



BILAN DE LA CONSULTATION NUMÉRIQUE DES USAGERS SUR LE SERVICE ANNUEL TER 2025



Une participation en baisse par rapport au Service Annuel (SA) 2024

- Pour le **SA 2024**, la consultation s'est tenue du 22 janvier au 23 février 2024 via un nouveau formulaire consultable depuis le portail Zou!. Les nouveaux horaires TER ont pris effet le 10 décembre 2023. La consultation a obtenu **1 137 réponses**.
- Pour le **SA 2025**, la consultation s'est tenue du 13 janvier au 8 février 2025 selon les mêmes modalités qu'en 2024. Les nouveaux horaires ont pris effet le 15 décembre 2024. La consultation a obtenu **403 réponses**.

Les questions posées portaient sur les gares de départ et d'arrivée (Origine / Destination des trajets réalisés par les usagers), les horaires des trajets, la fréquence de ces déplacements et globalement sur la satisfaction générale des usagers sur le service TER proposé en matière d'horaires, de cadencement, de correspondance et des équipements mis à disposition dans les gares et dans les trains pour les vélos. Les répondants étaient invités à proposer des suggestions d'amélioration à chaque réponse négative.

Principales Origines et Destinations

Gares de départ :

- Marseille St Charles (41) – 10%
- Nice Ville (27)
- Nice Riquier (20)
- Toulon (16)
- Manosque - Menton (11)
- Aubagne (10)
- Les Arcs-Draguignan – Cannes (9)
- Arles, Cagnes sur Mer, St Cyr les Lecques-La Cadière (8)
- Bandol, Mouans Sartoux, Salon (7)
- Gardanne, La Ciotat, Marseille Blancarde, Meyrargues, Ollioules-Sanary, Puget Ville, St Raphaël Valescure (6)
- 73 gares < 5 citations

49 gares régionales ne sont pas citées

Gares d'arrivée :

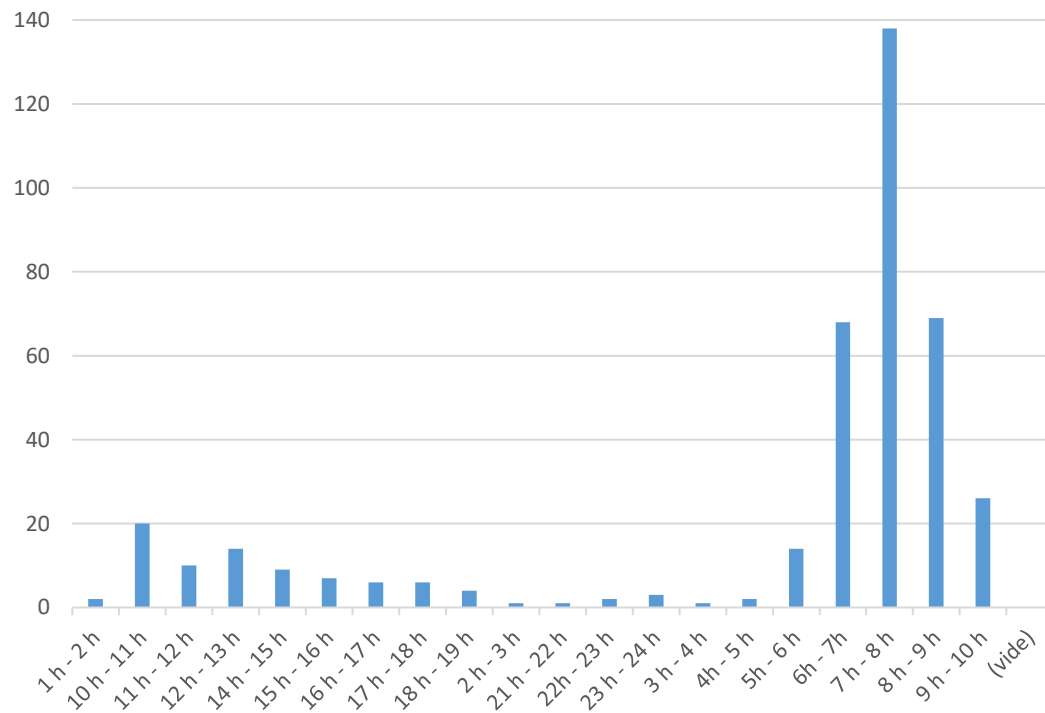
- Marseille St Charles (113) – 28%
- Monaco (48)
- Toulon (34)
- Nice Ville (30)
- Aix-en-Provence (16)
- Marseille Blancarde - Nice St Augustin (11)
- Cannes (10)
- Antibes – Avignon Centre (8)
- Avignon TGV - Gap (7)
- Aubagne (6)
- 47 gares < 5 citations

84 gares régionales ne sont pas citées

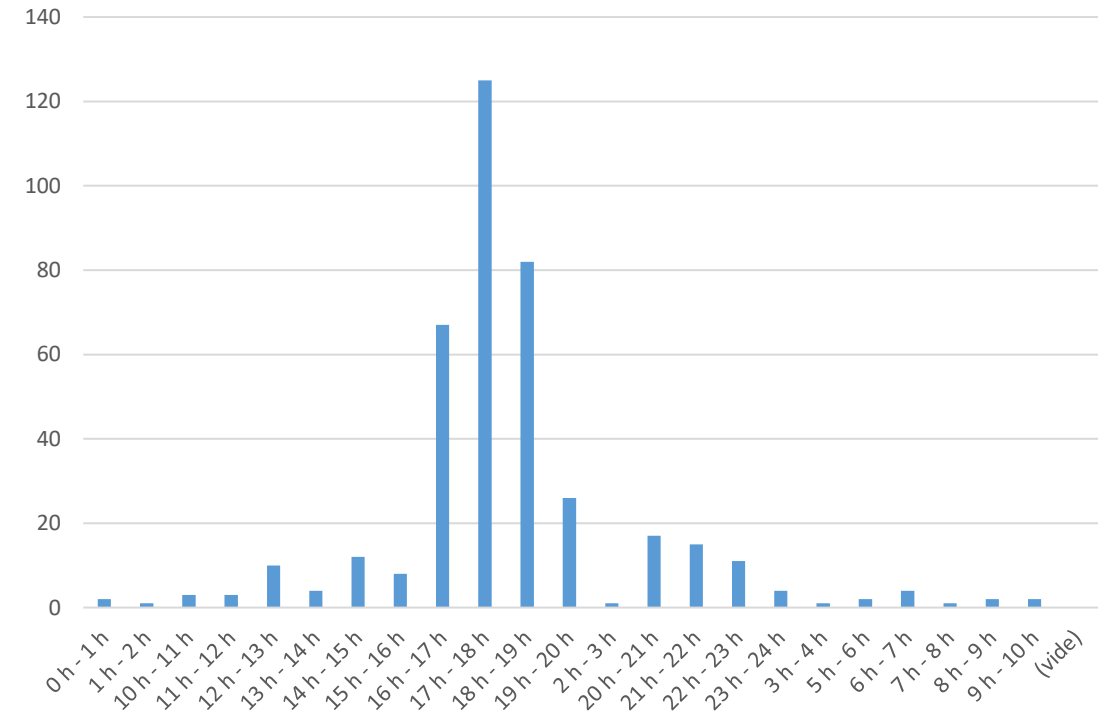
Les 3 principaux centres d'attraction et de travail des répondants sont **Marseille, Monaco** et **Toulon** alors que la répartition des gares de domicile est plus diffuse avec toutefois une majorité des trajets se situant dans les Bouches-du-Rhône (22% des origines de trajet et 36% des destinations) devant les Alpes-Maritimes (17% des origines et 26,5% des destinations).

Tranches horaires de départ des trajets à l'aller et au retour

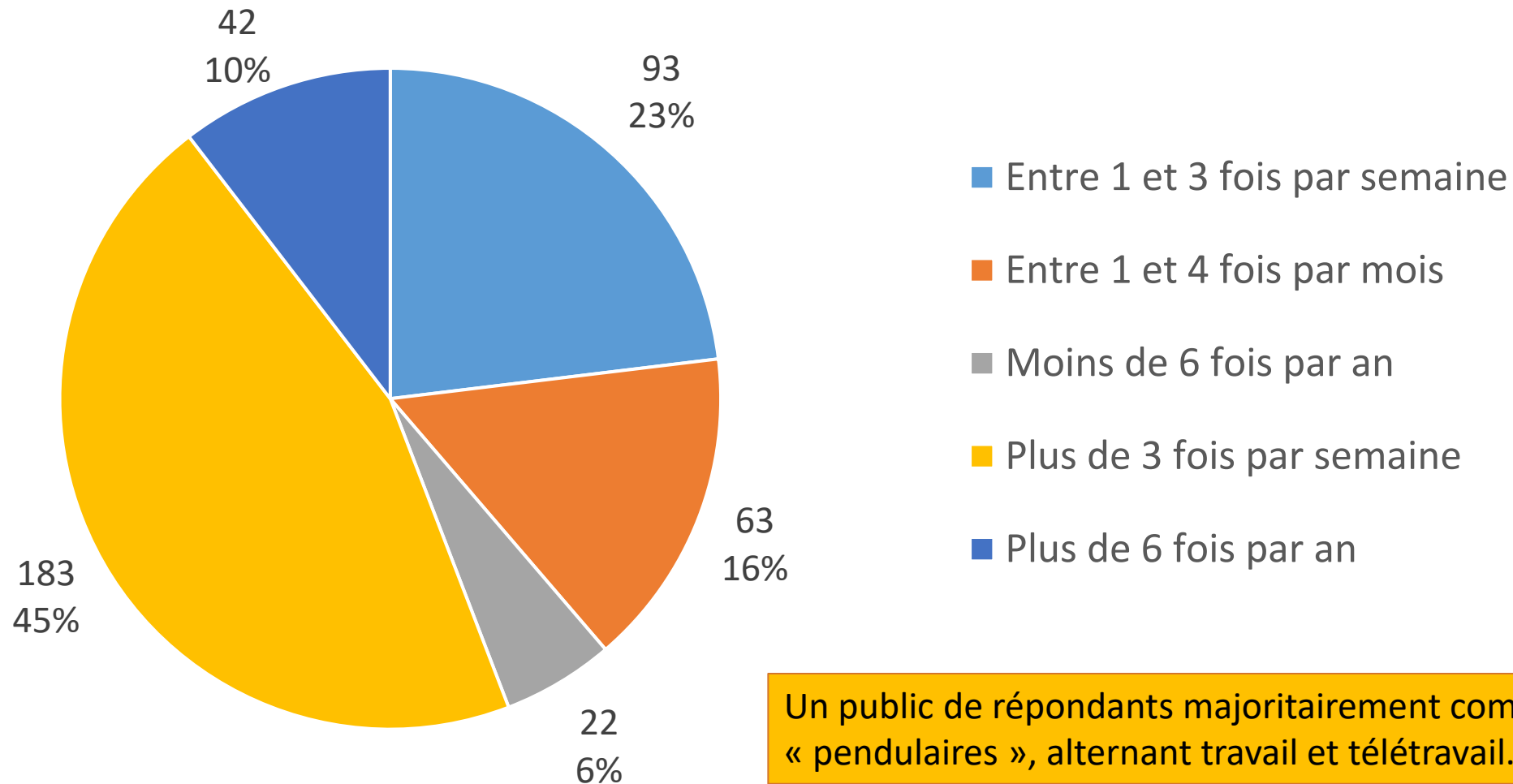
A l'aller



Au retour



Fréquence des déplacements

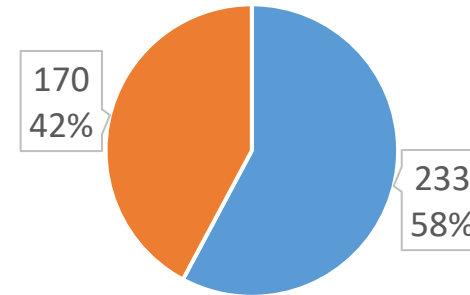


Un public de répondants majoritairement composé de voyageurs « pendulaires », alternant travail et télétravail.

