



RÉGION PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

**Direction Générale Transport, Mobilité
et Grands Equipements**

DTRI-STER

COVID-19
Réunion Teams d'échanges
d'informations avec les associations
représentantes des usagers, membres
du comité de suivi de dessertes
ferroviaires

Mercredi 8 avril 2020
Compte-rendu

Date : 10 avril 2020

Liste participante :

Associations :

FNAUT : Ophélie PAUTOT, animatrice de la page Facebook « Usagers TER Marseille-Toulon »
Jean-Michel PASCAL, secrétaire général de la section régionale

CLCV : Patrick HAUTIERE
Anne-Marie TABUTAUD (excusée)

UFC Que Choisir :
Françoise COLARD
Christian OZIOL (excusé)

APF France : Jeanine DRAY (au téléphone)

SNCF Voyageurs :

Jean-Aimé MOUGENOT, délégué régional Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur SNCF
Voyageurs

Région Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur :

Julien LANGLET, Directeur général adjoint en charge des transports, de la mobilité et
des grands équipements

Bruno DESSAIGNES, Directeur des trains et de l'intermodalité

Grégory VENDEVILLE, Directeur des transports scolaires et interurbains

Aurélié CHARPENTIER, Cheffe du service des transports express régionaux

Vincent MOUREN, Responsable unité plan de transport et exploitation

Denis GALINDO, Chargé de la définition de la desserte ferroviaire

Sylvie PEUZIN, Chargée de la concertation avec les usagers

Présentation par Julien LANGLET des actions réalisées par la Région Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur
en matière de transports régionaux dans le contexte de l'état d'urgence sanitaire.

1^{ère} phase : accompagnement du confinement :

Dès le 16 mars : demande aux entreprises de transports par autocars et à la SNCF, de concentrer les
services du réseau régional ZOU! sur les liaisons régionales indispensables et sur les heures de pointe.
Dans ce cadre, les adaptations des services sont les suivantes :

- Les principales liaisons interrégionales vers Lyon, Montpellier ou Grenoble sont provisoirement suspendues (sauf pour la liaison entre Avignon et Valence qui permet de poursuivre la desserte des établissements hospitaliers situés sur la ligne et Vintimille notamment pour les soignants transfrontaliers)

- L'offre de trains TER ZOU! a été réduite progressivement pour arriver à une circulation à 20 % du plan de transport ordinaire avec une priorité donné aux trains circulant en heures de pointe dans les

grandes agglomérations, afin que les usagers empruntent des rames peu chargées pour minimiser les risques de contamination et de propagation du virus.

- La fréquence des bus ZOU! est réduite et les transports scolaires sont suspendus. Un dispositif spécial est mis en place pour assurer la continuité du service public sur les lignes de cars ZOU! permettant notamment de répondre à la demande des personnels soignants devant se déplacer. Parallèlement, un dispositif d'indemnisation des transporteurs est décidé pour ne pas pénaliser les entreprises contractuellement engagées avec la région.
- Mise en place de mesures sanitaires préventives dans les trains et les cars :
 - Affichage de l'ensemble des mesures d'hygiène dans les gares, les TER et les autocars depuis le 24 février.
 - Fermeture des guichets SNCF, des guichets Chemins de Fer de Provence et de tous les points de vente ZOU! Les usagers sont invités à anticiper leur achat de titre de transport directement depuis la boutique en ligne.
 - Nettoyage quotidien renforcé avec des produits désinfectants de toutes les rames TER et Chemins de Fer de Provence, et de tous les bus.
 - Dans les bus, suppression de la vente à bord, mise en place d'un espace de protection autour du conducteur et embarquement obligatoire par la porte arrière.
- Maintien d'un accueil téléphonique au centre de relation clientèle SNCF (ouvert de 9h à 19h) et réseau routier ZOU ! (environ 120 appels par jour sur chacun de ces numéros durant la période).
- Abandon du service Accès TER à destination des personnes à mobilité réduite du fait de l'impossibilité de respecter les gestes barrières.
- Gratuité sur l'ensemble du réseau régional ZOU ! pour le personnel soignant durant la période, à l'identique de ce qui existe déjà pour les forces de l'ordre.
- Annulation des prélèvements SNCF mensuels d'avril pour l'ensemble des abonnés annuels. Le remboursement des abonnés pour les deux dernières semaines du mois de mars est actuellement à l'étude tant pour les abonnés annuels que mensuels. Ce remboursement pourrait prendre la forme soit d'une réduction sur le nouvel abonnement pris après le déconfinement pour les abonnés mensuels, soit une prolongation de l'abonnement annuel.

2^{ème} phase : Travail préparatoire en vue de la reprise des circulations après le déconfinement :

La reprise des circulations sera progressive. La qualité de cette dernière dépend de plusieurs facteurs d'incertitude : date et modalités du déconfinement, délais de mise à disposition par SNCF Réseau des lignes non circulées pendant la période de confinement (Valence-Gap ; Grenoble-Gap ; Nice-Tende) ; comportement des usagers (retour immédiat sur les transports publics ou utilisation de la voiture personnelle privilégiée)...

La Région a en effet pour préoccupation de mettre en place, dès l'annonce du déconfinement, un plan de transport adapté pour l'ensemble des usagers sur tous les territoires. Dans l'attente de précisions, plusieurs hypothèses et scénarios seront étudiés afin d'être prêt le moment venu.

