanciers, Pignans, Puget-Ville et Rassuen

**Rénovation/peinture ouvrage:** gares de Bandol (auvent), Cassis (PASO) Èze (auvent) , Istres (passerelle et clôture), Le Dramont (garde-corps PASO), Martigues (passerelle), Pignans (escalier accès aux quais) et Salon (passerelle)

*\*Travaux en cours*

# 04 – Information sur les investissements infrastructures



## Contrat de performance Gares 2020-2023

### Bloc transition énergétique/écologique (travaux réalisés ou en cours)

#### Installation LEDS :

- Halls des gares de Fréjus et Istres
- Marquises / auvents des gares de Cap-d'Ail, Fréjus, Golfe Juan Vallauris, Gonfaron, Istres,
- Passerelles des gares d'Istres, Martigues,
- Quais des gares de Biot, Istres, La Redonne Ensues, Niolon, Villeneuve-Loubet),
- Abris de quais des gares de Cap-d'Ail, Drap – Cantaron, L'Escarène
- PASO des gares de Menton Garavan

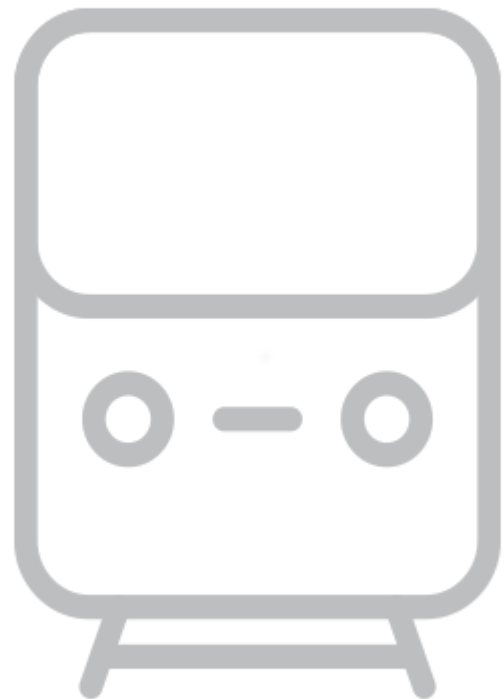
**Installation tri sélectif:** gares d'Aubagne, Marseille Blancarde et Toulon

**Végétalisation:** gare de Pas des lanciers

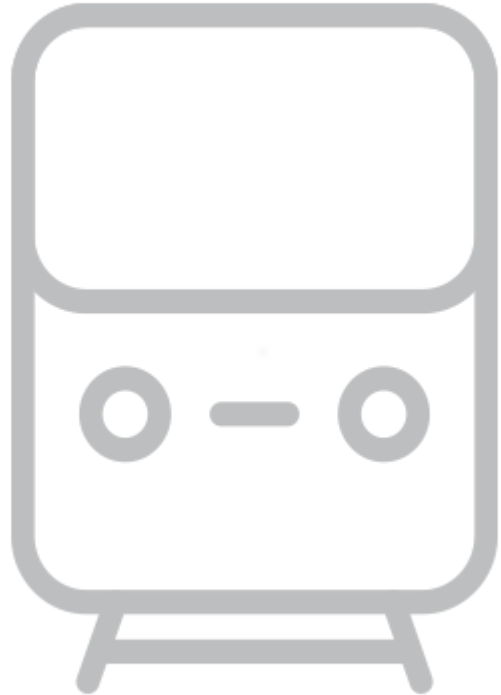
### Bloc Service + (travaux réalisés ou en cours)

**Gares à Ouverture Programmée:** gares de Bandol\*, Embrun, L'Argentière les Écrins, Mandelieu-la-Napoule\*, Mont-Dauphin – Guillestre, Mouans-Sartoux\*, Pertuis\*

*Etudes pour Cassis, Cavaillon, Chorges, Manosque - Gréoux-les-Bains, Meyrargues et Serres*



**A votre écoute**



01

Mot d'accueil / Introduction

02

Bilan de l'année 2022

Qualité du service  
Accessibilité  
Matériel roulant

03

Perspectives 2023/2024

Service annuel 2023  
Perspectives du service annuel 2024  
Travaux SNCF Réseau 2023-2025

04

Investissements infrastructures

Modernisation et développement de l'infrastructure  
Gares et pôles d'échanges

05

Information sur le SIBR



# 05 - Système d'Information et de Billettique Régional (SIBR)



## CONTEXTE

- Depuis 2016, la Région Sud, dans le cadre de **sa stratégie régionale de transport**, s'est engagée :
    - ✓ à enrichir son offre de transport
    - ✓ à améliorer la qualité de service proposée aux voyageurs
- [Zou.maregionsud.fr](https://www.zou.maregionsud.fr)
- En 2018 de **nouveaux services** ont vu le jour tels que :
    - ✓ un système billettique unifié sur l'ensemble du réseau routier régional
    - ✓ une solution digitale regroupant toutes les informations relatives au réseau régional ZOU !
  - En 2019, à l'occasion du cadrage de l'ouverture à la concurrence, la Région a fait le choix pour administrer ces réseaux de manière unifiée, équitable et simplifiée :
    - ✓ de déployer, à l'horizon fin 2024, un Système d'Information et de Billettique Régional (SIBR) unique qui sera mis à disposition de tous les exploitants ferroviaires et routiers de la Région
    - ✓ de réaliser une enquête auprès d'un public cible

# 05 - Système d'Information et de Billettique Régional (SIBR)



## Enquête mobilité

### Objectif :

- ✓ Adapter nos expressions de besoins aux attentes de nos usagers en termes de parcours, de la préparation au voyage jusqu'à l'arrivée en gare.

