

# Bilan de la consultation numérique des usagers sur le SA 2023

Focus Offre de service



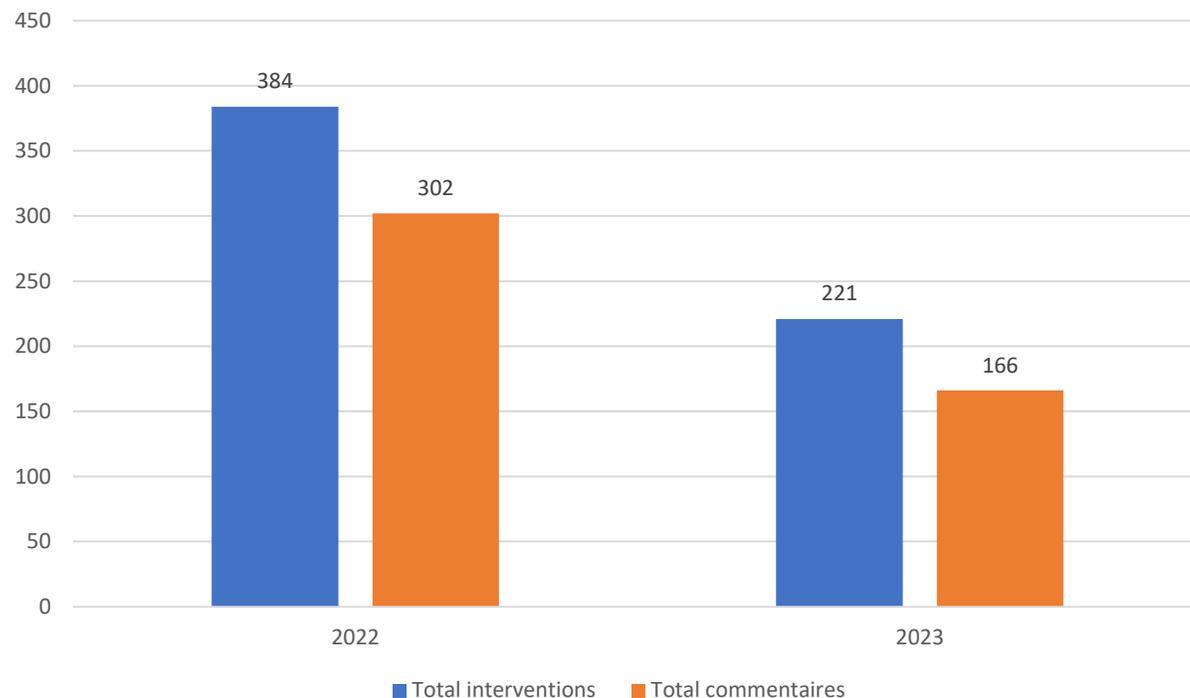
# Une participation plus faible que pour le SA2022



Pour le SA 2022, la consultation des usagers s'était tenue du 1<sup>er</sup> novembre au 31 décembre 2021, avant la mise en ligne des fiches horaires 2022 définitives. De nombreuses remarques et questions avaient porté sur le SA2021 au lieu de porter sur l'offre 2022.

Pour une parfaite connaissance des usagers consultés cette année, la consultation a été décalée dans le temps et s'est tenue **du 1<sup>er</sup> au 31 janvier 2023**, après la mise en service de la nouvelle offre. Les remarques ainsi obtenues s'appuient sur l'expérimentation du nouveau service.

