

COMPTE RENDU REUNION ASSOCIATIONS

8 novembre 2021

Périmètre Azuréen



**Vos Responsables Satisfaction Clients TER
SNCF :**

Lignes TER Côte d'Azur

Ivan BELLAIS ivan.bellais@sncf.fr

Mathieu ANKRI mathieu.ankri@sncf.fr

ASSOCIATIONS D'USAGERS CONNECTEES

Monsieur Philippe CRETIN, FNAUT PACA

Madame Martine DUPART, AUGAD

Monsieur Germain NALLINO, Les Amis du Rail Azuréen

Monsieur Alain PATOUILLARD, TGV Développement Var Nice Côte d'Azur

Monsieur Rémi QUINTON, association DEPART (Développement, Environnement Provence Azur avec le Rail et le Train)

Madame Catherine REINAUDO, Roya Expansion Nature

Association ACME

Association ASPONA (association pour la protection de la nature)

Madame Marjorie JOUEN

REPRESENTANTS REGION SUD-PROVENCE-ALPES-COTE D'AZUR

Monsieur Jean-Pierre SERRUS, Vice-Président en charge des transports et de la mobilité durable

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

Monsieur Yannick LLORET, conseiller du président en charge des transports

Monsieur Bruno DESSAIGNES, directeur des trains régionaux et de l'intermodalité
Madame Aurélie CHARPENTIER, cheffe du service TER
Monsieur Nicolas ROUBY, chef de service adjoint TER
Monsieur Vincent MOUREN, responsable unité exploitation TER
Monsieur Denis GALINDO, chargé de la définition de l'offre TER
Madame Sylvie PEUZIN, chargée de la concertation avec les usagers du TER
Madame Françoise AUTRIC CANONGE, directrice de projet LOM
Madame Nathalie PEINADO, chargée de projet LOM
Madame Marion PELLEGRINI, chargée de projets infrastructures ferroviaires et pôles d'échange multimodaux
Monsieur Christophe VIDONNE, chef du service des chemins de fer de Provence

REPRESENTANTS TER SNCF

Madame Delphine COUZI, directrice régionale TER SNCF Voyageurs
Madame Valérie DURAND, directrice des relations territoriales et de la communication
Monsieur Charles CRESSAN, directeur de contrats
Madame Sandrine RIGAUD, adjointe au directeur délégué des opérations TER
Monsieur Jean-Charles BOCHEL, directeur marketing
Monsieur Ivan BELLAIS, responsable satisfaction clients à la direction de lignes TER Côte d'Azur
Monsieur Mathieu ANKRI, responsable satisfaction clients à la direction de lignes TER Côte d'Azur
Monsieur Éric PAWLOFF, SNCF Réseau
Monsieur Benoît GLOUMEAU, directeur des gares des Alpes-Maritimes, Gares & Connexions
Monsieur Hasni BOUCHOUAREB, alternant SNCF Voyageurs

Pour les thèmes développés, cf power point de présentation joint

Introduction et présentation de Madame Delphine COUZI, Monsieur Jean-Pierre SERUS et Madame PALAZZETTI.

Monsieur SERRUS a précisé que le souhait de la Région est de développer les transports, de les améliorer et que la mobilité durable est au cœur de toutes ses politiques.

Madame Noëlle PALAZZETTI, a présenté sa délégation à la relation avec les usagers des transports régionaux qui consiste à être totalement à l'écoute des usagers et de leurs représentants associatifs, d'entendre les difficultés qu'ils rencontrent et d'y répondre au mieux.

Monsieur Jean-Pierre SERRUS a confirmé la volonté de la Région d'organiser sa relation avec les usagers avec une plus grande proximité. Ce sont ainsi trois conseillers régionaux qui ont en charge cette thématique, chacun élu dans un territoire différent de Provence-Alpes-Côte d'Azur, lui-même étant maire de la Roque d'Anthéron dans les Bouches-du-Rhône, Noëlle PALAZZETTI, élue à Cagnes-sur-Mer dans les Alpes-Maritimes, et Jean-François PERILHON, président de la commission de travail et d'études transports de la Région et maire de Vaison-la-Romaine dans le Vaucluse. Il a enfin précisé que l'objectif de ces réunions d'échange est de parler du bilan et des perspectives pour l'année qui vient en matière de transport et de mobilité. La volonté du Président Renaud Muselier étant bien de développer la mobilité et les transports. C'est pour cette raison que la mobilité durable a été mise au cœur de la politique régionale dans le cadre du plan climat afin d'avoir « une cop d'avance ». Le transport ferroviaire étant la colonne vertébrale de la mobilité, la Région a beaucoup échangé avec les usagers ces derniers jours du fait de l'ouverture de l'exploitation de ses TER à la concurrence.