Satisfaction globale du service TER

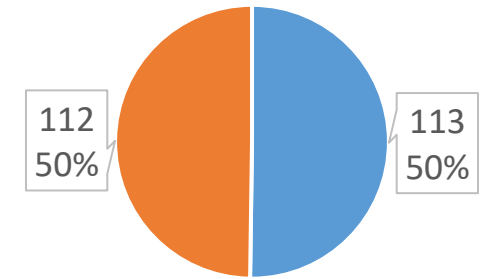
Horaires : **42%** satisfaits

Les 58% d'insatisfaits demandent plus de trains



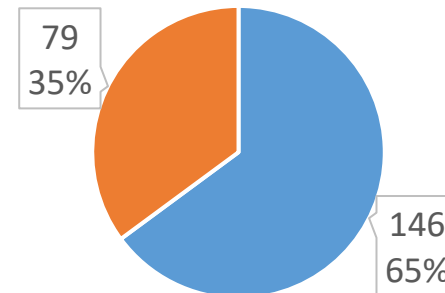
Correspondances : **50%** des 225 répondants satisfaits

Les 50% d'insatisfaits demandent plus de trains



Fréquence/Cadencement : **35%** des 225 répondants satisfaits.

Les 65% d'insatisfaits demandent plus de trains



■ Non
■ Oui

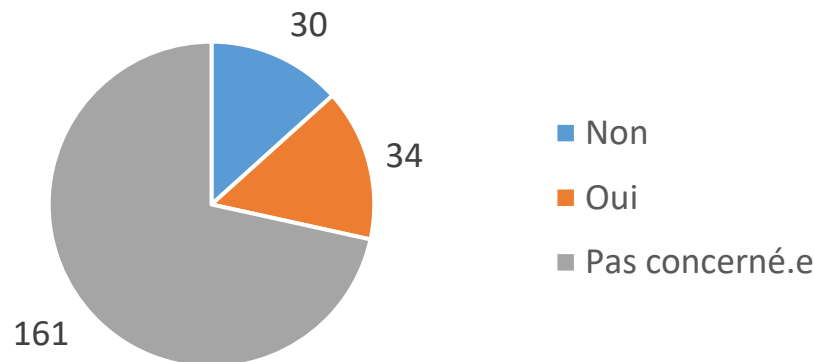
Satisfaction globale du service TER (56% de répondants)

Voyageurs + vélo/trottinette :



- **28%** concernés dont un peu plus de la moitié (53%) satisfaite des équipements mis à leur disposition en **gare**
- **27%** concernés par les vélos **dans les trains** dont seulement 37% satisfait des équipements d'emport

Satisfaction équipements vélo en gare

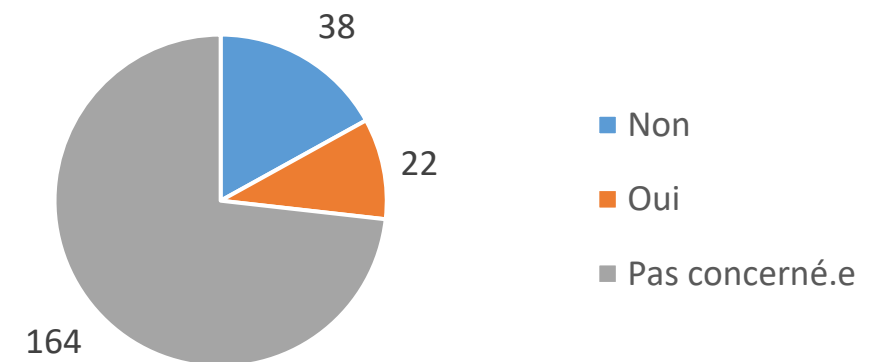


Suggestion d'amélioration :

Installer :

- des arceaux extérieurs « sécurisés » (caméras) en gare
- Plus d'emplacements vélo dans les trains

Satisfaction équipements vélo dans les trains



Principales préoccupations et suggestions exprimées

Fréquence

De nombreux usagers réclament une augmentation de la fréquence des trains, notamment aux heures de pointe. Plusieurs suggestions incluent l'ajout de trains toutes les 10 à 15 minutes

Retards et suppressions

Les voyageurs signalent des retards fréquents et des suppressions de trains, ce qui complique leurs déplacements. Il est souvent mentionné que ces problèmes nuisent à la ponctualité des trajets.

Composition

Plusieurs commentaires font état de l'insuffisance des rames, notamment aux heures de pointe, entraînant des conditions de transport dites inacceptables. Il est demandé des trains plus longs pour pouvoir accueillir tous les passagers dans de meilleures conditions.

Correspondances

Des alertes sont émises sur le manque de correspondances adéquates notamment entre les lignes TER et TGV.

Horaires des premiers et derniers trains

Il est souvent demandé de rétablir des horaires plus tôt et plus tard pour les actifs qui commencent leur activité professionnelle aux alentours de 8h et pour ceux terminant leur journée de travail en début de soirée.

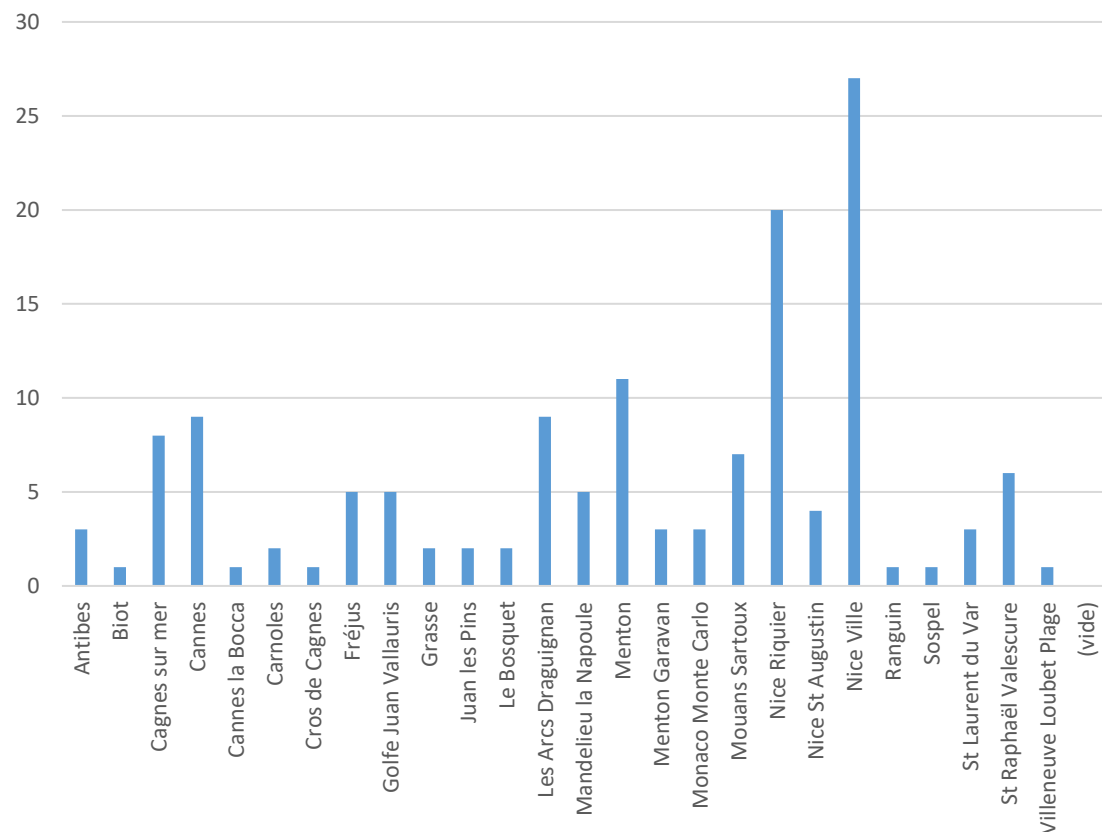


Focus secteur Azur

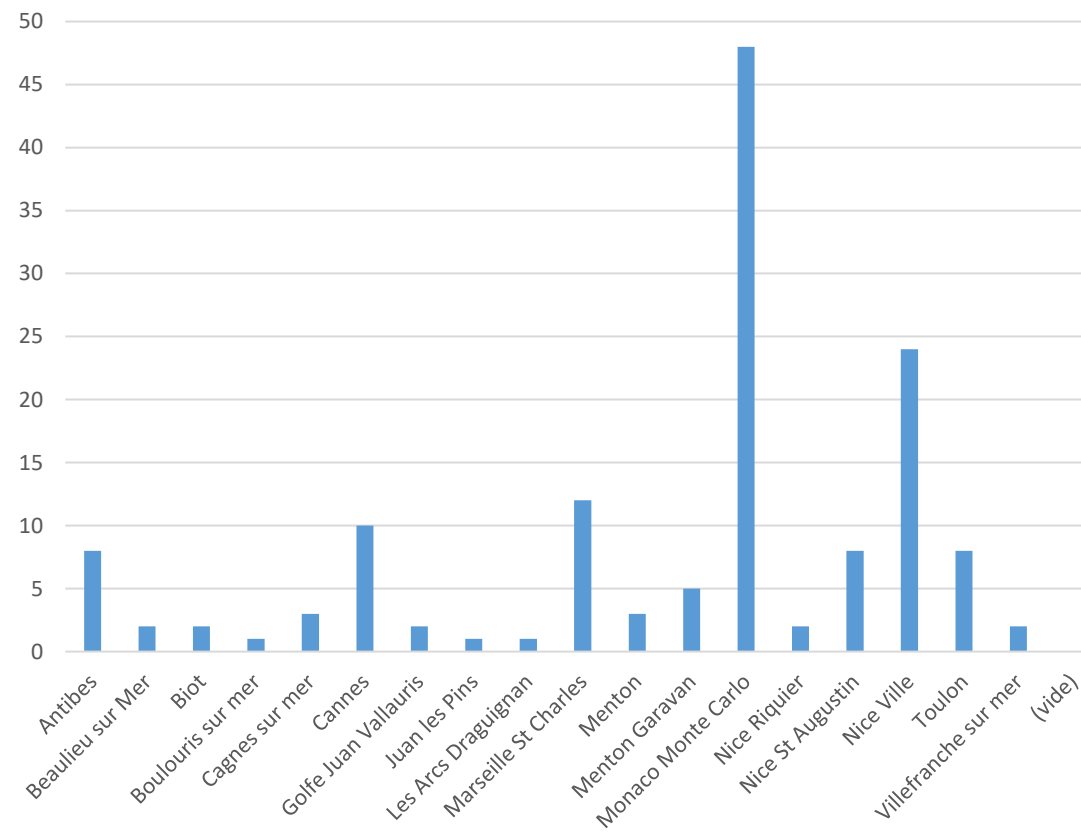
142 répondants

SECTEUR AZUR

Gare d'origine (proche domicile)