Bilan consultation sur SA 2022 et SA 2023



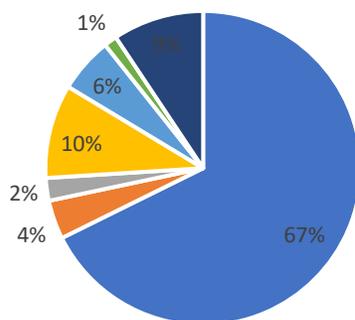
→ 221 interventions dont 166 commentaires

# Des préoccupations toujours plus centrées sur l'offre



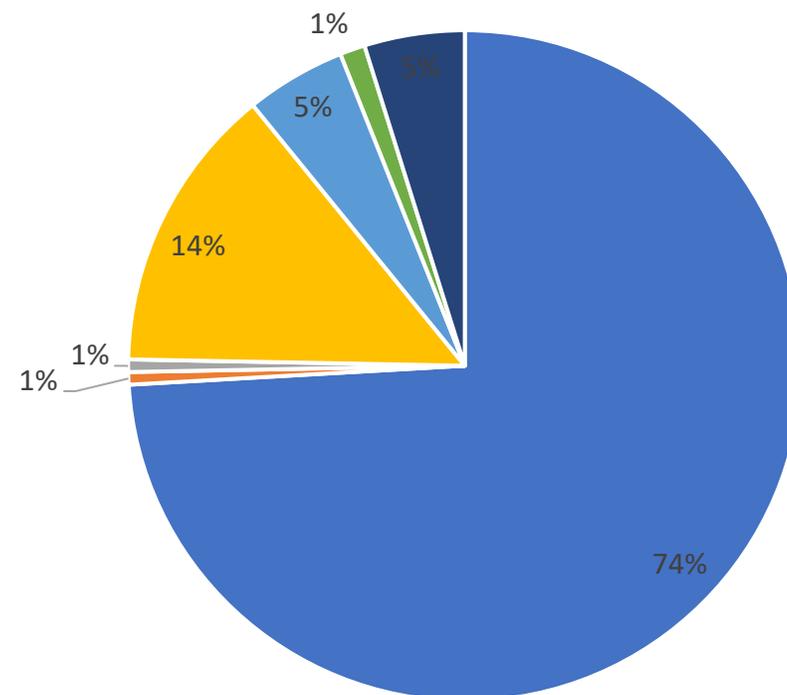
Sur les 166 commentaires, **123 (74%)** portent principalement sur **l'offre** contre 67% en 2022 et 23 (14%) sur la fiabilité/régularité des trains contre 10% en 2022.

Répartition thématiques principales des interventions SA 2022



- Offre
- Infrastructure
- Sécurité
- Fiabilité / Régularité
- Tarification
- Mobilité Vélo
- Divers

Répartition thématiques principales des interventions SA 2023



- Offre
- Infrastructure/Accessibilité
- Sécurité
- Fiabilité / Régularité
- Tarification
- Mobilité Vélo
- Divers

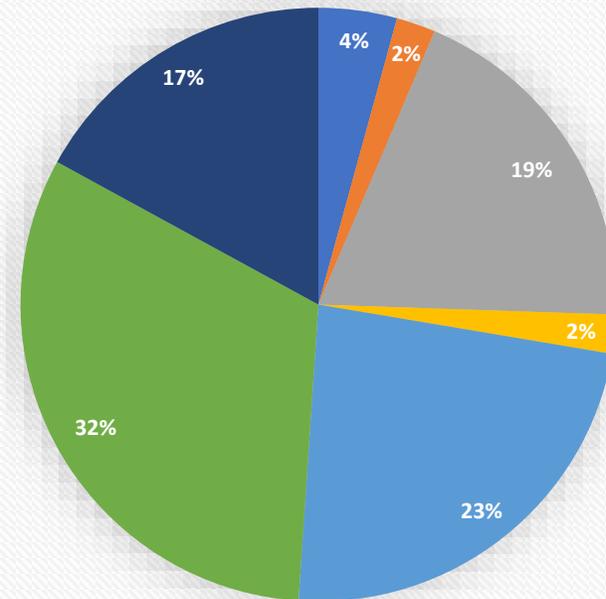
# Une répartition des thématiques secondaires plus équilibrée



En deuxième préoccupation, les usagers répartissent leurs commentaires de façon plus équilibrée. Ainsi, 47 personnes (28 % des personnes qui se sont exprimées) ajoutent à leur thème de préoccupation principal une deuxième thématique :