Quelques précisions concernant les interventions de la partie 1

Le taux de régularité régional des TER en région Sud est de 92,6%. Les principales causes d'irrégularité externes sont liées aux bagages abandonnés, aux personnes sur les voies, au choc avec un animal. Celles liées au TER proviennent essentiellement du matériel roulant et de faits sûreté.

Les travaux de Villefranche et Cimiez imposent la circulation des trains sur une seule voie, nécessitant d'adapter les horaires des trains avec 30 mn d'écart. À la suite des premiers retours des usagers lors des premières semaines l'offre a été réadaptée et la capacité des trains du matin et du soir a été doublée (5 trains).

Les résultats de la satisfaction des clients issue des enquêtes de la Région affichent au 1^{er} semestre +5 points par rapport à 2020 (grâce notamment à de bon résultats régularité et de nombreux contacts clients/agents SNCF sur le terrain), soit des résultats au-dessus des objectifs fixés par Région. Cependant, une petite baisse concernant l'information voyageurs qui est juste en-dessous de l'objectif et l'information en situation perturbée qui reste perfectible. Forte amélioration sur la propreté notamment due aux actions de la Région en matière de maintenance des rames mais aussi aux améliorations du nettoyage lié à la crise sanitaire.

Malgré le fort impact de la crise sanitaire sur les recettes les prévisions d'accostage des recettes en fin 2021 et les tendances pour 2022 sont en progression par rapport à 2020. On peut penser que l'activité 2023 rejoindra celle de 2019.

Les grands enjeux de l'année 2021 :

- Attirer à nouveau les occasionnels dans les trains par une politique de petits prix
- Reconquérir les abonnés perdus
- Profiter des événements pour recruter de nouveaux voyageurs TER

Le marché des voyageurs occasionnels représente 80% des recettes.

Promo carte ZOU ! 50-75% : 10 000 ventes suite aux actions promotionnelles.

On constate une relance du marché touristique et notamment +30% de vente sur toute la Région par rapport à 2020.

Du 1er septembre au 31 décembre 2021, les bus et trains ZOU ! sont gratuits pour les jeunes de 18 à 26 ans en région Sud avec le Ticket ZOU ! Liberté Jeunes. Avec cette gratuité, la Région souhaite aider les jeunes à la recherche d'emploi suite à la crise COVID, et leur permettre de découvrir les possibilités offertes par les réseaux régionaux. +600 000 déplacements (en septembre et octobre) ont été réalisés grâce à cette mesure.

1^{ère} séquence de Questions/Réponses sur le bilan du service annuel 2020-2021

Marjorie JOUEN de l'association ASPONA : la situation est très pénible actuellement du fait des travaux sur Villefranche/Cimiez, la dégradation de la qualité d'accueil dans les gares où aucun horaire n'est affiché et des guichets qui ferment.

Réponse de Charles CRESSAN : les horaires des guichets sont adaptés depuis le début d'année notamment du fait de la crise COVID mais ils ont été maintenus ouverts dans la plupart des gares. L'été dernier, certains guichets ont été fermés du jour au lendemain en raison d'agents SNCF absents pour cause COVID. Une réflexion est en cours sur les évolutions à réaliser en matière d'horaires d'ouverture des guichets sur les années à venir.

L'association ACME insiste sur le fait que les problèmes récurrents d'accueil, d'affichage et d'horaires en gares sont particulièrement pénalisant pour les occasionnels dont les touristes.