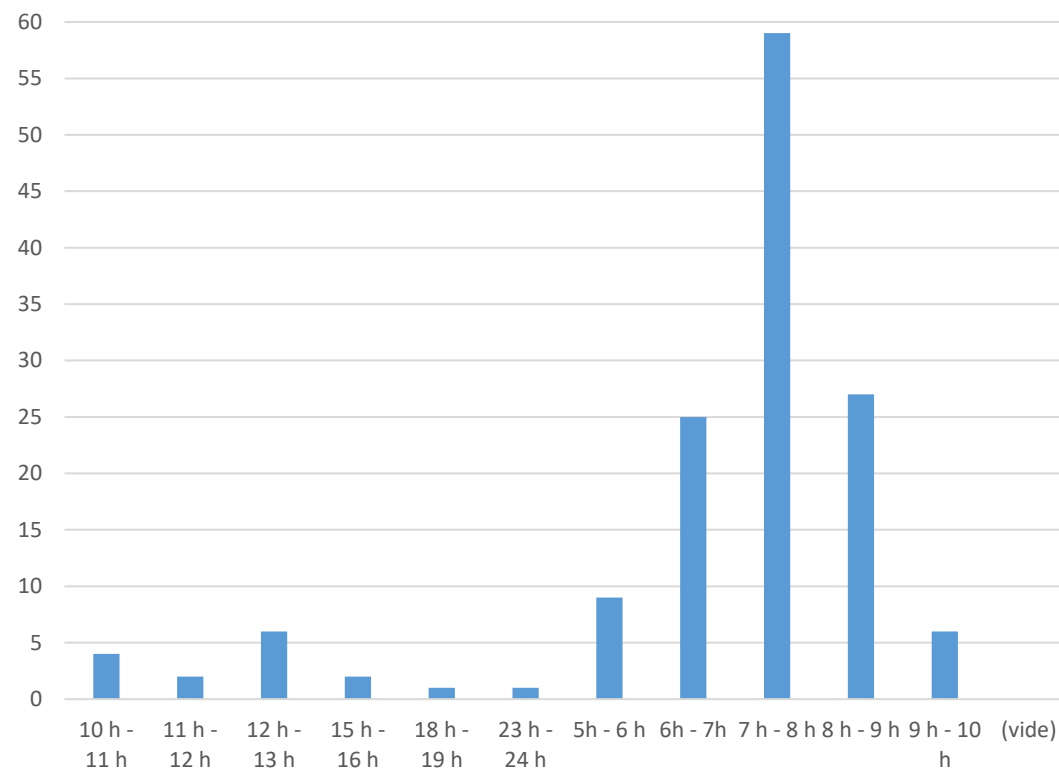


Gare de destination

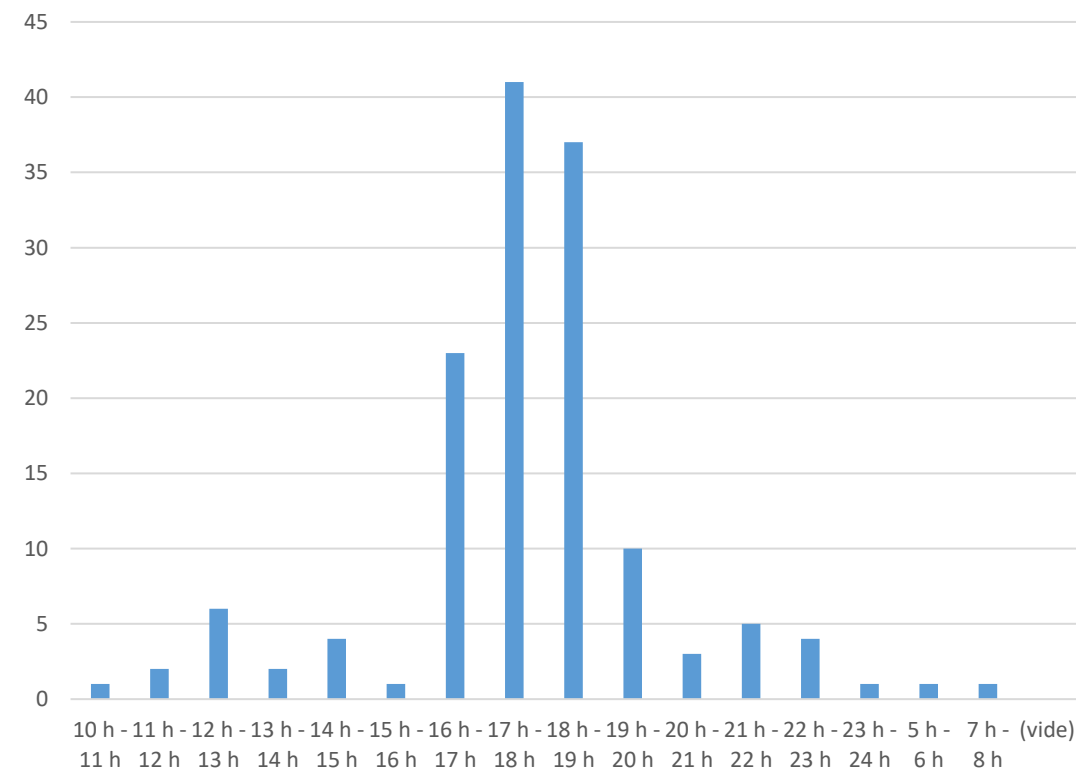


SECTEUR AZUR

Tranche horaire de départ du trajet Aller

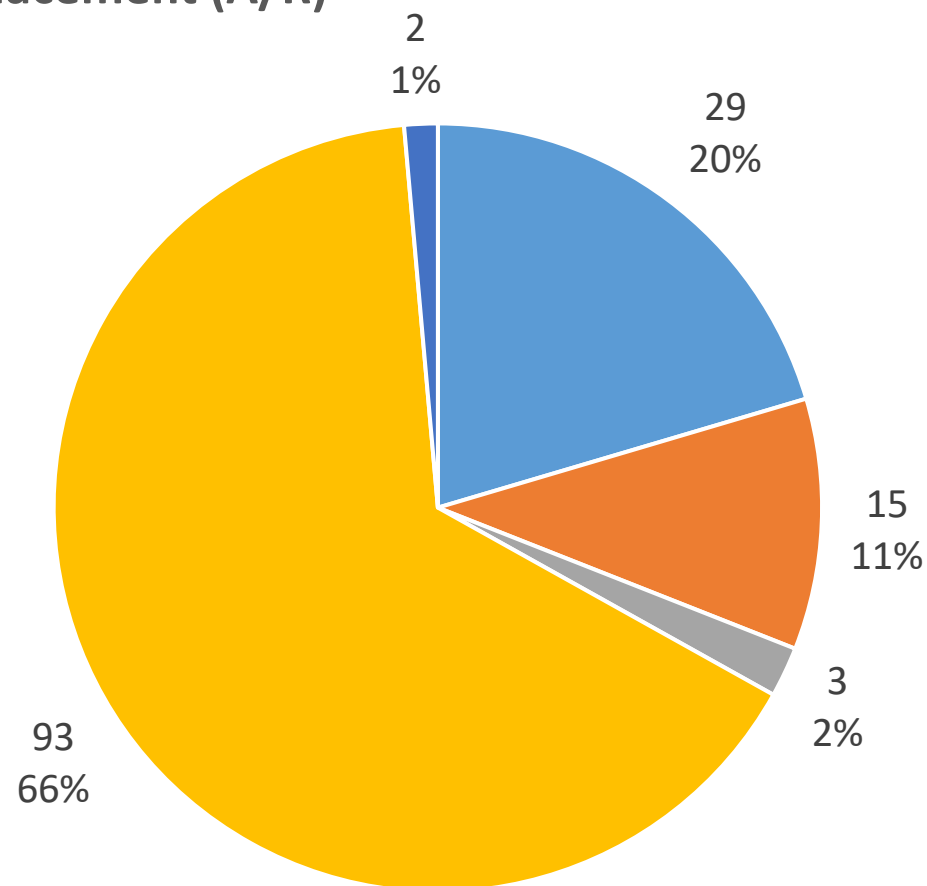


Tranche horaire de départ du trajet Retour



SECTEUR AZUR

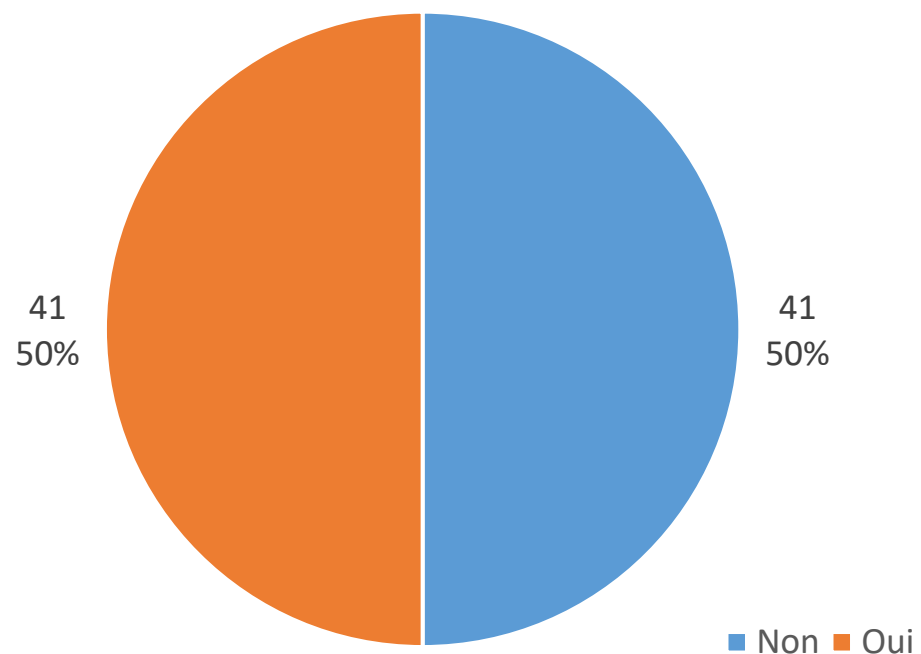
Fréquence de déplacement (A/R)



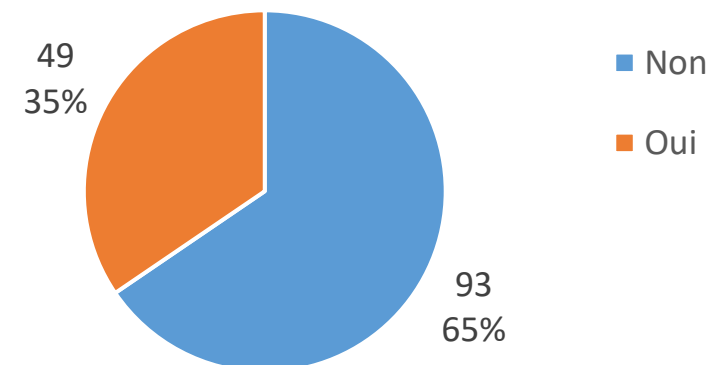
- Entre 1 et 3 fois par semaine
- Entre 1 et 4 fois par mois
- Moins de 6 fois par an
- Plus de 3 fois par semaine
- Plus de 6 fois par an

SECTEUR AZUR

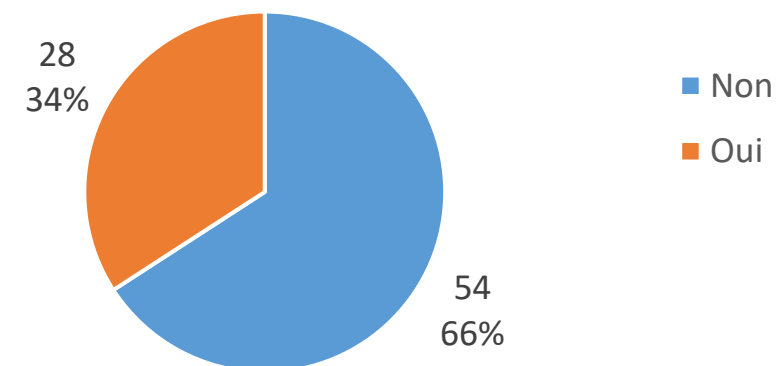
Correspondances satisfaisantes



Horaires satisfaisants



Fréquence/cadencement des trains satisfaisant



SECTEUR AZUR

Principales suggestions :

- Ajouter un train le matin entre Les Arcs et Cannes pour une entrée au lycée avant 8h → Passer la fréquence de la ligne à la demi-heure toute la journée ;
- Supprimer les trous d'offre en milieu de journée ;
- Desservir l'ensemble des gares avec les premiers trains du matin → supprimer les arrêts clignotants ;
- Augmenter l'amplitude horaire en semaine (des trains plus tôt le matin et plus tard le soir) ;
- Permettre les correspondances à Cannes vers Marseille depuis Grasse ;
- Des trains directs Nice-Marseille toutes les heures ;
- Plus d'emplacements vélos à bord ;
- Plus de trains vers Vintimille ;
- Proposer uniquement des trains longs aux heures de pointe ;
- Trop de trains supprimés ou en retard ;