- Accessibilité : 2
- Emport vélo : 1
- Offre : 9
- Sécurité : 1
- Fiabilité/Régularité : 11
- Tarification : 15
- Divers : 8

Thématiques secondaires des interventions sur le SA 2023



■ Accessibilité ■ Emport vélo ■ Offre ■ Sécurité ■ Fiabilité/Régularité ■ Tarification ■ Divers

# Focus Offre



Les 123 personnes mettant l'offre au rang de leur préoccupation principale abordent différents sujets selon les proportions suivantes :

Amplitude de service : 8%

Cadencement / fréquence : 21%

Capacité des TER : 16%

Correspondances : 6%

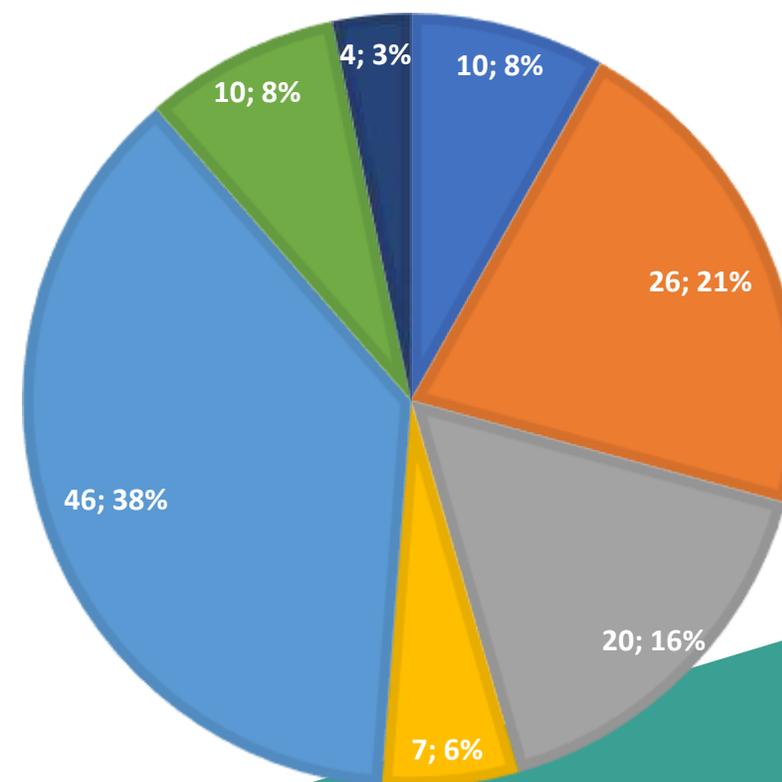
Horaires : 37%

Politique de desserte : 8%

Temps de trajet : 3%

## SUJETS ABORDÉS DANS LE CADRE DE L'OFFRE

- Amplitude de service
- Capacité des TER
- Horaires
- Temps de trajet
- Cadencement / fréquence
- Correspondances
- Politique de desserte



