



VOTRE AVIS POUR FAIRE AVANCER LES TER



NOS TER PACA

LETTRE D'INFORMATION

DÉCEMBRE 2016 - 1ÈRE QUINZAINE JANVIER 2017

## Actualité



### Concertation Ligne Nouvelle Provence Côte-d'Azur (LNPCA)

Philippe Quévremont, le garant de la concertation pour la LN PCA a demandé à SNCF Réseau de prolonger la période de ce qui est convenu d'appeler "concertation" jusqu'au 09 janvier. FNE PACA avec ses associations a saisi cette occasion pour préciser ses demandes. NOSTERPACA a contribué à ce travail et partage cet avis...

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



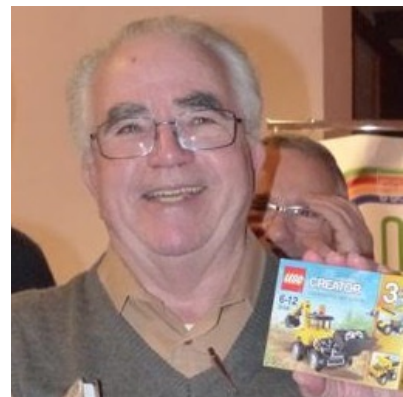
### Lancement des assises régionales de la mobilité

Plus d'un an après avoir accédé à la présidence de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, Christian Estrosi déclare vouloir donner la parole aux citoyens et aux usagers du transport public régional. Dont acte.

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

Rappelons ici que les propositions des associations d'usagers de la région ont déjà été compilées dans un document:

[Consultez le document ...](#)



### Assemblée Générale NOSTERPACA

L'association NOS TER PACA s'est réunie en Assemblée Générale ce mercredi 25 janvier 2017 à Marseille. Elle a dressé le bilan des actions entreprises, renouvelé son Conseil d'Administration et défini à l'unanimité ses orientations pour 2017 (et même son ambition pour 2018 !)

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

Nous avons le plaisir de vous présenter la quatrième lettre d'information du site [nos-ter-paca.fr](http://nos-ter-paca.fr).

Toujours aussi nombreuses (autour de 70 par jour ouvré), vos contributions permettent d'avoir une appréciation assez fidèle de l'état du TER en région :

- ⊕ du mieux, semble-t-il, sur la Côte d'Azur, sauf en ce qui concerne le regroupement très mal vécu de certains trains le matin
- ⊕ une situation qui se dégrade sur l'ouest de la région (Miramas, Avignon ...) et la ligne des Alpes, , notamment une situation très dégradée sur la Provence et la Roya
- ⊕ quelques trains très « malades », en heures de pointe, sur chaque ligne, qui accumulent suppressions retards, insuffisances de capacité et problèmes de propreté

# Synthèse des données récoltées

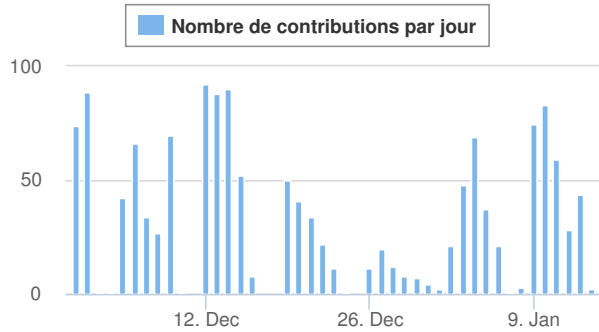
## Vue d'ensemble

Au cours de ces six dernières semaines, le site a reçu **1447 réclamations**, issues de **348 contributeurs** différents.

### Évolution dans le temps

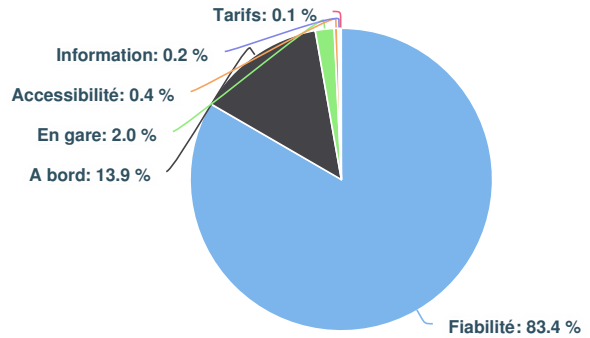
Les contributions portent, pour la plupart, sur les jours ouvrés de semaine (du lundi au vendredi), avec donc une baisse du nombre de contributions pendant la période des fêtes de fin d'année. Les remarques ont été plus nombreuses les jours de forte perturbation :

- 📍 le 5 décembre sur l'axe Marseille – Toulon
- 📍 le 9 décembre sur la ligne des Alpes
- 📍 le 14 décembre sur la ligne Marseille – Miramas – Avignon.