Réponse d'Ivan BELLAIS : Pour pallier le problème de mise à jour de l'affichage des horaires en gares, il a été privilégié un moyen innovant d'afficher des horaires à jour à tout instant par QR Code. Ainsi, l'affichage d'un QR Code spécifique dans toutes les gares permet de certifier les horaires actuels toujours mis à jour. Ces QR codes, lisibles par tous les smartphones, sont présents en dehors même des emprises SNCF (mairies, Offices de Tourisme...).

Marjorie JAOUEN et madame DUPART remarquent à ce propos que la présence d'affichage d'horaires papiers en gare reste impératif pour les 25% de personnes exclues du numérique comme les personnes âgées ou jeunes non-détenteurs de smartphones.

L'association ACME demande à ce que les horaires des trains italiens « Tende-Breil-Vintimille » figurent également sur les affichages en gare.

ASPONA : difficulté pour les voyageurs occasionnels de réserver/acheter sur internet quand on prend des destinations grandes lignes associées à des petites lignes. Les correspondances ne s'affichent pas ou in fine ne fonctionnent pas à la manière dont elles sont indiquées sur le billet acheté. Menton semble être au bout du monde dans le parcours voyageur sur les outils digitaux de SNCF.

Rémi QUINTON pour l'association DEPART confirme que le site SNCF n'est pas capable de trouver des voyages à plus de 3 segments et cite pour exemple l'impossibilité à trouver un billet pour faire le trajet Nice-Saint-Augustin / Cesson Sévigné (à côté de Rennes).

Réponse de Jean-Charles Bochel : il est possible d'acheter un billet sur digital et sur distributeur automatique. En principe, sur les distributeurs et aux guichets on a l'intégralité des trajets SNCF. Ivan Bellais reprendra l'attache de madame pour compléter les informations et faire des vérifications. Ivan Bellais précise que le taux de panne des distributeurs automatiques de billets est de moins de 10% depuis le début de l'année. Il reste vigilant pour mieux faire mais n'a pas d'alerte sur le sujet à ce jour.

ACME signale que les bureaux d'information à Nice sont trop peu nombreux et qu'ils suscitent une longue file d'attente.

M. QUINTON (DEPART) demande à ce que l'offre sur la gratuité pour les jeunes et cartes ZOU à 15€ soit une politique dans le temps long, et pas uniquement promotionnelle. Il demande également si, compte tenu de l'attribution de l'exploitation du service Interville Marseille-Nice à un autre opérateur que SNCF, il sera possible d'aller sur l'appli SNCF pour prendre des correspondances entre tous les trains ou s'il faudra aller sur une appli ou un site particulier au risque d'éloigner les gens du train. Enfin, il demande

également si ce sera transparent pour l'utilisateur qui souhaite prendre le train Transdev pour Nice-Marseille puis le TGV de SNCF pour se rendre à Paris.

Réponse de Monsieur Jean-Pierre SERRUS :

- Sur la gratuité des jeunes : il s'agit d'une mesure prise dans le cadre de la reprise après COVID. La Région ne va pas se lancer dans une politique de gratuité. Il s'agit d'une tarification réduite pour les publics qui ont des difficultés à se déplacer. La gratuité n'est pas d'actualité. Dès juillet il y aura le vote d'une délibération sur la mise en place d'une nouvelle gamme tarifaire régionale unifiée. Après l'épreuve COVID nous avons souhaité mettre en place une tarification exceptionnelle sur ce premier trimestre scolaire.

- Sur la concurrence : le service public des transports régionaux c'est la Région qui en est l'autorité organisatrice. Rien n'est changé et ne sera changé. Ce 2ème opérateur qui interviendra à partir de 2025 le fera dans le cadre de nos obligations et stratégies en faveur du TER et de l'organisation du service public dont nous avons la charge. Nous avons du temps pour résoudre les questions techniques mais rien ne va changer sur l'organisation du service TER par la Région et le lien avec les autres Autorités Organisatrices de Transport. Sur le lot 1, Inter-métropole, la tarification et les recettes seront gérées par la Région sans changement.

Monsieur Bruno DESSAIGNES précise que le sujet du parcours des usagers a été anticipé par la Région de façon à ce que sur internet, dans les guichets ou sur les distributeurs, tous les billets s'y trouvent. La Région va s'en assurer. La base sera unique et tous les billets pourront se trouver partout, sur tous les outils de vente, car organisé et pris en charge directement par la Région. Sur la possibilité de vendre les services librement organisés comme TGV Ouigo aujourd'hui, cela relève de l'opérateur privé. Si cet opérateur privé ne souhaite pas que ses billets soient vendus dans tous les guichets cela ne pourra pas se faire.