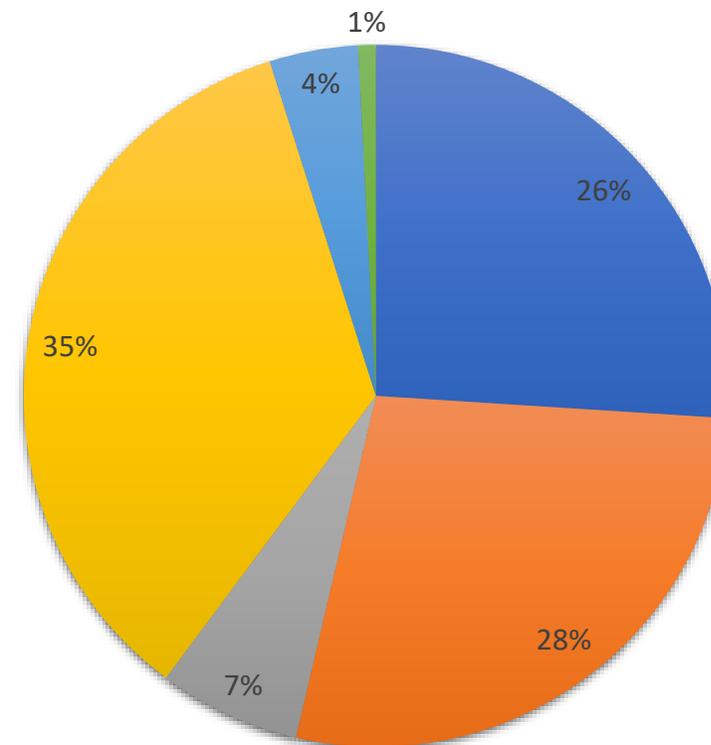
# Focus Offre



Répartition géographique des sujets sur l'offre :

- Ouest-Provence : 32
- Est-Provence : 34
- Marseille-Aix : 8
- Côte d'Azur : 43
- Ligne des Alpes : 5
- Nice - Breil – Tende : 1

Répartition géographique de l'offre



- Ouest provence
- Est provence
- Marseille Aix
- Côte d'Azur
- Ligne des Alpes
- Nice Breil - Tende

## Thèmes récurrents sur toutes les lignes :

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

# Focus Offre



## Ouest Provence : 32 retours usagers

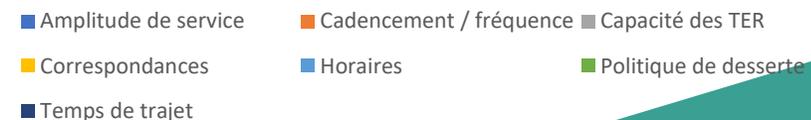
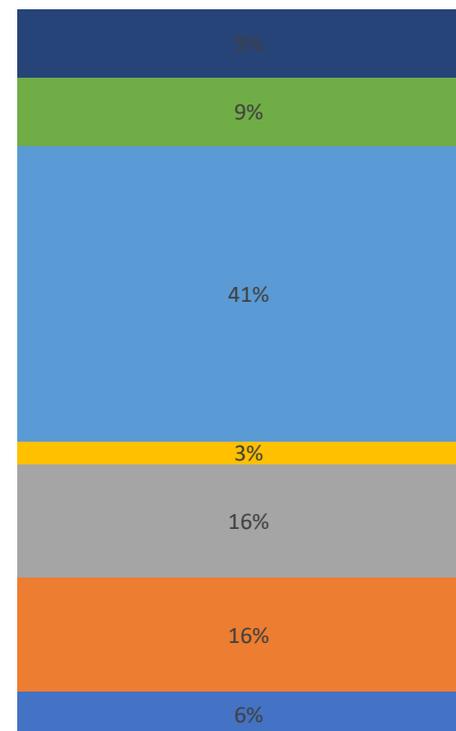
### Sujets abordés :

- Amplitude de service : 2
- Cadencement / fréquence : 5
- Capacité des TER : 5
- Correspondances : 1
- Horaires : 13
- Politique de desserte : 3
- Temps de trajet : 3

### Demandes spécifiques :

- **Augmentation de l'offre en été (festival d'Avignon) sur la ligne Avignon-Carpentras**
- **Plus de TER le matin sur la vallée du Rhône (sens Valence-Avignon)**