### Classement des réclamations

Les problèmes de fiabilité qui constituaient déjà plus des 3/4 des contributions ont été encore plus importants au cours de la période, avec 83% des contributions.



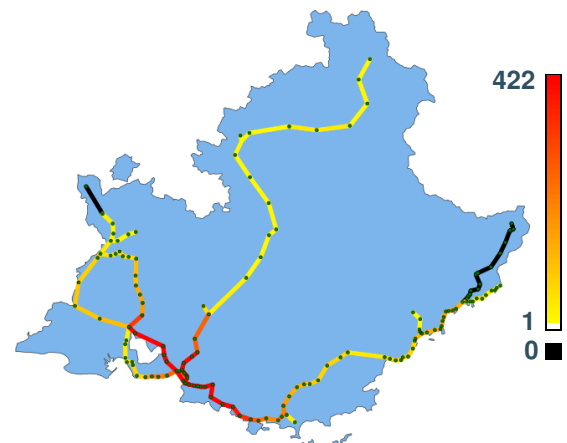
### Répartition géographique

Nous notons cette fois une **hausse du nombre de contributions** concernant :

- 📍 l'axe Marseille – Miramas – Salon – Avignon
- 📍 la Côte Bleue
- 📍 la ligne des Alpes

et une **baisse** du nombre de contributions concernant :

- 📍 la Côte d'Azur

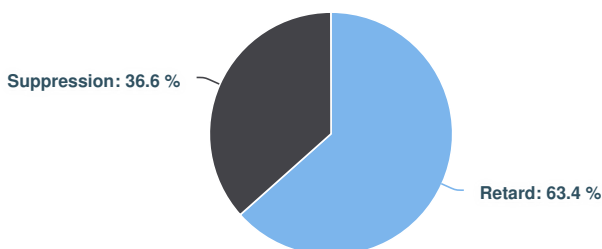


Répartition des réclamations sur les tronçons ferroviaires

## Fiabilité

Dans la rubrique fiabilité, une part croissante des remarques (plus d'un tiers) concerne cette fois les suppressions de trains.

### Catégorie des incidents



### Répartition géographique des problèmes de fiabilité

Les 1201 contributions de la rubrique fiabilité concernaient 727 incidents distincts (plusieurs personnes pouvant nous faire part du même train en retard ou supprimé). Le tableau suivant présente la répartition de ces incidents par tronçon :

#### Pourcentage d'incident (retards et suppressions) par axe

Axe	Pourcentage
Marseille-Les Arcs/Draguignan	27.1 %
Miramas-Salon-Cavaillon-Avignon-Sorgues-Carpentras	21.5 %
Marseille-Manosque-Gap-Briancon (les Alpes)	18.7 %
Les Arcs-Fréjus-St Raphaël-Cannes-Nice (Côte d'Azur)	11.4 %
Marseille-Miramas via Port de Bouc (Côte Bleue)	11.1 %
Marseille-Arles-Tarascon-Avignon-Orange-Nîmes	7.8 %
Passe Marseille	2.3 %

## Suppressions

Si l'on se réfère aux contributions reçues, les suppressions de trains touchent particulièrement les axes suivants :

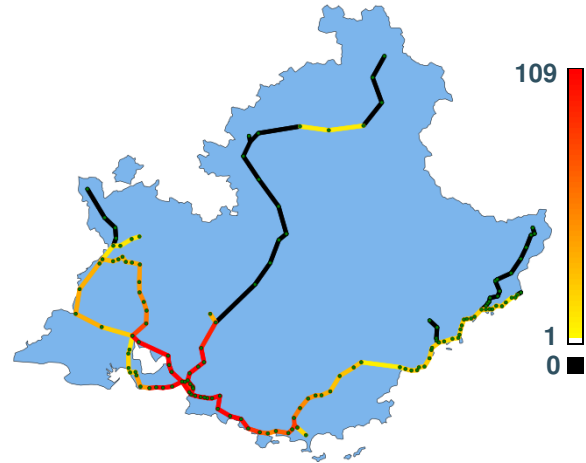
- ⊕ la Côte Bleue
- ⊕ la ligne des Alpes
- ⊕ l'axe Marseille – Miramas – Salon – Avignon.

et beaucoup moins :

- ⊕ la Côte d'Azur
- ⊕ la ligne Marseille – Toulon – Les Arcs (hormis les navettes Marseille – Aubagne).