Focus secteur Est Provence

18 répondants sur l'axe Marseille - Aix-en-Provence - Pertuis

101 répondants sur l'axe Marseille – Toulon - Hyères/Les Arcs

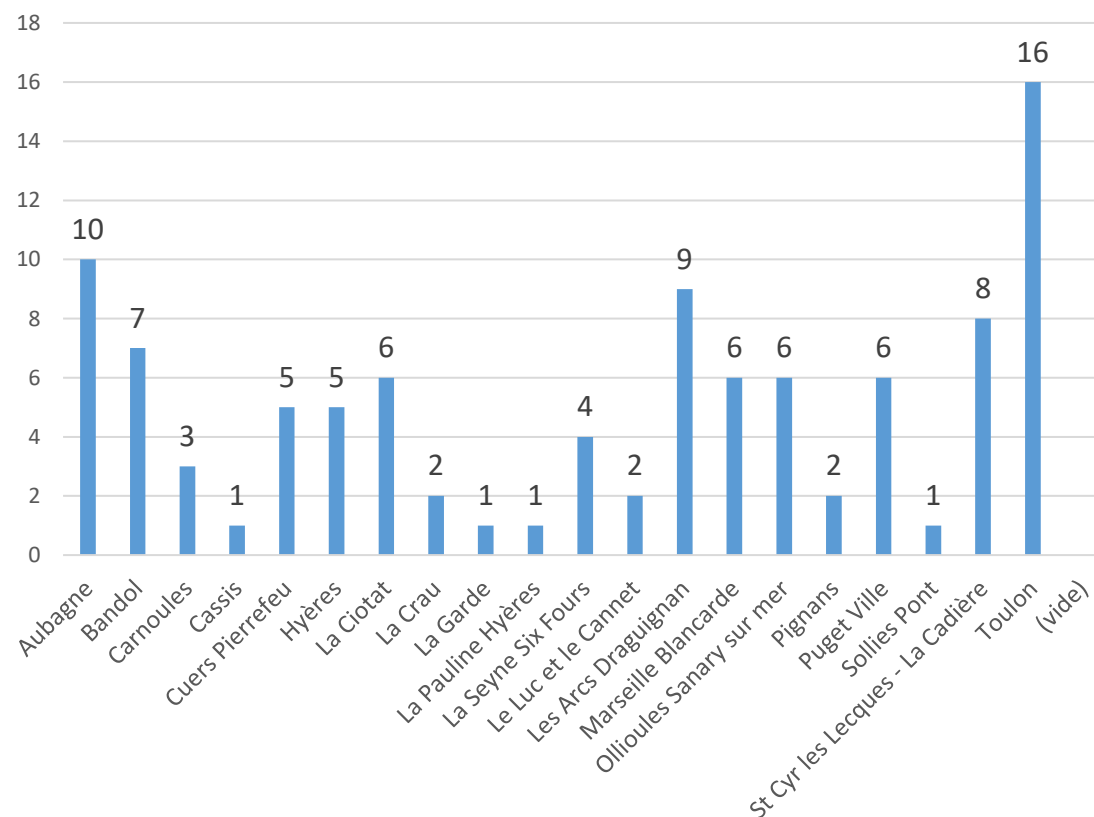


Axe Marseille – Toulon – Hyères/Les Arcs

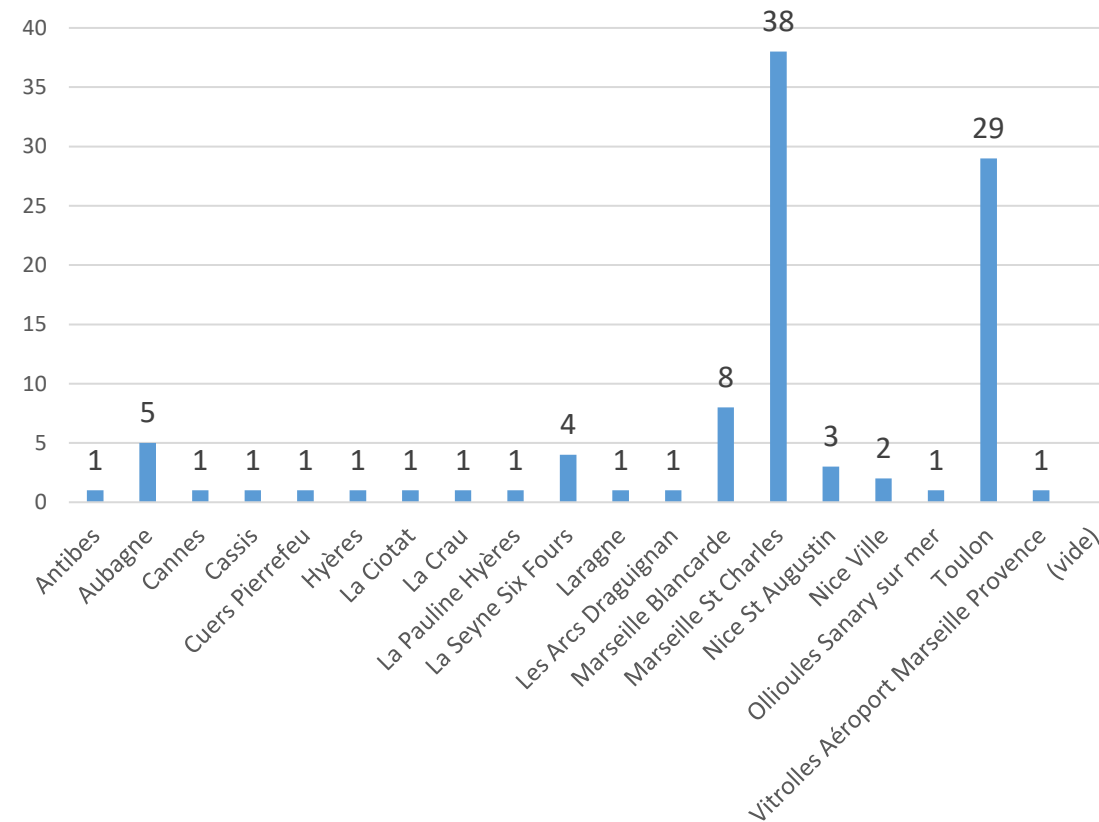
101 répondants

AXE MARSEILLE – TOULON – HYERES/LES ARCS

Gare d'origine (proche domicile)