Ouest Provence



# Focus Offre

**Est Provence** : 34 retours usagers

## Sujets abordés :

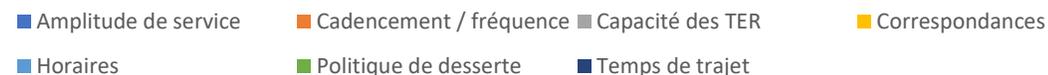
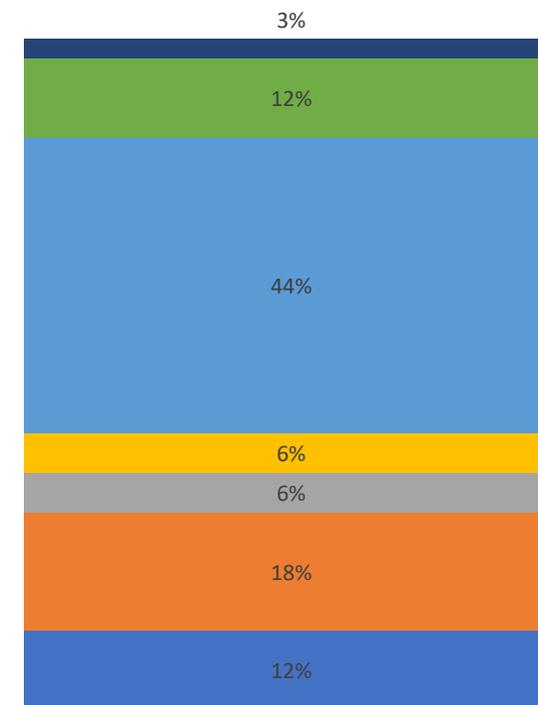
- Amplitude de service : 4
- Cadencement / fréquence : 6
- Capacité des TER : 2
- Correspondances : 2
- Horaires : 15
- Politique de desserte : 4
- Temps de trajet : 1

## Demandes spécifiques :

- **Desserte de la halte de Sainte Musse : Horaire du dernier TER pour les Arcs inadapté (19h50) →  
Meilleur horaire : 30 mn plus tôt**
- **Desserte Les Arcs – Toulon le matin : trop peu de trains et de capacité**



Est Provence



# Focus Offre



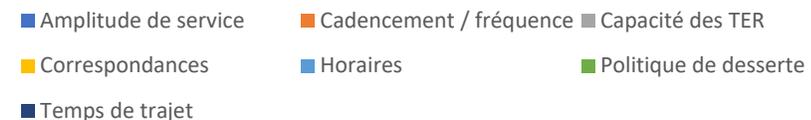
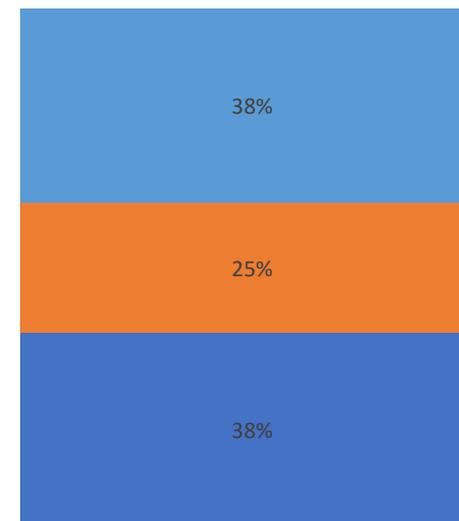
## Aix-Marseille :

8 retours usagers

### Sujets abordés :

- Amplitude de service : 3
- Cadencement / fréquence : 2
- Capacité des TER : 0
- Correspondances : 0
- Horaires : 3
- Politique de desserte : 0
- Temps de trajet : 0

Aix-Marseille



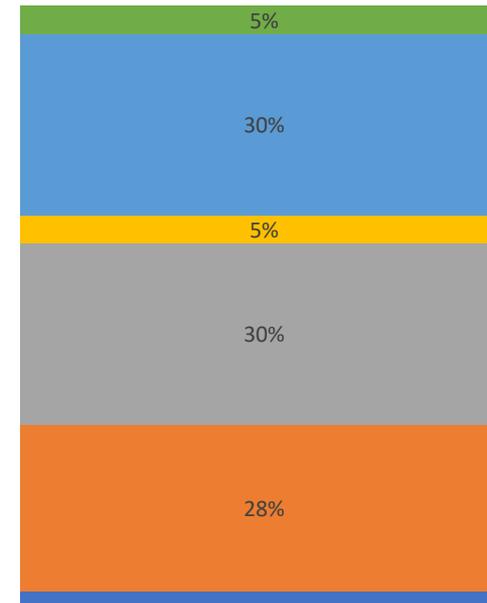
# Focus Offre

**Côte d'Azur** : 43 retours usagers

Sujets abordés :