### Nombre de trains supprimés signalés par axe

Marseille-Les Arcs/Draguignan	34.8%
Marseille-Manosque-Gap-Briançon (les Alpes)	18.4%
Marseille-Miramas via Port de Bouc (Côte Bleue)	16.8%
Miramas-Salon-Cavaillon-Avignon-Sorgues-Carpentras	16%
Les Arcs-Fréjus-St Raphaël-Cannes-Nice (Côte d'Azur)	8.4%
Marseille-Arles-Tarascon-Avignon-Orange-Nîmes	3.6%
Passe Marseille	2%



Répartition des réclamations concernant des suppressions

### Problème récurrent

66.1%

### Solution de remplacement

Une solution de remplacement m'a été proposée

4.2%

### Information

J'ai été informé de la raison

17.1%

La raison fournie m'a paru claire

2.6%

### Conséquences

Cet incident a eu un impact négatif dans mon travail

44.8%

J'ai dû utiliser un autre moyen de transport

21%

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

37.7%

### Axes d'améliorations

Améliorer la fiabilité du service

54.6%

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

0.8%

Améliorer les solutions de remplacement proposées

23.2%

Cette solution de remplacement était adaptée

1%

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

5.9%

La raison fournie m'a paru valable

1.8%

J'ai raté ma correspondance

6.7%

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

9.3%

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

7.9%

Améliorer l'information

37.3%

Proposer un solution de remplacement

36.1%

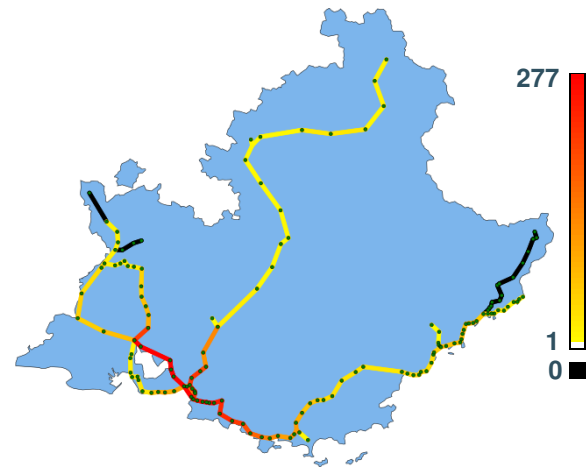
- ⊕ 2/3 des contributions mentionnent que le problème de suppression de train est récurrent
- ⊕ la moitié des contributeurs signalent que ces suppressions ont un impact négatif sur leur travail
- ⊕ 1/3 des contributions demande une amélioration de l'information, et qu'une solution de remplacement leur soit proposée (seuls 4 % se sont vus proposer une solution de substitution)

## Retards

Les retards semblent cette fois toucher autant la ligne Marseille – Miramas – Salon – Avignon que la ligne Marseille – Toulon – Les Arcs. Plus nombreux également sont les retards signalés sur la ligne des Alpes, tandis que la Côte d'Azur semble plus épargnée par ce fléau.

### Nombre de trains en retard signalés par axe

Miramas-Salon-Cavaillon-Avignon-Sorgues-Carpentras	24.7%
Marseille-Les Arcs/Draguignan	22.4%
Marseille-Manosque-Gap-Briancon (les Alpes)	19.4%
Les Arcs-Fréjus-St Raphaël-Cannes-Nice (Côte d'Azur)	12.5%
Marseille-Arles-Tarascon-Avignon-Orange-Nîmes	9.8%
Marseille-Miramas via Port de Bouc (Côte Bleue)	8.6%
Passé Marseille	2.5%



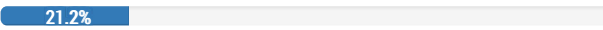
Répartition des réclamations concernant des retards