ACME : quel a été l'impact en volume du pass réouverture gratuit sur la ligne Nice Breil Tende ?

Réponse Région post-réunion : l'intégration du pass réouverture gratuit sur la ligne Nice Breil Tende est en cours dans les outils de suivi de SNCF Voyageurs, l'impact précis en volume devrait être connu d'ici la fin de l'année.

Marjorie JOUEN : Est-il normal que le TER pallie aujourd'hui la suppression des liaisons de la SNCF depuis 2020 (par ex. il n'y a plus de train grande ligne Paris-Monaco-Menton / obligation de passer par le TER avec des correspondances de plus de 45 minutes à Nice à l'aller et au retour ... idem pour les liaisons avec Marseille) ?

ASPONA : Y aura-t'il de nouveau des Menton-Paris A/R ? après les travaux ?

Réponse : Au service annuel 2022, les TGV à destination de Paris circuleront au départ de Nice. Pour le service 2023, des études sont en cours.

ACME : TGV INOUI, OUIGO, TER, RER : services en concurrence dans un service public national ??

Marjorie JOUEN : Actuellement pas de TER au départ de Menton permettant de prendre le 1er tgv vers Marseille ou Paris puisque ... il part de Nice 5 minutes avant. Du coup, il faut attendre celui de 10h du matin !

Monsieur Bruno DESSAIGNES : Pendant les travaux des tunnels réalisés par SNCF Réseau, SNCF Voyageurs a accepté de ne pas faire passer un train (TGV) du matin qui était dans la pointe. C'est une bonne chose car les travaux limitent fortement les capacités et on risquait un « trou » dans l'offre TER de presque une heure en pleine pointe si le TGV avait été maintenu. On travaille à une nouvelle grille qui entrera en vigueur en 2023 pour que toute la journée il y ait une horloge de correspondance à Nice pour essayer d'optimiser toutes les correspondances du TER Azur avec les TGV.

Quelques précisions concernant les interventions de la 2ème partie de présentation

Sandrine RIGAUD présente le service annuel 2022 (précisions sur power point de présentation).

Eric PAWLOF commente les principaux travaux sur les lignes en 2022 : Tunnel de Villefranche, de Cimiez, de Carabacel, confortement du tunnel de Monaco.

Concernant les travaux sur Nice-Breil pour la partie française de la ligne Coni-Vintimille, plus de 20M€ ont été investis dans la campagne 2017 pour sécuriser la ligne aux endroits dangereux et plus de 30M€ ont été entrepris dans le cadre de la tempête Alex. Prochaine étape à l'horizon 2025-2026 : financement à hauteur de 30M€ pour sécuriser la ligne. 2030-2032 : phase pour pérenniser la ligne et faire remonter la vitesse à 80 km/h comme elle l'était à l'ouverture de la ligne.

Benoît GLOUMEAU pour G&C (cf. présentation) :

- Mise en accessibilité de la gare de Juan les pins : particularité, avec la création d'un nouvel accès côté nord. Financement majoritaire de la Région
- Projet en cours commencé en juillet sur la gare de Carnolès : mise en accessibilité des quais avec création d'une rampe. Financement majoritaire de la Région
- Projets à venir :
 - Beaulieu : création de 2 ascenseurs. Financé majoritairement par la Région
 - Cagnes sur mer : réhabilitation complète du parvis et création d'un nouveau bâtiment voyageurs. Création d'un parc relais de 280 places. Remise en état de la gare routière. Parvis arboré. Fin des travaux en 2023
 - PEM de Menton

Monsieur Bruno DESSAIGNES présente les actions régionales en matière de mobilité douce : le Plan vélo régional a été voté le 9 octobre 2020 ; il vise à équiper tous les PEM (pôles d'échange multimodaux) en stationnement vélo sécurisés, bornes de rechargement VAE. Le principe de gratuité pour les détenteurs de cartes de transport est acté.