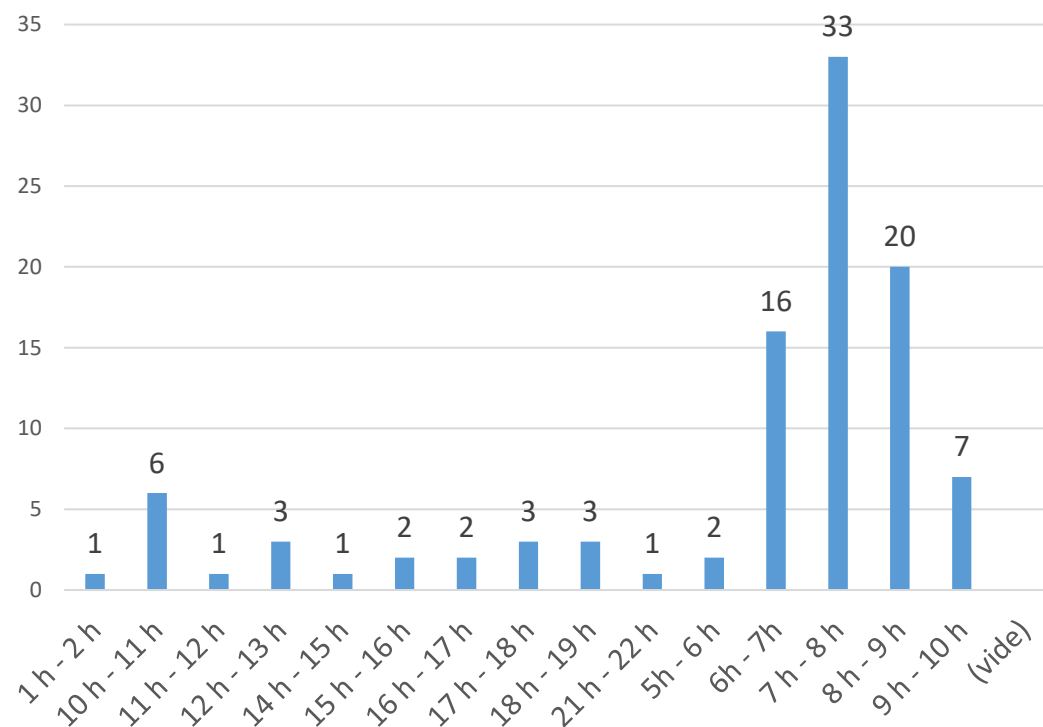


Gare de destination

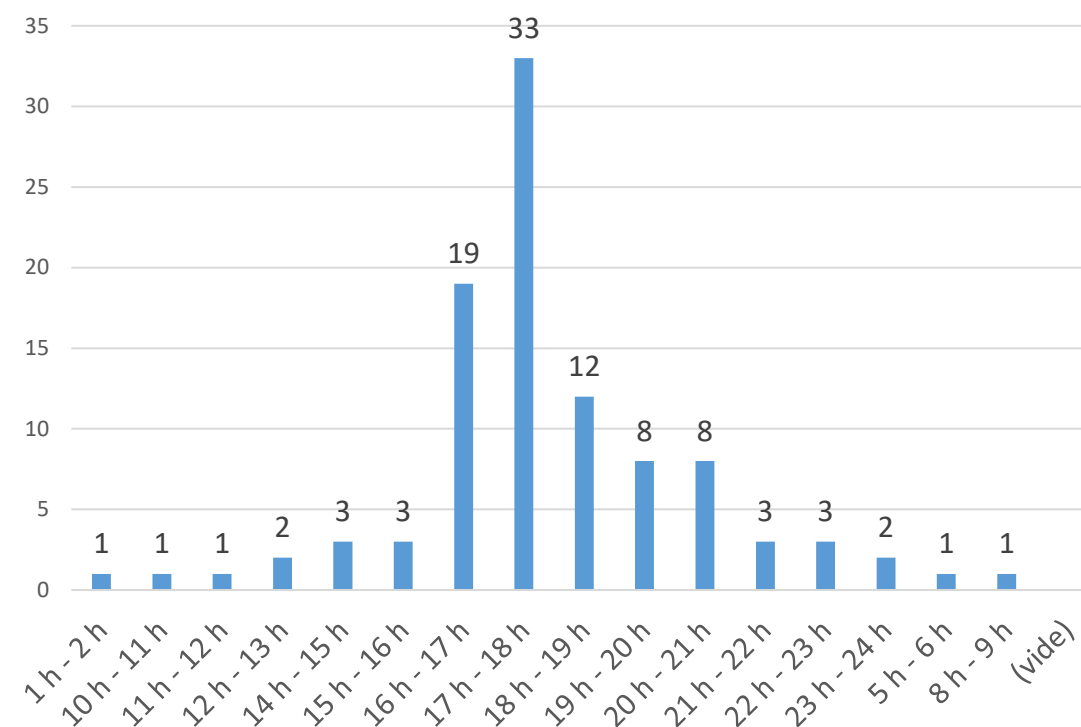


AXE MARSEILLE – TOULON – HYERES/LES ARCS

Tranche horaire de départ du trajet Aller

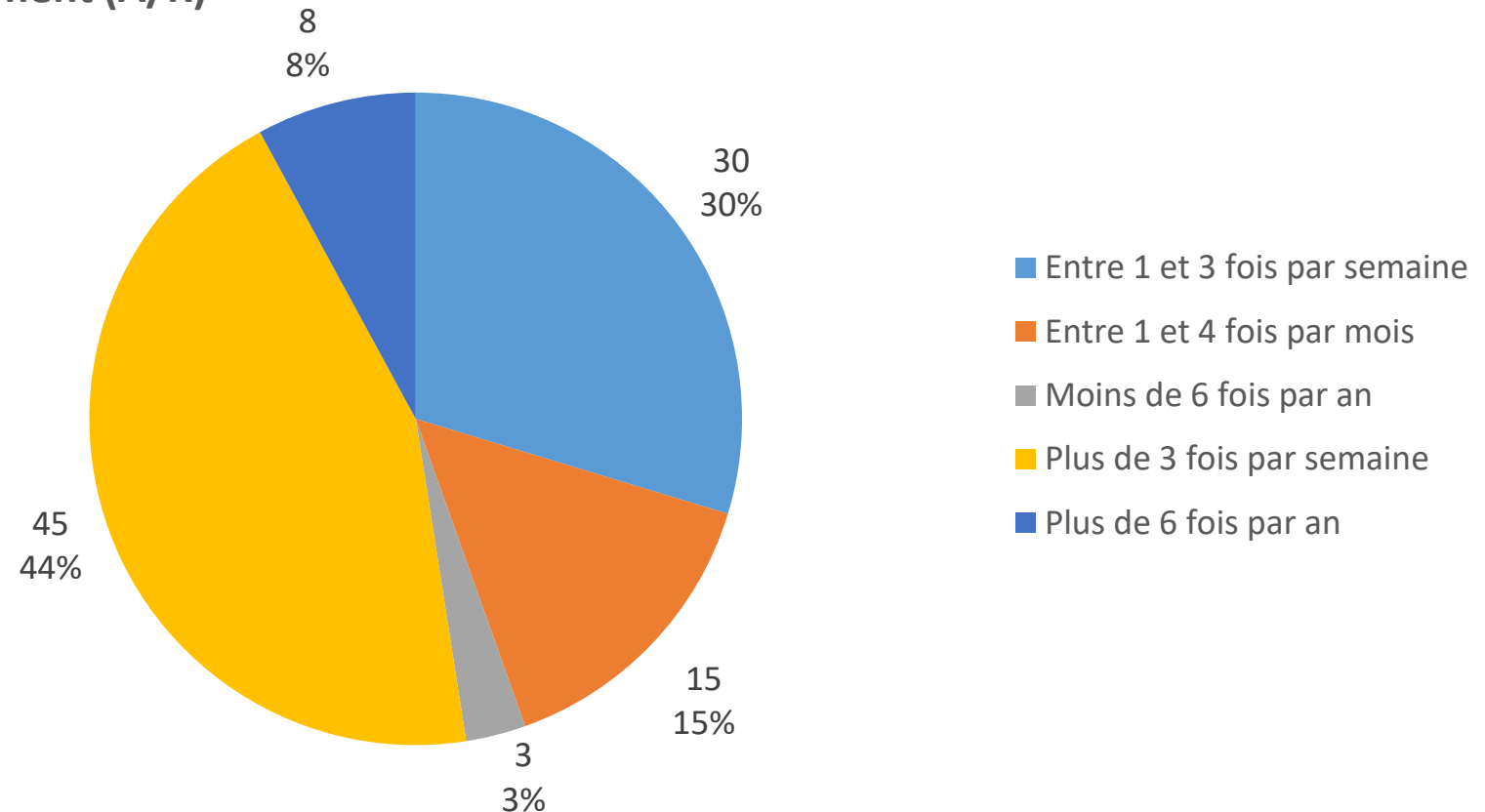


Tranche horaire de départ du trajet Retour



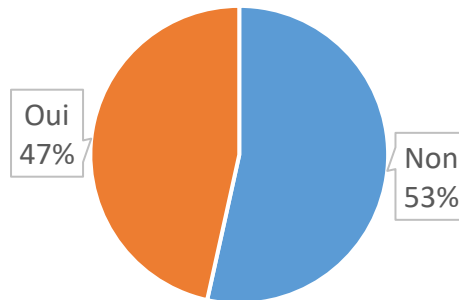
AXE MARSEILLE – TOULON – HYERES/LES ARCS

Fréquence de déplacement (A/R)



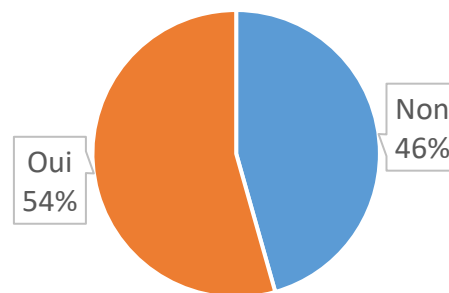
AXE MARSEILLE – TOULON – HYERES/LES ARCS

Horaires satisfaisants



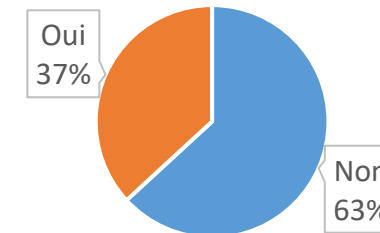
Correspondances satisfaisantes

(57 répondants)



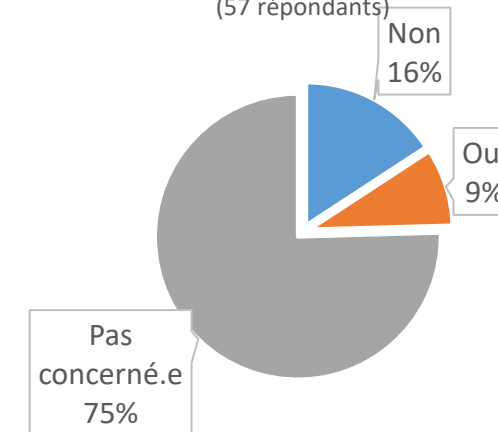
Fréquence/cadencement des trains satisfaisants

(57 répondants)



Equipements vélo en gare satisfaisants

(57 répondants)



AXE MARSEILLE – TOULON – HYERES/LES ARCS

Principales suggestions :

- Augmenter la capacité des trains en pointe
- Combler les trous de desserte de plus d'une heure en journée
- Toulon - les Arcs :
 - Augmenter la fréquence des trains omnibus
 - Augmenter l'amplitude horaire (trains plus tard le soir pour soirée à Toulon)
 - Adapter la desserte aux heures de sortie des lycéens (desserte de Toulon Ste Musse à la minute 50)
 - Remettre les trains directs Toulon-Les Arcs supprimés (départ Toulon 16h43 et départ Les Arcs 7h41)
- Augmenter l'amplitude horaire : remettre le premier train du matin (arrivée 6h26 à Marseille St Charles) pour correspondance avec TGV et des trains plus tard le soir (jusqu'à 23h30) au départ de Marseille
- Respecter les horaires, améliorer l'information voyageurs avec suivi en temps réel sur les applis SNCF
- Augmenter les contrôles pour réduire les incivilités

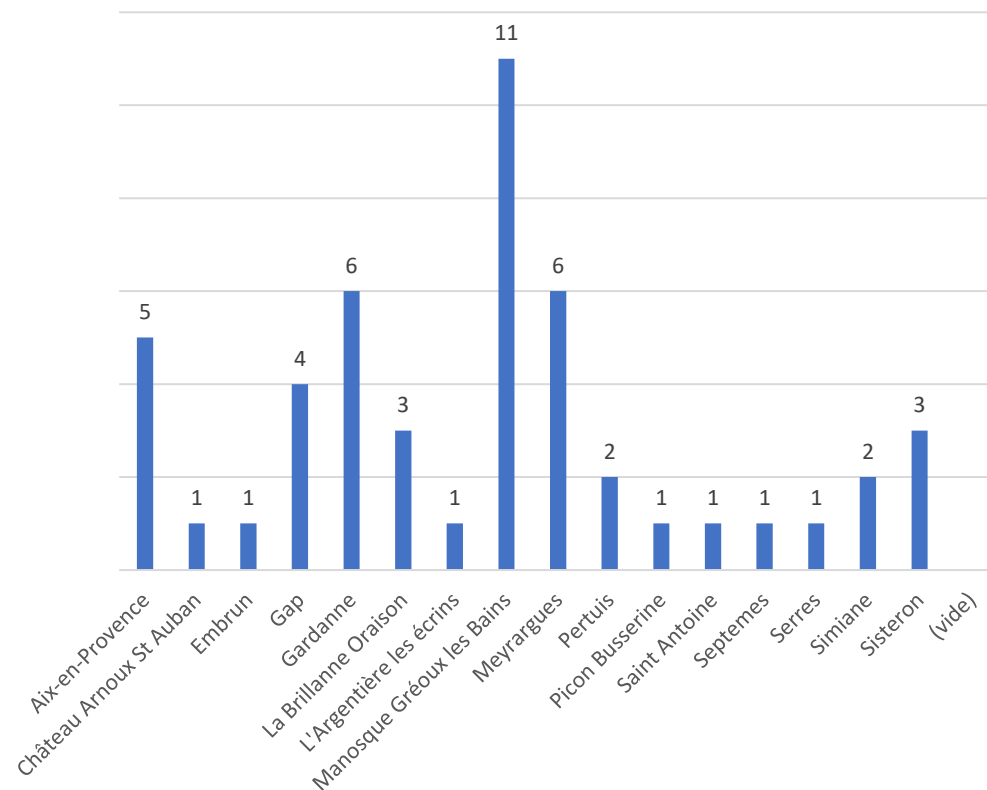


Axe Marseille – Briançon

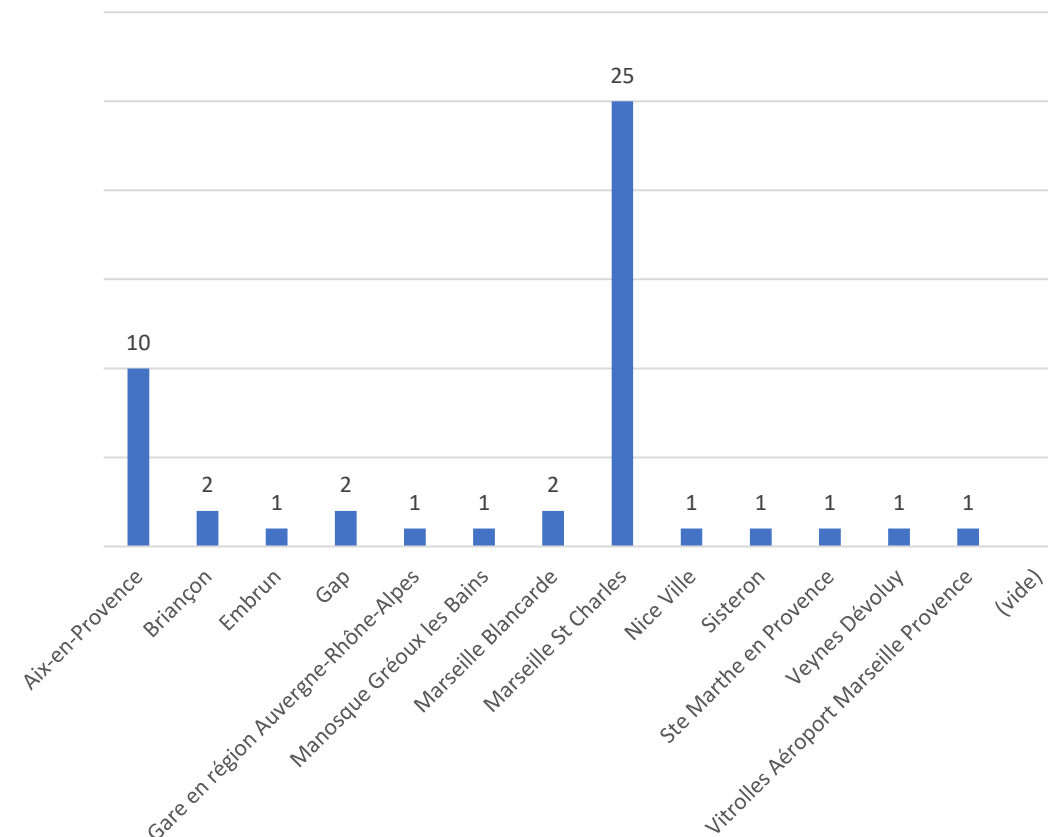
49 répondants dont 6 résidant sur l'axe Veynes-Briançon et 18 sur l'axe Marseille – Aix-en-Provence - Pertuis