### Problème récurrent

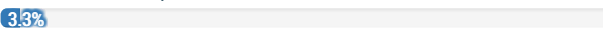


### Information

J'ai été informé de la raison

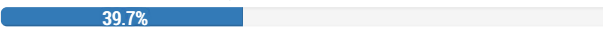


La raison fournie m'a paru claire

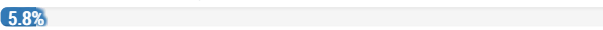


### Conséquences

Cet incident a eu un impact négatif dans mon travail



J'ai dû utiliser un autre moyen de transport



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

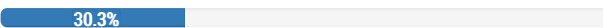


### Axes d'améliorations

Améliorer la fiabilité du service



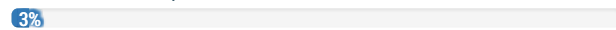
Meilleure estimation de la durée du retard en cas d'incident



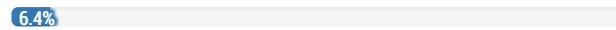
J'ai été informé suffisamment à l'avance pour pouvoir m'organiser



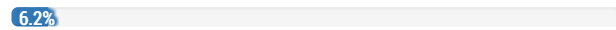
La raison fournie m'a paru valable



J'ai raté ma correspondance



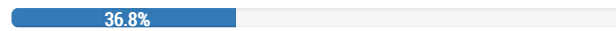
J'ai dû faire appel à quelqu'un pour venir me chercher



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



Améliorer l'information



➔ C'est cette fois près de 80 % des contributions qui se plaignent de récurrence des retards, et la moitié que ces retards ont un impact négatif sur leur travail

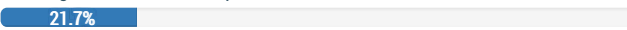
➔ Seuls 20 % de ces retards semblent faire l'objet d'une information des usagers, mais rarement celle-ci semble claire, valable, et utilisable à l'avance.

## A bord

Déjà en forte augmentation les mois précédents, les remarques relatives à l'insuffisance de places dans les trains concernent cette fois 2/3 des contributions de cette rubrique. De nombreuses contributions portent également sur la propreté des trains, les dégradations, ou un manque de chauffage.

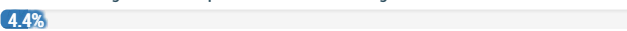
### Confort

Chauffage/climatisation inadapté

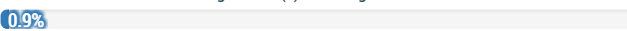


### Sécurité

Je ne me sens globalement pas en sécurité sur la ligne

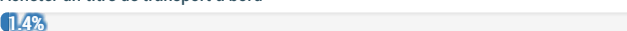


J'ai été victime ou témoin d'agression(s) sur la ligne

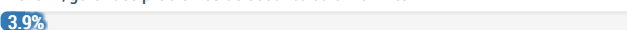


### Services

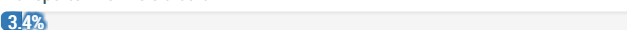
Acheter un titre de transport à bord



Prévenir/gérer des problèmes de sécurité ou d'incivilité

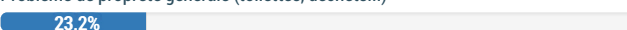


Transporter mon vélo à bord

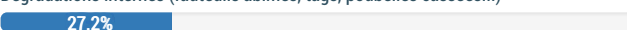


### État général du train

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



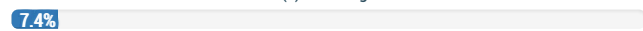
Dégradations internes (fauteuils abimés, tags, poubelles cassées...)



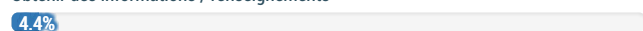
Places disponibles insuffisantes



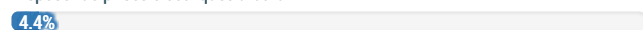
J'ai été victime ou témoin d'incivilité(s) sur la ligne



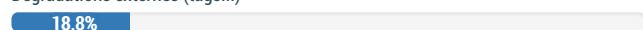
Obtenir des informations / renseignements



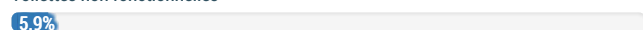
Disposer de prises électriques à bord



Dégradations externes (tags...)