Sur la nouvelle gamme tarifaire régionale, Bruno DESSAIGNES renvoi à la présentation projetée en séance tout en précisant qu'il s'agit d'un point important de la politique régionale.

La Région est en train de concevoir un dispositif de concertation avec les associations de façon à ce que chacun puisse s'exprimer sur le sujet. Avec cette nouvelle gamme tarifaire, la Région va harmoniser toutes les gammes existantes et améliorer sa visibilité.

Objectif : mise en œuvre en juillet 2022 après avis du comité de desserte.

Les quelques essentiels sont la force du billet mini-groupe afin de concurrencer la voiture ; des réductions accordées selon les ressources ; Faire très simple et très lisible.

La Région aura l'occasion d'y revenir car la mise en place ne sera effective qu'à partir du milieu de l'année prochaine. Une délibération est prévue dans le courant du 1er trimestre.

Monsieur Jean-Pierre SERRUS précise que la tarification a vocation de provoquer du report modal vers les transports régionaux dans l'objectif de permettre au plus grand nombre de fréquenter les transports régionaux. Il ajoute que les engagements financiers de la majorité régionale sont sans précédent. Lorsqu'on cumule chaque année ce qui est dépensé sur les infrastructures ferroviaires et sur les gares, cela montre l'engagement de la Région à proposer un maximum de possibilité de se déplacer à moindre frais pour l'utilisateur. Conscient de la nécessité de réaliser encore beaucoup de travaux et que cela va entraîner de nouveaux désagréments aux usagers.

2^{ème} séquence de Questions/Réponses

ACME : les trains iront-ils jusqu'à Nice-Ville même s'ils s'arrêtent à St Augustin ?

Sandrine RIGAUD : Oui, il s'agit d'un arrêt supplémentaire

Rémi QUINTON (association DEPART) : A quand l'intégration tarifaire entre les TER et les Chemins de fer de Provence ? Actuellement, il faut acquérir 2 cartes Zou différentes. Et s'il y avait une promotion sur la carte ZOU TER, il n'y en a pas eu pour les CP

Ivan BELLAIS : Le Pass Sud Azur permet d'utiliser l'ensemble des transports publics des Alpes-Maritimes, dont les Chemins de Fer de Provence <https://www.ter.sncf.com/sud-provence-alpes-cote-d-azur/offres/cartes-abonnements/pass-sudazur-mensuel>

Rémi QUINTON (association DEPART) : oui mais pas en occasionnel. Possibilité d'avoir les réductions avec même carte ZOU 50/75 sans avoir à en racheter une spécifique.

Monsieur Bruno DESSAIGNES : dans la nouvelle gamme nous allons étudier cela pour qu'une carte offre des réductions sur l'ensemble des transports régionaux.

Post réunion : concernant la carte ZOU 50/75, si l'usager l'a achetée sur le réseau SNCF, il lui est possible d'acheter aux guichets de la ligne des chemins de fer de Provence des titres à 50% de réduction, sur présentation du justificatif d'achat de la carte. (La possibilité d'acheter des carnets de 10 trajets à 75% de réduction, quant à elle, ne concernent que le trajet défini au moment de l'achat de la carte).

ACME : Quels échéancements de travaux sur Nice Breil ? Où en est-on ?

Réponse SNCF Réseau post-réunion : « Les études préliminaires (EP) ont été réalisées en 2020 et la phase Avant-Projet – Projet (AVP-PRO) est lancée. En fonction de l'obtention des financements, la date prévisionnelle des travaux sera à l'horizon mi-2024 à fin 2025. Les risques connus, et préalablement partagés, d'arrêt des circulations en 2022-2023 ont été traités pour permettre cette re planification »

ACME : Des demandes de financement à l'Europe ont-elles été faites, comme cela était prévu (dossiers à élaborer par la SNCF par contrat avec la région...)