### Population Cible :

- ✓ Zou études : il s'agit des étudiants ou des scolaires se déplaçant sur le réseau Zou! pour se rendre à leurs établissements de formation ou pour leurs loisirs
- ✓ Occasionnels : il s'agit de voyageurs se déplaçant occasionnellement sur le réseau Zou! possédant un billet unitaire ou un carnet
- ✓ Fréquents : concerne les voyageurs du quotidien possédant un abonnement Zou!

### Mode de recueil :

- ✓ Un questionnaire à bord des trains et en gare sur l'ensemble du réseau Zou (questions posées portaient principalement sur le **type de trajet**, le **choix du titre**, du **canal d'achat**, **d'information** et les **fonctionnalités** attendues sur les **outils numériques**)
- ✓ **Date d'enquête** : du 16 au 22 Aout et du 6 au 14 septembre 2022
- ✓ **Analyse : Croisement** des informations avec l'enquête usager du **réseau routier** de 2021

# 05 - Système d'Information et de Billettique Régional (SIBR)



## Principe retenu suite à l'enquête :

Le Système d'Information Billettique Régional (SIBR) vise à offrir une solution de mobilité multimodale aux usagers, en leur permettant de planifier, réserver et payer pour différents modes de transport, ainsi que d'accéder à des informations en temps réel sur l'offre et les tarifs.



### Information voyageur :

Faciliter les déplacements des usagers (modes, horaires, itinéraire, alertes temps réel, prévision trafic,...)



### Achat et Réservation :

Simplifier les processus d'achat et de réservation des différents modes de transport via une plateforme unifiée



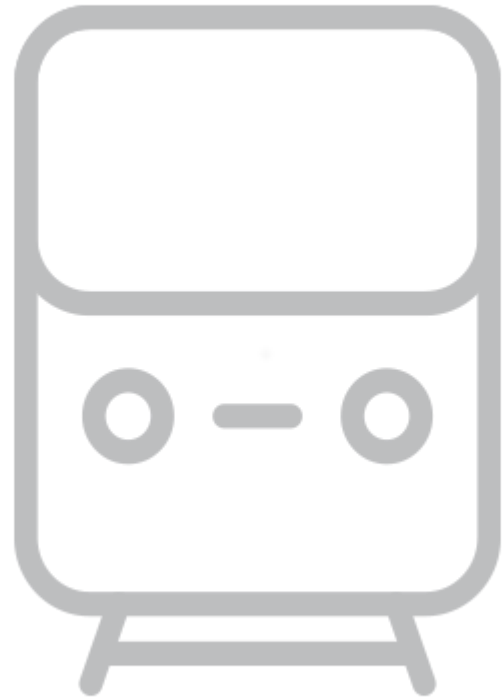
### Support et validation des titres :

Améliorer l'expérience utilisateur en simplifiant le parcours usager depuis sa préparation du voyage jusqu'au SAV

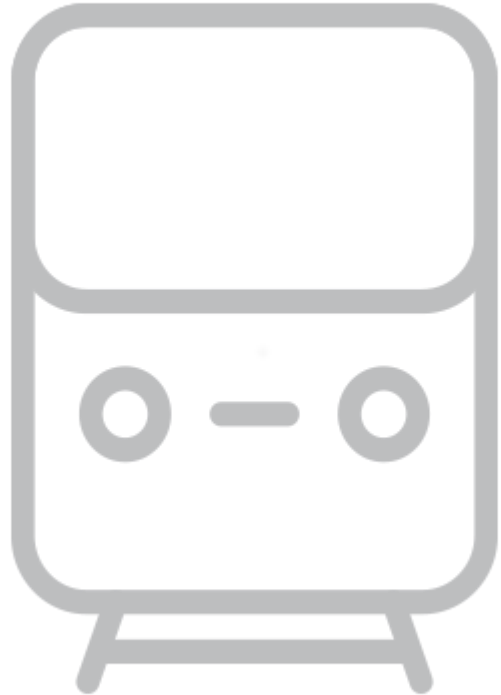


### Accessibilité :

Proposer tous les services de manière équitable et efficiente



**A votre écoute**



## Contacts :

**[concertation\\_transports@maregionsud.fr](mailto:concertation_transports@maregionsud.fr)**

**Pour consulter les supports et comptes-rendus :**  
**<https://zou.maregionsud.fr/instances-de-concertation/>**