La région a demandé à Sncf réseau de poursuivre les chantiers dans le respect des mesures barrières à mettre en place. Sont concernés les chantiers de maintenance prévus ou en cours ainsi que les programmes du CPER. SNCF réseau travaille au plan national pour établir ses priorités sur ces chantiers. La Région demandera à Sncf Réseau d'informer les associations dès que son calendrier des chantiers sera rétabli.

Plan de reprise des entreprises de la Région : le Président Muselier a annoncé des mesures de soutien et de relance économique dont une part importante est consacrée aux transports régionaux. Pour assurer l'urgence, afin de ne pas placer les entreprises de transport routier régionaux dans des situations économiques difficiles voire insurmontables, l'indemnisation est fixée, en concertation avec la FNTV, à 77% des charges habituellement dues pour leur permettre de couvrir leurs charges fixes.

Pour la relance, le plan s'inscrit dans le cadre du plan climat régional « une COP d'avance » et prévoit notamment l'acquisition de trains neufs, de cars électriques et au GNV, de transformation de trains diesel en trains à batterie, d'investissement sur le réseau ferroviaire...

Intervention des associations d'usagers :

Jeanine DRAY, pour l'APF se félicite des décisions et des mesures qui ont été prises et fait part de sa préoccupation à ce que les personnes à mobilité réduite ne soient pas oubliées au moment de la reprise du service. Ce à quoi Jean-Aimé MOUGENOT répond que la préservation de la sécurité des salariés et des voyageurs relève de la priorité de SNCF Voyageurs. La future reprise est envisagée avec la poursuite des mesures de précautions par la pratique des gestes barrières, de protection et des règles de nettoyage mises en place dans le cadre du plan de transport adapté. La difficulté sera de les reconduire avec un plan de transport plus volumineux et dans tous les secteurs notamment concernant la vente des billets et le service accès TER. C'est l'objet du travail préparatoire au déconfinement qui est réalisé actuellement.

Patrick HAUTIERE pour la CLCV s'est également montré satisfait des mesures prises jusqu'alors et souhaite être rassuré au plus tôt sur les mesures qui seront prises dans le cadre de la reprise du service après déconfinement (application des mesures barrière avec respect de la distanciation entre les passagers même si cela paraît difficile à respecter en heure de pointe, distribution de masques par la SNCF ou par la Région...).

Après avoir remercié les services de la Région et de SNCF Voyageurs pour leur gestion globale de la crise, Jean-Michel PASCAL pour la FNAUT a fait remonter une remarque d'usagers des Chemins de fer de Provence afin d'améliorer le plan de transport adapté mis en place sur cette ligne notamment afin que l'aller-retour du matin soit avancé pour un départ avant 7h de Nice afin de permettre aux usagers de la Vallée autorisés d'effectuer des journées entières de travail à Nice. Il a également fait remonter une incivilité d'usager qui a provoqué l'arrêt d'un train en gare de Toulon pour désinfection et défaut d'information voyageurs en gare pour prendre en charge les passagers. Enfin, il a demandé à SNCF de se préparer d'ores et déjà à mobiliser l'ensemble du parc matériel régional, au moment de la reprise, afin d'avoir une capacité d'emport maximale afin de gérer l'afflux dans une situation délicate.

Jean-Aimé MOUGENOT a rappelé l'ensemble des mesures de nettoyage et de désinfection appliquée par les équipes d'entretien des rames tous les matins et tous les soirs et la priorité qui est donnée à la préservation des personnels et des voyageurs en étant intransigeants sur les règles de protection de la santé. Ainsi, le train qui a été supprimé en gare de Toulon l'a été pour cause de crachat intentionnel devant des contrôleurs dans le train. Il a convenu que l'information voyageurs n'a pas été faite dans les temps.

Françoise COLLARD pour UFC Que choisir s'est rangé derrière l'avis de la FNAUT en remerciant l'ensemble des équipes pour le travail réalisé. Elle a recommandé de bien se préparer à la reprise notamment au plan du réchauffement climatique.

A une remarque de Patrick HAUTIERE sur l'absence de l'association Nosterpaca dans ces réunions il a été rappelé les règles qui ont procédé à la représentation des usagers au sein du comité de suivi des dessertes ferroviaires. Ainsi, devant le très grand nombre d'associations d'usagers des transports en Provence-Alpes-Côte d'Azur, la Région a sollicité les seules fédérations régionales d'associations d'usagers représentatives au niveau national afin qu'elles proposent chacune deux représentants titulaires et deux suppléants. De même que chaque élu désigné par une association départementale des Maires représente l'ensemble des communes de son territoire, la Région souhaite que les personnes désignées pour le collège associatif représentent l'ensemble des associations d'usagers.

La FNAUT rappelle qu'elle travaille de concert avec Nosterpaca au plan régional et qu'elles sont en échange de mails quasi permanent. Jean-Michel PASCAL confirme que la FNAUT se fait le relai sous forme de compte-rendu sur son site et par mail à l'ensemble des associations d'usagers demandeuses de toutes les réunions auxquelles elle participe.

Pour conclure, Julien LANGLET a informé les participants du souhait du Vice-Président TABAROT de réunir le comité de suivi des dessertes ferroviaires lorsque ce sera possible. Il a remercié l'ensemble des participants, SNCF Voyageurs pour les gros efforts fournis en cette période ainsi que les entreprises et salariés du transport en car pour leur capacité d'adaptation et leur sens du service public.