- Amplitude de service : 1
- Cadencement / fréquence : 12
- Capacité des TER : 13
- Correspondances : 2
- Horaires : 13
- Politique de desserte : 2
- Temps de trajet : 0

Côte d'Azur



■ Amplitude de service

■ Cadencement / fréquence

■ Capacité des TER

■ Correspondances

■ Horaires

■ Politique de desserte

■ Temps de trajet

## Demandes spécifiques :

- **Trou d'offre entre Nice et Monaco entre 08h50 et 09h20 (demande de TER supplémentaires)**
- **Temps d'adaptation au décalage de la grille horaire de 15 min et aux arrêts clignotants en heure de pointe (préparation au SA 2025)**
- **Améliorer les correspondances à Vintimille avec les trains italiens**

# Focus Offre



**Nice-Breil** : 1 retour usagers

Sujet abordé :

- Correspondances : 1

**Lignes des Alpes** : 5 retours usagers

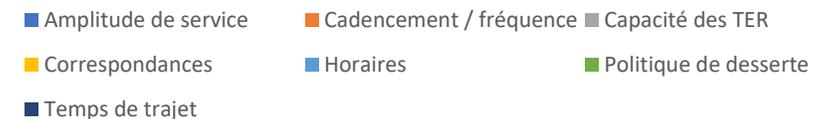
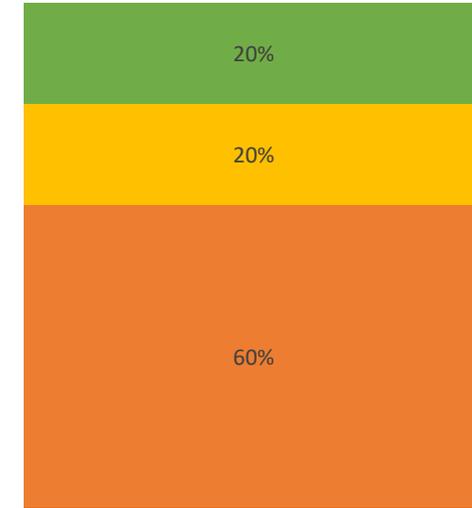
Sujets abordés :

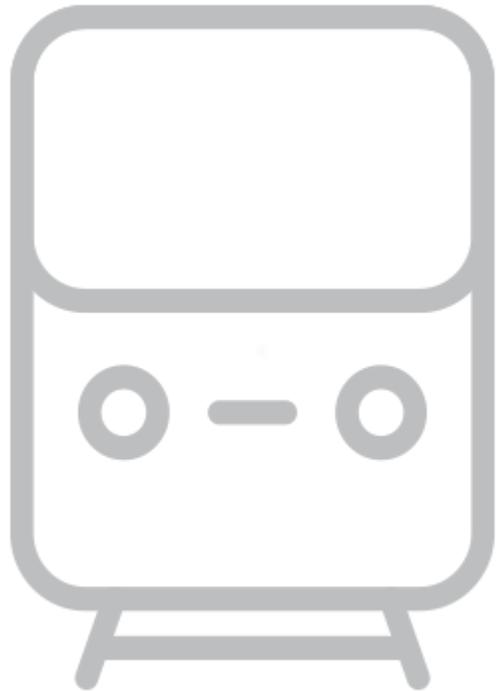
- Cadencement / fréquence : 3
- Correspondances : 1
- Politique de desserte : 1

## Demandes spécifiques :

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

Ligne des Alpes





**Toutes ces contributions sont déjà utilisées pour améliorer le service TER Sud 2024 afin que celui-ci réponde au mieux aux besoins exprimés par les usagers.**