Réponse SNCF Réseau post-réunion : « Nous n'avons pas connaissance de telles demandes qui pourraient plutôt concerner la ligne Coni-Vintimille »

Catherine Rainaudo - REN : Qu'est ce qui empêche de faire à nouveau circuler des trains le matin, avant 10h, entre Tende et Nice ? L'absence du train de 6h pénalise fortement les étudiants, les travailleurs, les personnes qui ont besoin de consultations médicales sur la côte... C'est nécessaire pour le retour à la normale en Roya

Sandrine RIGAUD : Il est prévu sur la ligne Nice – Breil de maintenir au SA 2022 le service nominal des services précédents. Des adaptations en lien avec les travaux du tunnel de Carabacel ont modifié certains horaires des trains du matin pour qu'ils puissent circuler avant les travaux au départ de Nice

Post réunion : le premier TER a pu finalement être avancé d'une heure au départ de Tende, à la suite de l'instruction de la demande par Trenitalia, qui gère les circulations entre Tende et Breil.

ACME : Quel service sur la ligne Nice-Breil 2022 ? il y a deux amplitudes trop grandes de 9h15 à 12h07 (3h08) et de 12h07 à 14h56 (2h49)

Sandrine RIGAUD : le trou de desserte est toujours là. Les travaux ont lieu en journée entre 9h et 16h30, il y a donc obligation de faire passer les trains avant 9h. Même offre sur la ligne Nice-Breil qu'avant la tempête Alex.

Post réunion : on a 4 A/R TER entre Breil-Tende + 2 A/R trenitalia.

Catherine RAINAUDO - REN : Même question pour le train du soir (dernier départ de Nice à 14h50). Réponse pas satisfaisante. Qu'est-ce qui empêche d'avoir un train qui monte tard le soir à Tende et qui redescend le lendemain matin ?

Monsieur Bruno DESSAIGNES : Le car met 45mn, le train 1h15. Il n'y a jamais eu d'offre organisée par la Région sur cet horaire. Nous avons le sujet du train des internes le lundi matin qui doit se rendre tôt sur Nice. Même avec les 4 AR aujourd'hui, certains trains ont 4 à 5 usagers. Il y a également les cars de la CARF en correspondance à Breil pour aller jusqu'à Tende et les correspondances avec les trains trenitalia à Breil.

Monsieur Jean-Pierre SERRUS entend la remarque. Les élus de la vallée font également remonter ces remarques. On cumule sur ce service un certain nombre de difficultés. Nous n'organisons pas la pénurie. Nous sommes conscients que les solutions que nous apportons sont perfectibles. Nous y travaillons.

Post réunion : le TER de 17H20 partant de Nice et s'arrêtant à Breil offre une correspondance avec le train trenitalia arrivée Tende 20h16.

ACME : Il est certain que l'offre de train sur la ligne Nice L'Escarène Breil Tende est trop faible pour générer vraiment un report modal. Ceci dit, ceux et celles qui connaissent l'état des vallées préfèrent le train chaque fois que c'est possible, c'est aussi une question de sécurité.

ASPONA : Ces tarifs vont-ils continuer à être excessivement plus chers que l'avion ?

Monsieur QUINTON : Qu'est-ce que la continuité ?

Monsieur DESSAIGNES : idée de continuité. En dehors des tarifications solidaires, la nouvelle gamme sera dans la continuité de l'existant avec un barème kilométrique comme aujourd'hui pour les occasionnels. Mais on aura l'occasion d'y revenir dans la concertation à venir.

M. CRETIN (FNAUT) : problématique de la gare de Marseille-Saint-Charles pour les usagers qui viennent de Nice et qui prennent des correspondances. On arrive à l'opposé des quais de la gare. Il faut traverser toute la gare pour prendre les correspondances. Plutôt 30 mn en gare de Marseille car 20 mn difficiles à tenir. Essayer de regarder les correspondances Hyères-Nice. La ligne rapide Toulon-Marseille est saturée. Il est dommage de devoir prendre des trains omnibus depuis Hyères pour prendre des correspondances avec des trains grandes lignes à Marseille. Demande de réintroduction des Bordeaux-Nice pour ne pas avoir de changement à faire à Marseille.

Jean-Charles BOCHEL : Le temps de correspondance en gare dépend de la taille de la gare ; il est en moyenne de 10 mn. Concernant les trajets Hyères-Paris, l'application OUI.sncf propose bien des correspondances en gare de Toulon.

Marjorie JOUEN : Investissements gares Roquebrune et Menton ? Parking à plusieurs étages gare de Menton : fracturation de la nappe phréatique. Quid de l'étude d'impact environnementale ?