AXE MARSEILLE – BRIANÇON

Gare de départ (proche domicile)

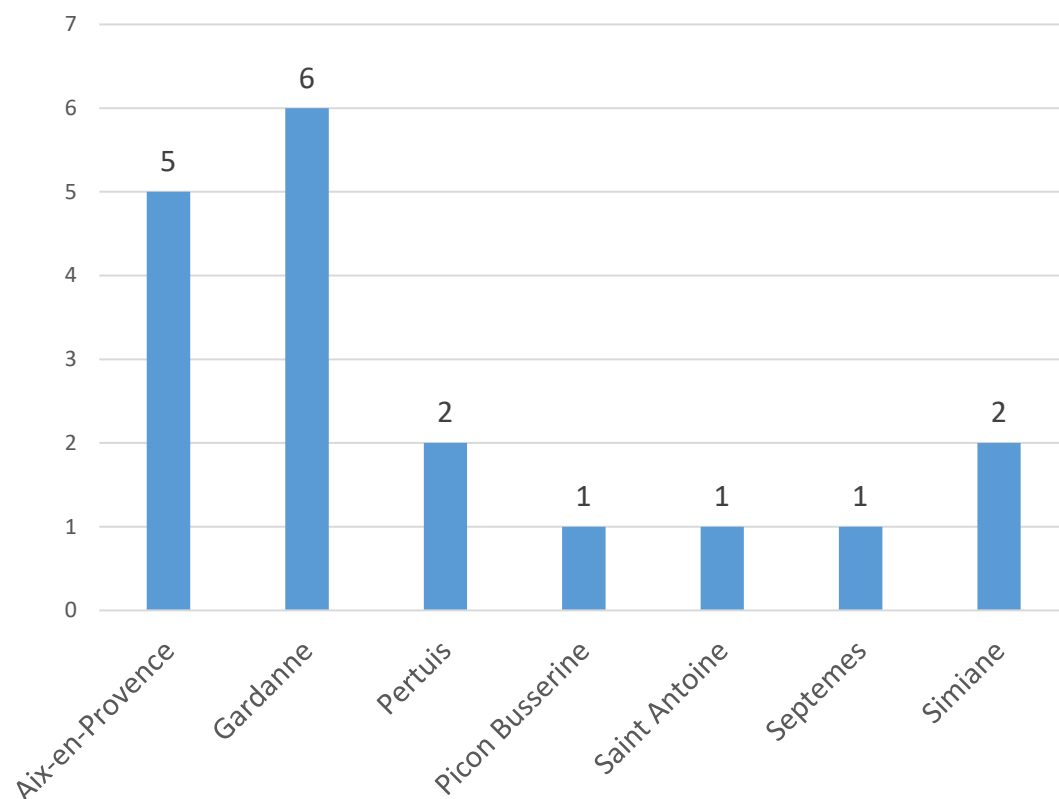


Gare d'arrivée

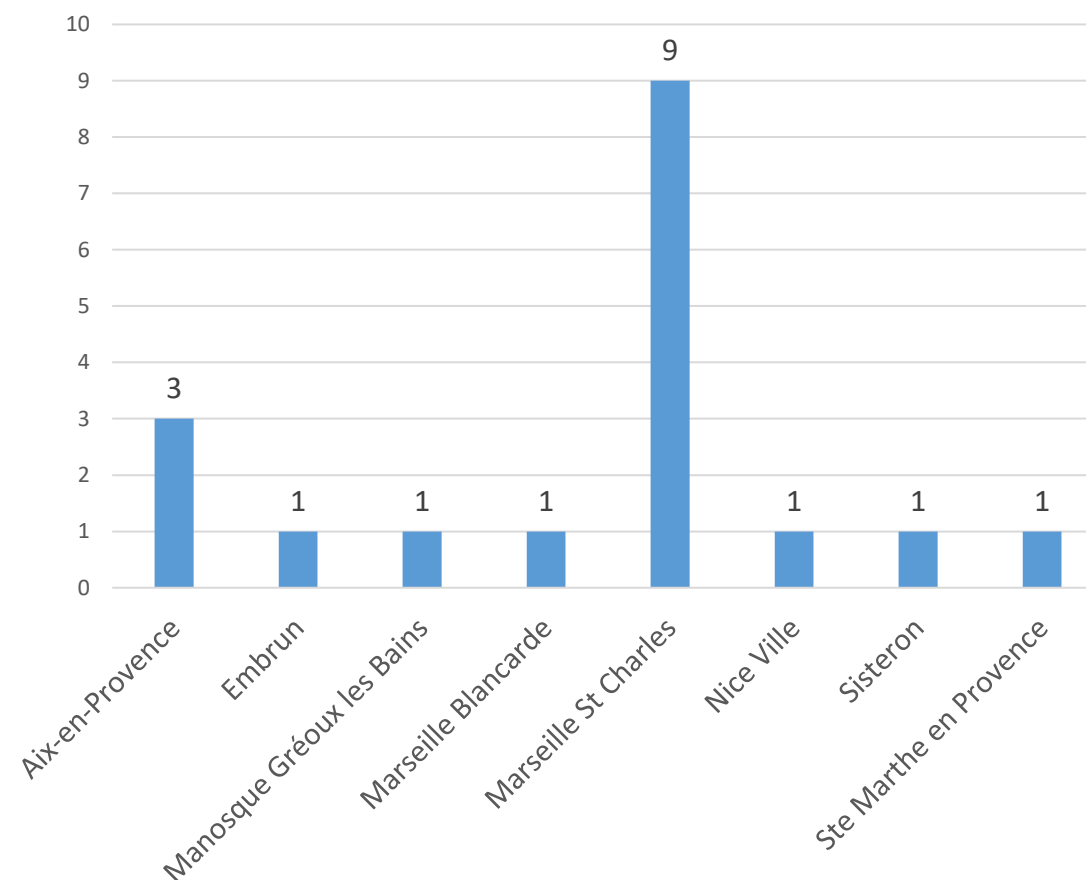


FOCUS MARSEILLE – AIX-EN-PROVENCE – PERTUIS

Gare d'origine (proche domicile)