Toilettes non fonctionnelles



# La parole des contributeurs

Vous êtes très nombreux à nous faire part de vos témoignages et nous vous en remercions! Pour une lettre qui reste concise nous sommes obligés d'en faire une sélection. Voici donc un florilège de vos retours sur la période :

“ Pour nous remercier d'utiliser les transports en commun train ou bus le Conseil Régional va supprimer des services sur la ligne Ier 18 Avignon arles donc on aura moins de bus et les mêmes trains en retard tous les jours ou presque

“ 3h de retard, partis de saint Charles à 17h57, bloqué dans un tunnel 5 min après vers saint barthélemy, ( bruit, étincelles, arrêt du train) le conducteur qui part sur les voies avec une pauvre lampe torche pour examiner les dégâts, pas trop d'information durant un long moment, pas de chauffage, mais la clim. Un passager sort même du train, dans la nuit, dans le tunnel, sur les voies. on repart plus de 2 h plus tard à très petite vitesse jusqu'à l'estaque. Arrivée à l'estaque nous devons changer de train, tout le monde sort sur le quai. Les contrôleurs ne savent pas ce qu'il va se passer, rien n'est préparé, on a l'impression qu'ils sont démunis. Le conducteur repart voir les dégâts sur le train. Pas d'équipe visible extérieure pour les réparations. Finalement nous repartons avec le même train, à la gare de l'estaque, il y a un caillassage, vitre fêlée, heureusement pas de blessés. Nous repartons presque normalement. Plus de 3 h de retard. Pas d'appui logistique visible, pas d'organisation, on ne nous donne même pas d'eau ou autre... 4h pour faire marseille orgon belle performance! Heureusement le train a fait tous les arrêts prévus, même les petites gares

“ Le train a disparu du tableau des annonces sans explication : incertitude et incompréhensible pour l'utilisateur

“ Pas de passage du contrôleur pendant le trajet Mais point très positif : rame regiolis bien plus adaptée à la fréquentation de ce train

“ Bonjour, depuis le 12 décembre dernier les horaires de la ligne Marseille Toulon. De nombreux passagers se plaignent de la suppression de certains trains notamment en période de grande affluence. La suppression du train de 17h04 pose problème pour de nombreux voyageurs qui empruntent cet itinéraire domicile-travail. Il est anormal que les horaires soient changés en cours d'année sans recueillir au préalable l'avis des usagers. Nous demandons à ce jour que les horaires anciennes soient rétablies. Avec mes remerciements, sincères salutations.

“ Train annoncé avec du retard, 5,10,15,20,30,50 minutes puis suppression. J'ai pris le suivant ( le nouveau qui part à 17h17 de Marseille vers avignon mais pas de chance plus de 30 minutes de retard, et surtout il ne s'arrête pas à orgon... Heureusement une personne a pu venir me chercher. Pas d'infos, à l'accueil de saint Charles on m'a assuré qu'il s'arrêterait à orgon.. Mais en réalité non!

“ Bonjour Je fini mon travail à 17h et je prends habituellement le 17h17 . Ce jour j'ai pu prendre que le 18h10 et je comprend pas pourquoi autant de retard et de suppression . Je suis rentrer chez à 19h30 , car je suis obligé de prendre le métro et le bus pour rentrée chez moi . C'est scandaleux

“ Suppression de tous les arrêts des Nice Marseille à Carnoules, c'est un scandale. 1 heure de plus par jour hors de chez moi. Plutôt que de favoriser les déplacements en train la région et la sncf suppriment des arrêts.

“ Vérification sur l'application SNCF 5min avant, aucune info et découverte du retard une fois arrivée à la gare...très frustrant et stressant car toutes minute de retard sur le train ce répercute directement sur mon retard au travail

“ Tout ce temps perdu en retard empiète sur le temps que je peux consacrer à mes loisirs

“ Bonjour, Je suis comme tant de personnes le sont, victime des innombrables retards des ter Paca, se déplacer dans ces conditions n'est plus admissible, nous payons pour un service qui ne nous satisfait pas et qui pollue nos vies professionnelles et personnelles et sincèrement je plains les pères et mères de familles qui sont en stress permanent à cause ces retards et suppressions de train. Hier le train de 18h de départ de Monaco avait plus de 15 minutes de retard, ce matin le train de 08h18 avait 25 min de retard... et c'est comme ça quasiment tous les jours. ça devient vraiment invivable!

“ Odeur de crasse insupportable dans une rame qui se répand dans tout le train. On se demande comment c'est possible d'obtenir un tel niveau d'insalubrité persistante quand on sait que pour cette ligne c'est le premier voyage de la journée et l'arrêt à Meyrargues seulement le deuxième.

“ Comme du bétails. 2 Voitures déjà blindées arrivant sur la clotat. Où sont les 2 autres voitures pour un train de pointe du matin?