Les accès PMR aux gares, bien qu'en amélioration, sont loin d'être satisfaisants (renonciation à un tunnel piéton à Menton, pas de passerelle à Roquebrune Cap Martin). Pourquoi la Région ne pèse pas sur ces décisions de la SNCF ?

Monsieur DESSAIGNES : SNCF Gares & Connexions est maître d'ouvrage. La Région a bien sûr son mot à dire. SNCF Gares & Connexions conduit les projets avec l'ensemble des partenaires en comité de pilotage. Réponse Région post-réunion : Concernant l'accessibilité des gares, la Région a voté en 2015 la réalisation d'un schéma d'accessibilité comportant 42 points prioritaires à rendre accessible avant la fin décembre 2024. Sur ces 42 points prioritaires à rendre accessibles, 25 ont déjà été traités entièrement (quais et bâtiment voyageurs), 10 devraient l'être avant l'échéance de décembre 2024, 6 le seront au-delà (Briançon, Toulon 2° phase, Miramas, Arles, La Trinité-Victor, Tende) et 1 sera traité dans le cadre du projet de ligne nouvelle (Saint-Laurent du Var). La gare de Carnoles fait l'objet actuellement de travaux de mise en accessibilité pour un montant de 6,2 M€. La gare de Roquebrune Cap Martin n'a pas été identifiée comme gare prioritaire au sein du schéma d'accessibilité voté en 2015.

Réponse post réunion de Gares et Connexions : pour le projet de PEM à Menton, l'Autorité environnementale, après examen du projet, n'a pas demandé la réalisation d'étude environnementale.

ASPONA : Est-il envisagé de végétaliser les toits de la gare ?

Réponse Région post réunion : Le projet de PEM de Menton prévoit une requalification globale du parvis végétalisé ainsi qu'un réaménagement du bâtiment voyageur. La végétalisation du toit n'a pas été envisagée.

Germain NALLINO, amis du rail azuréens : demande d'amélioration des conditions de transport.

Sur Breil-Tende : mauvais état de la voie. Diminution importante des trains italiens.

Il faut réaliser des navettes entre l'Escarène et Nice pendant les travaux. Pourquoi travaux de nuit alors qu'on peut les faire de jour ? Sinon, pourquoi pas un train pour permettre aux gens d'aller travailler ?

Sur les chemins de fer de Provence : les horaires ont été mis en place sans concertation avec les associations. Les trains ne correspondent plus aux horaires des salariés. Plusieurs courriers ont été envoyés à M. David, directeur de la Régie. Souhaite des réunions entre la Région et les associations sur le sujet.

Monsieur Bruno DESSAIGNES : Les salariés de la zone de Carros ont fait part de leur mécontentement quant à la nouvelle grille horaire proposée à la concertation. Un ensemble de scénarios est possible pour acheminer les salariés dans la zone de concentration d'activités. Une réunion spécifique est prévue sur le sujet pour reconcerter avec les usagers le 19 novembre suite aux différentes remontées.

Marjorie JOUEN : La Région et la SNCF entendent-elles donner suite à notre "cahier de doléances" en procédant à quelques améliorations de l'offre de service dans les gares et dans les horaires dès 2022 ou faut-il transformer cela en pétition ?

Monsieur Jean-Pierre SERRUS : il faut prendre l'habitude de nous écouter et de nous comprendre. Sur Breil-Tende, nous avons déjà abordé avec les élus de la vallée les sujets que vous avez exposés. Je serai dans la vallée en décembre. Nous travaillons dessus, de manière très sérieuse. Les investissements que nous faisons montrent chaque jour leurs effets. Nous sommes à votre écoute. On aura de nombreuses occasions d'échanger ensemble. J'ai bien noté que la solution mise en place aujourd'hui sur les Chemins de fer de Provence et Nice-Tende entraîne des mécontentements. Nous allons essayer d'y répondre du mieux possible. Je sais que c'est pour l'instant tout à fait insatisfaisant. Nous avons noté vos revendications et nous en tiendrons compte.

Monsieur Bruno DESSAIGNES : rappelle la concertation du 19 novembre avec l'association des entrepreneurs sur les Chemins de fer de Provence. Il s'agira également de traiter l'amélioration du service avec les lignes de la métropole. On va essayer de trouver la meilleure solution avec vous dès cette nouvelle réunion du 19 novembre.