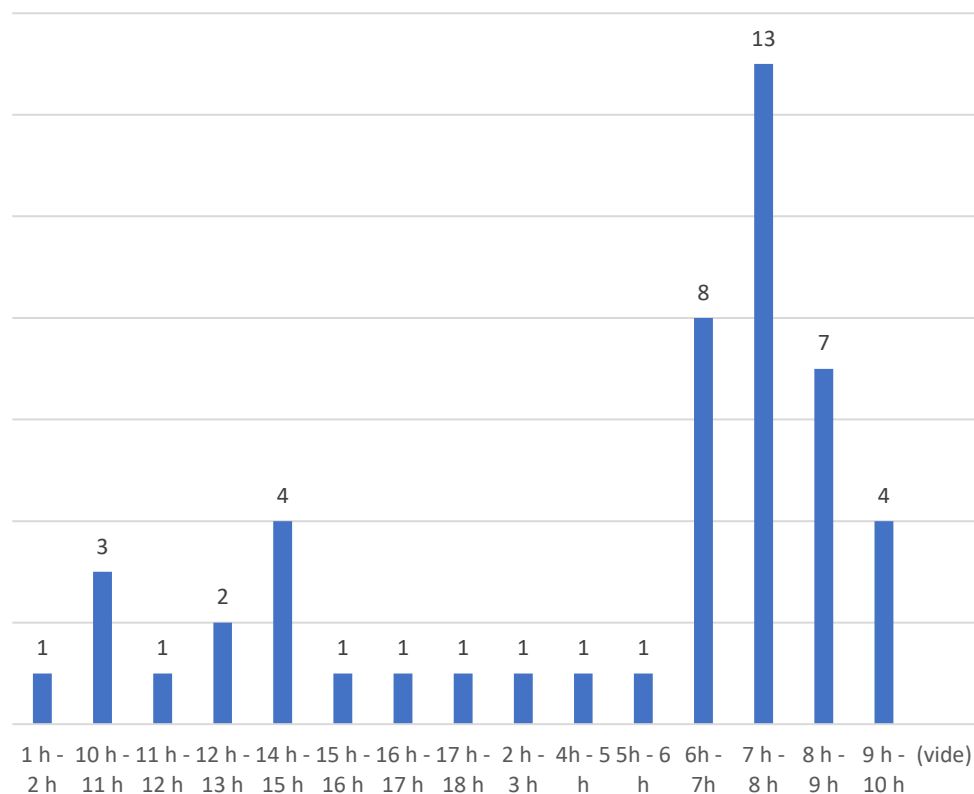


Gare de destination

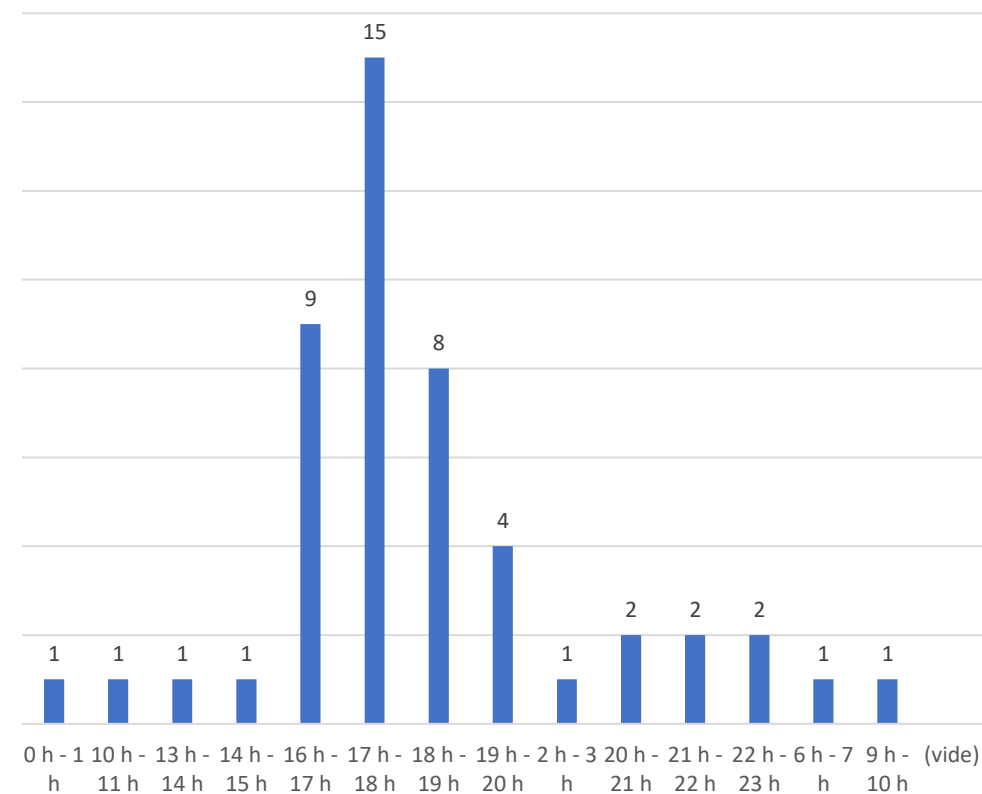


AXE MARSEILLE – BRIANCON

Horaires départ trajet Aller

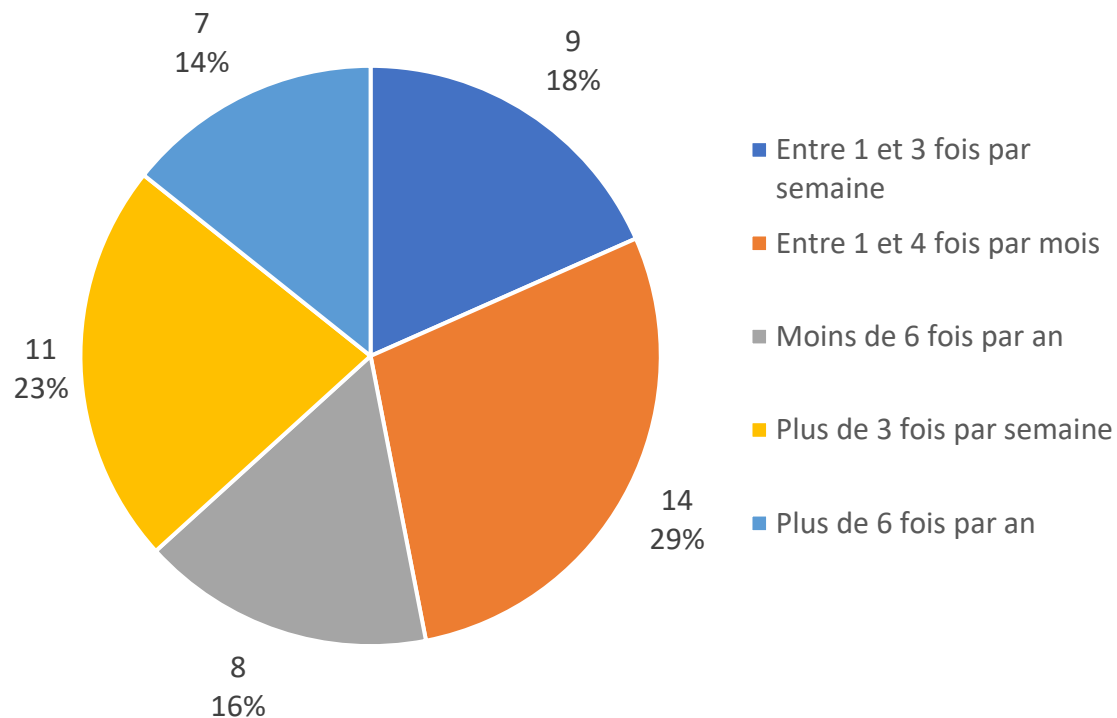


Horaires départ trajet Retour

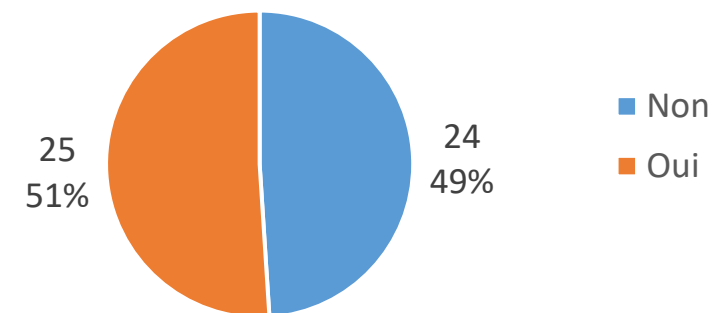


AXE MARSEILLE – BRIANCON

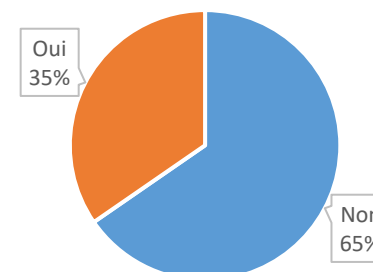
Fréquence de déplacement (A/R)



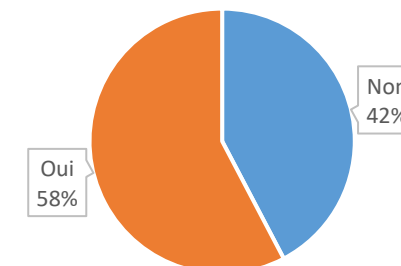
Horaires satisfaisants



Satisfaction fréquence/cadencement des trains (26 répondants)



Correspondances satisfaisantes (26 répondants)



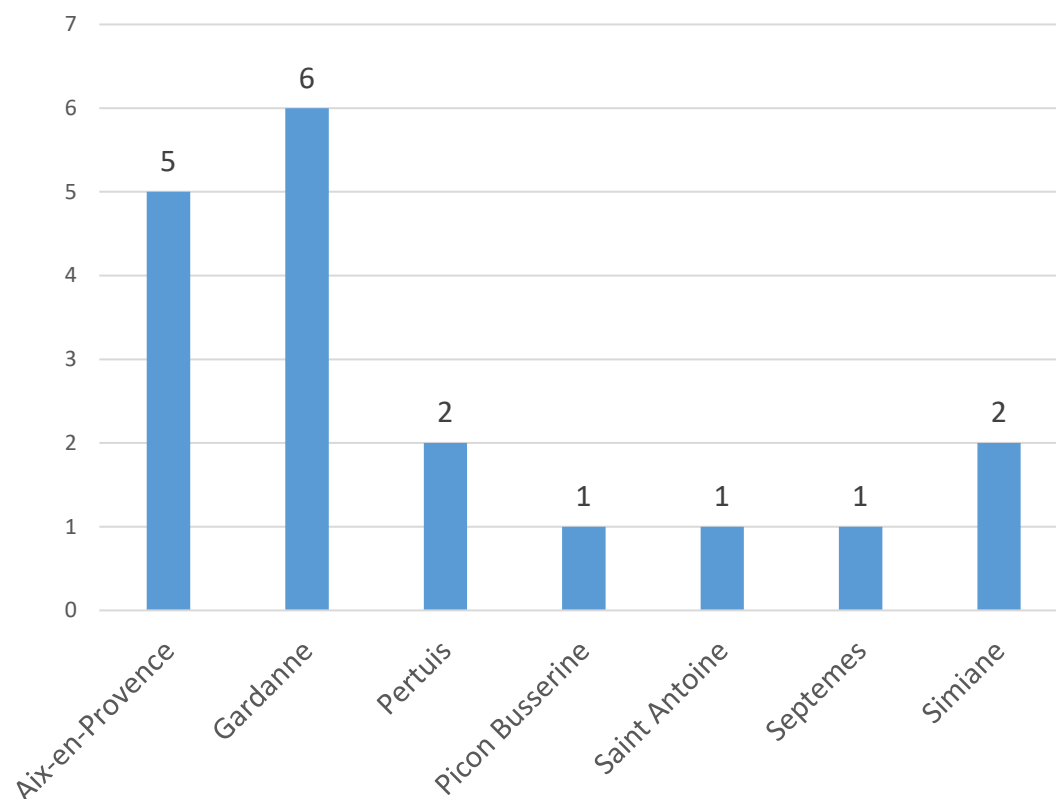


Focus Marseille – Aix-en-Provence - Pertuis

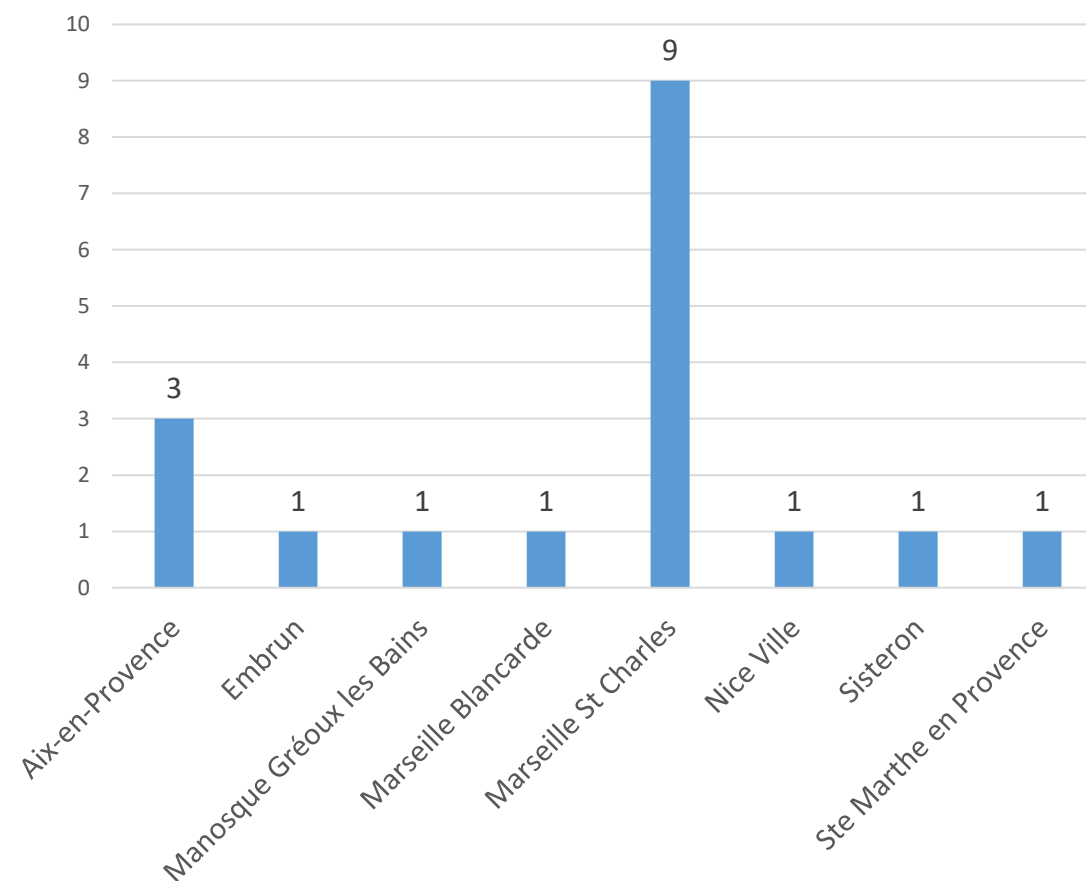
18 répondants

FOCUS MARSEILLE – AIX-EN-PROVENCE – PERTUIS

Gare d'origine (proche domicile)