“ Train annoncé supprimé par sms qui a finalement circulé avec 10 mn de retard (sms correctif arrivé trop tard)

“ En 2016 nous avons eu de nouvelles rames plus grandes, plus fiables et plus adaptées au haut niveau de fréquentation de la ligne. Depuis le nouveau service de décembre 2016 elles ont disparues. N'y a t'il pas un lien de cause à effet entre les retards et la vétusté des trains ?

## Zoom sur les trains « malades »

En dehors des quelques journées « catastrophe » qui ont marqué le vécu des usagers du TER :

- ⊕ le 5 décembre sur l'axe Marseille – Toulon
- ⊕ le 9 décembre sur la ligne des Alpes
- ⊕ le 14 décembre sur l'axe Marseille – Miramas – Avignon,

il nous a semblé important de revenir sur les trains qui, semaine après semaine, mois après mois, nuisent à la santé de leurs usagers du fait de leur absence de fiabilité :

\* TER 879503 : Avignon 6h22 – Marseille – 7h33, TER 879107 : Miramas 7h31 – Marseille 8h17 , en retard très fréquemment, ainsi que les trains circulant durant cette même tranche horaire.

De même au retour le TER 879628 : Marseille 17h17 – Avignon 19h01 , ainsi que les trains encadrant.

→ Aucune explication rationnelle ne semble pouvoir expliquer de tels retards, d'autant que les temps de parcours ont été « détendus » (allongés) ces dernières années

\* TER 879711 : Miramas 6h39 – Port-de-Bouc – Marseille 8h09, TER 879715 : Miramas 7h09 – Port-de-Bouc – Marseille 8h39 , fréquemment supprimés.

→ Semble correspondre à une stratégie de la SNCF de déshabiller Paul pour habiller Jacques

\* TER 17406 : Marseille 16h45 – Briançon 21h24 , systématiquement en surcharge et en retard de 15' à 1h, avec une attente fréquente à Aix pour attente de train croiseur

→ Solution proposée par NOSTERPACA : rouvrir le point de croisement de Laragne, pour limiter le retard du train croiseur

\* TER 880618 : Marseille 17h20 – Pertuis 18h28 (et TER 880607 : Pertuis 6h49 – Marseille 7h55) en retard quasi-systématiquement, entraînant fréquemment sa suppression entre Aix et Pertuis (et retour).

→ Semble marquer un désintérêt croissant, et inacceptable, de la Région et de la SNCF, pour la desserte de Pertuis

\* TER 881006 : Aubagne 6h38 – Marseille 7h03 , TER 881014 : Aubagne 7h38 – Marseille 8h03, supprimés une fois par semaine en moyenne, avec parallèlement des retards et des surcharges des trains Toulon – Marseille (et pour cause !)

\* TER 881643 : Marseille 17h38 – Toulon 18h38 , et les trains encadrant, en retard très fréquemment, avec des insuffisances de capacité, et parallèlement :

\* TER 881055 : Marseille 17h32 – Aubagne 17h57 fréquemment supprimé, ceci expliquant cela.

→ Solution proposée par NOSTERPACA : respecter le plan de transport pour la navette Marseille – Aubagne (ne pas supprimer de trains), et même combler les creux d'offre pour rendre le service plus attractif

## Notre action

### Militante

Nous interpellons le Conseil Régional PACA et SNCF Réseau en envoyant, après chaque parution de lettre d'information un courrier contenant un récapitulatif détaillé de vos remarques. A ce jour, nous n'avons obtenu aucune réponse concrète aux courriers que nous avons adressés à la direction régionale de la SNCF et au Conseil régional.

### Technique

Des évolutions ont été réalisées sur l'application dans l'optique de mieux répondre aux attentes. Les fonctionnalités suivantes ont été ajoutées :

- ⊕ Possibilité de joindre des fichiers (images, pdf...) à votre contribution
- ⊕ Possibilité de prendre des photos
- ⊕ Possibilité de faire des contributions concernant la connexion entre le train avec les autres modes de transport (bus, car...)
- ⊕ Nouvel menu "comité de ligne" permettant d'accéder aux comptes rendus associatifs et aux dates des différents comités de lignes

En février devraient être disponibles les améliorations suivantes de l'appli NOS TER PACA :

- ⊕ Possibilité de renseigner les mêmes rubriques (fiabilité, à bord, aux arrêts ...) pour tous les modes de transports, urbains et interurbains, de Provence-Alpes-Côte d'Azur
- ⊕ Possibilité de signaler ses « voyages favoris » et d'être alerté sur les problèmes de fiabilité constatés le jour J sur ces voyages par d'autres contributeurs.