Éléments post réunion : les horaires ont pu être adaptés à l'issue des échanges, et donnent aujourd'hui satisfaction aux usagers.

Madame DUPART : train de Nice rétabli au prochain service ?

Réponse : Oui dès le début du SA2022

Rémi QUINTON fait part de ses remarques :

- Gare de Juan les Pins : très bien ouverture des 2 côtés. A faire le plus possible dans toutes les gares. Il regrette qu'à Antibes on ne puisse pas accéder à la passerelle de la gare depuis tous les quais.

- concernant le plan vélo et les bornes mises à disposition pour recharger son VAE : Est-ce qu'il s'agit de prise dans les enclos fermés et sécurisés ? Dans le train avec son vélo, lorsqu'on arrive sur le quai on ne sait jamais où se trouve l'emplacement vélo dans le train qui arrive. Est-ce qu'on ne pourrait pas signaler dans l'appli SNCF l'emplacement des vélos dans les trains de la même manière que l'on indique la composition des trains (court ou long...)

Monsieur Bruno DESSAIGNES confirme que les branchements seront situés dans les abris sécurisés. On travaille sur une solution numérique pour avoir la précision des emplacements vélos. C'est quelque chose que l'on va essayer de développer.

Rémi QUINTON : arrêt Marseille-Nice à Saint-Augustin très bien. Il demande s'il est possible d'avoir des trains Marseille-Nice qui desservent plus d'arrêt sur la Côte d'Azur. Par rapport à l'attribution à Transdev de 14 trains au lieu de 7 trains actuellement, il se demande si on n'est pas en train de déshabiller Paul pour habiller Jacques. Est-ce que SNCF voyage va enlever des TGV sur la ligne ? Par rapport à l'Intercités Bordeaux-Marseille, il fait part d'un rapport de l'Etat qui envisageait 2 Bordeaux-Nice et s'interroge, en conséquence, sur l'interférence avec le doublement de l'offre Transdev.

Monsieur Bruno DESSAIGNES rappelle les problèmes de capacité des infrastructures et de l'intérêt de la Ligne nouvelle à apporter des réponses complémentaires et pas concurrentes. Il confirme qu'il y a de la place pour tout le monde et que TER est un service public qui offre des tarifs adaptés aux jeunes, aux étudiants et aux personnes ayant des revenus très modestes.

Monsieur Jean-Pierre SERRUS rappelle que la Région va doubler le service Intervilles entre Marseille-Toulon-Nice et augmenter l'offre de 75 % sur les lignes Azur. Nous avons des engagements de SNCF Réseau sur le doublement des sillons. Le temps de trajet sur ces liaisons, si on veut avoir du report modal des autoroutes sur le train, c'est essentiel. On sera toujours très ouvert à discuter avec les représentants des usagers. L'essentiel est que tout ce qui est sous l'autorité de la Région nous puissions y mettre toujours plus de moyens.

Il est important de bien comprendre le fonctionnement de ce type de réunions entre nous. En effet, celles-ci viennent compléter les études faites par les services de la Région et des opérateurs. C'est

important que nous allions auprès des spécialistes de l'usage des transports que vous êtes. Nous vous répondrons à chacune des questions que nous n'avons pas pu aborder aujourd'hui dans le compte-rendu de cette réunion.

Noëlle PALLAZZETTI conclut la réunion. Elle précise qu'elle a pris beaucoup de notes car elle a besoin de comprendre le ressenti des usagers. Elle se réjouit de voir à quel point les usagers s'impliquent, à contrario du désintérêt général de la population pour le fait public que la société renvoie. Nous avons besoin d'avoir ces remontées pour comprendre et s'améliorer.

J'ai noté vos difficultés liées à l'information, à la qualité des services dans les gares, à des horaires non adaptés. Le chantier est colossal car tout ce qui touche aux voies ferrées est compliqué à faire évoluer. N'hésitez pas à me faire remonter le moindre petit détail. Je serais à vos côtés. Je ne suis pas quelqu'un qui écoute sans agir.

La réunion s'est clôturée à 19h18.