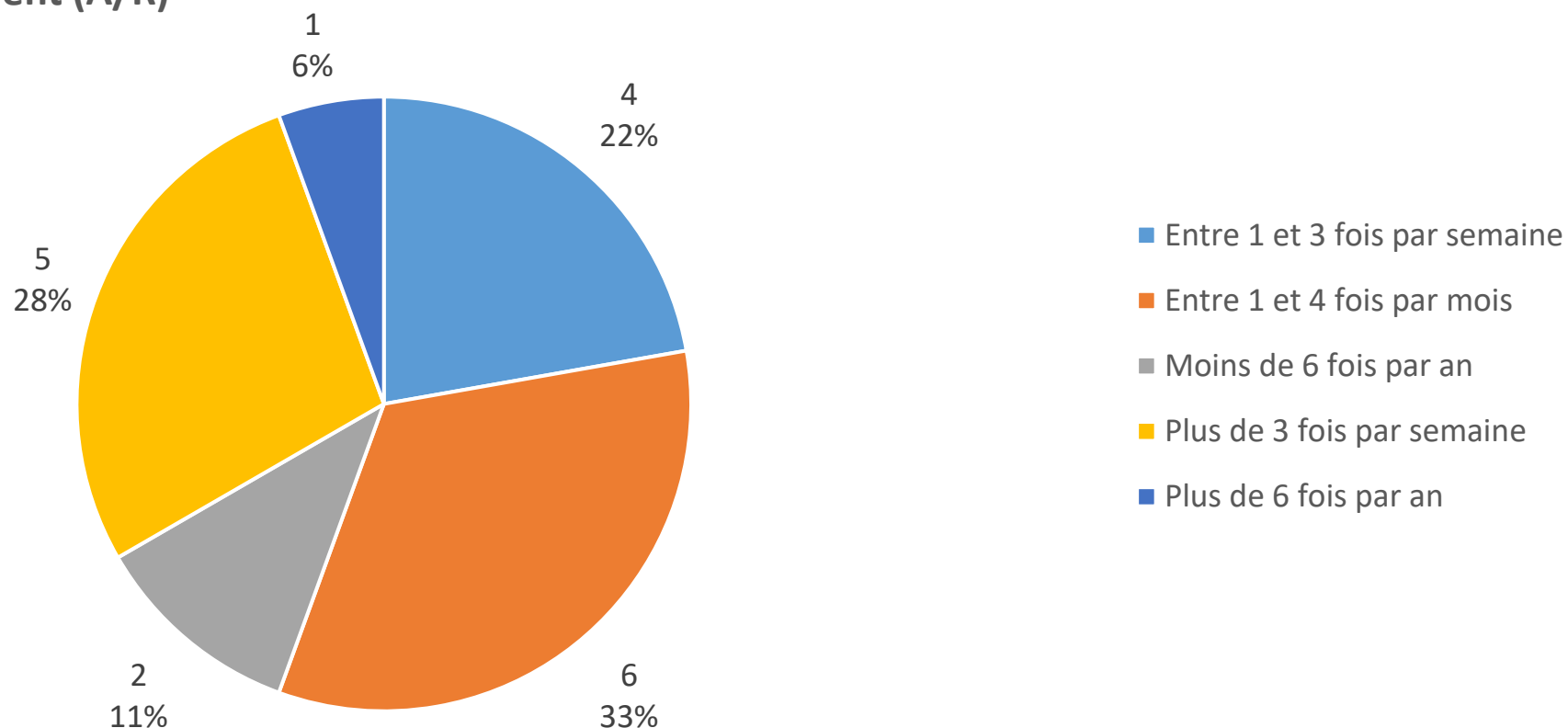


Gare de destination



FOCUS MARSEILLE – AIX-EN-PROVENCE – PERTUIS

Fréquence de déplacement (A/R)



AXE MARSEILLE – BRIANCON

Principales suggestions :

- Plus de trains
- Combler les trous d'offre en journée, vers un cadencement aux 2 heures.
- Améliorer le cadencement (exemple de deux trains qui se suivent à une demi-heure d'intervalle de Gap vers Marseille le matin puis trou de 4 heures ensuite)
- Allonger la desserte de pointe du soir depuis Marseille vers Manosque (exemple : ajouter un train entre 17h41 et 20h30)
- Augmenter la capacité des trains le vendredi soir dans le sens Marseille (16h41, 17h41) → Briançon
- Raccourcir le temps de parcours
- Rendre les trajets pendulaires possibles entre Sisteron et Veynes par une desserte matin et soir aux heures de travail
- Augmenter l'amplitude horaire des trains entre Marseille et Aix-en-Provence (par exemple des trains plus tôt le matin pour prendre les premiers TGV à Marseille)

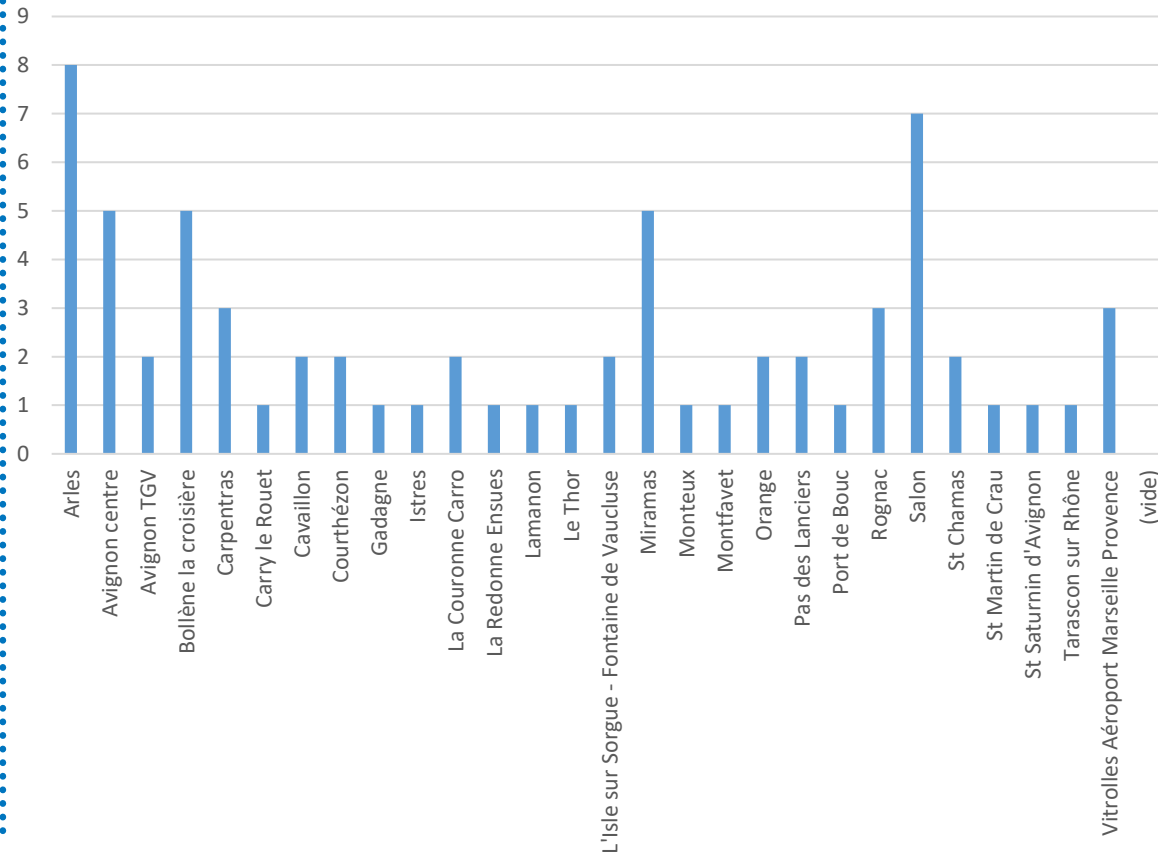


Focus secteur Ouest Provence

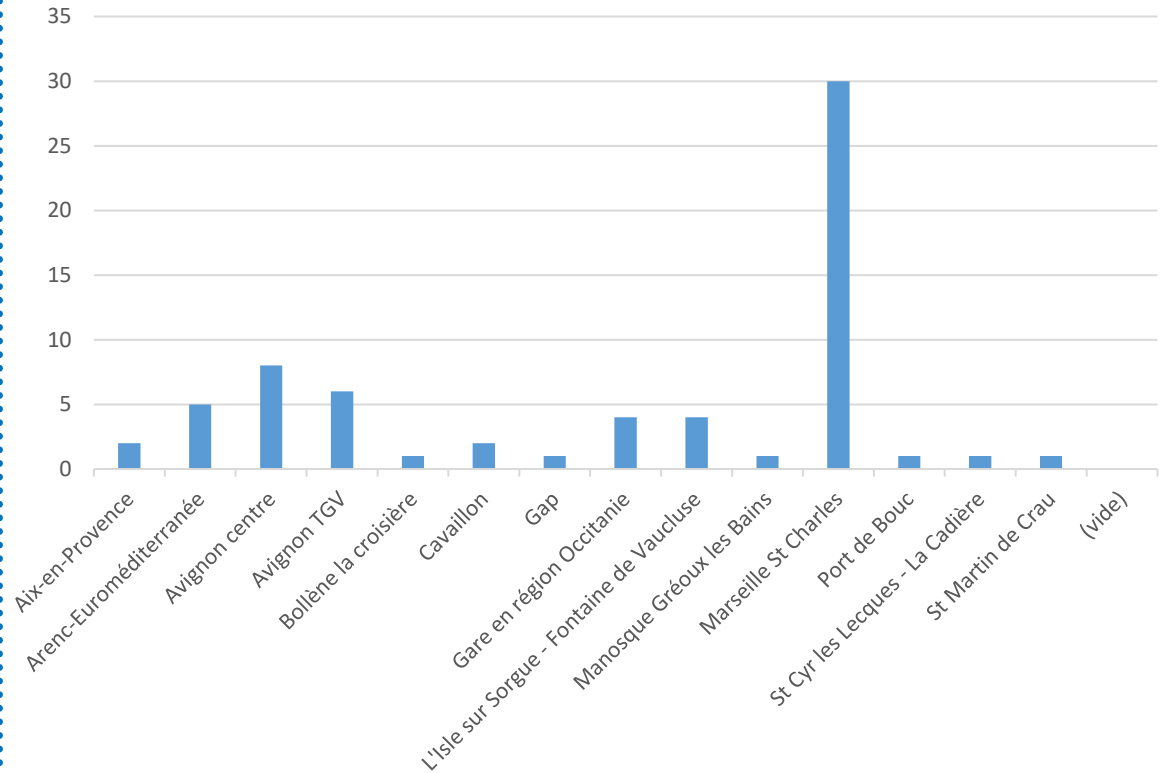
67 répondants

SECTEUR OUEST PROVENCE

Gare d'origine (proche domicile)

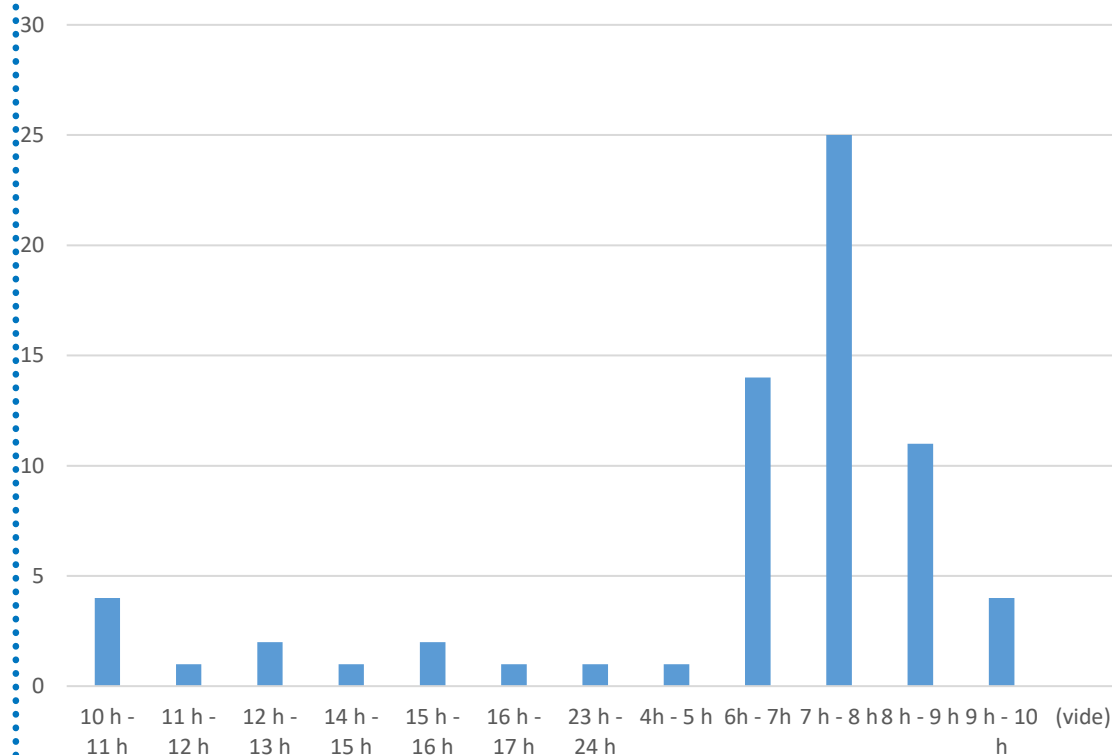


Gare de destination

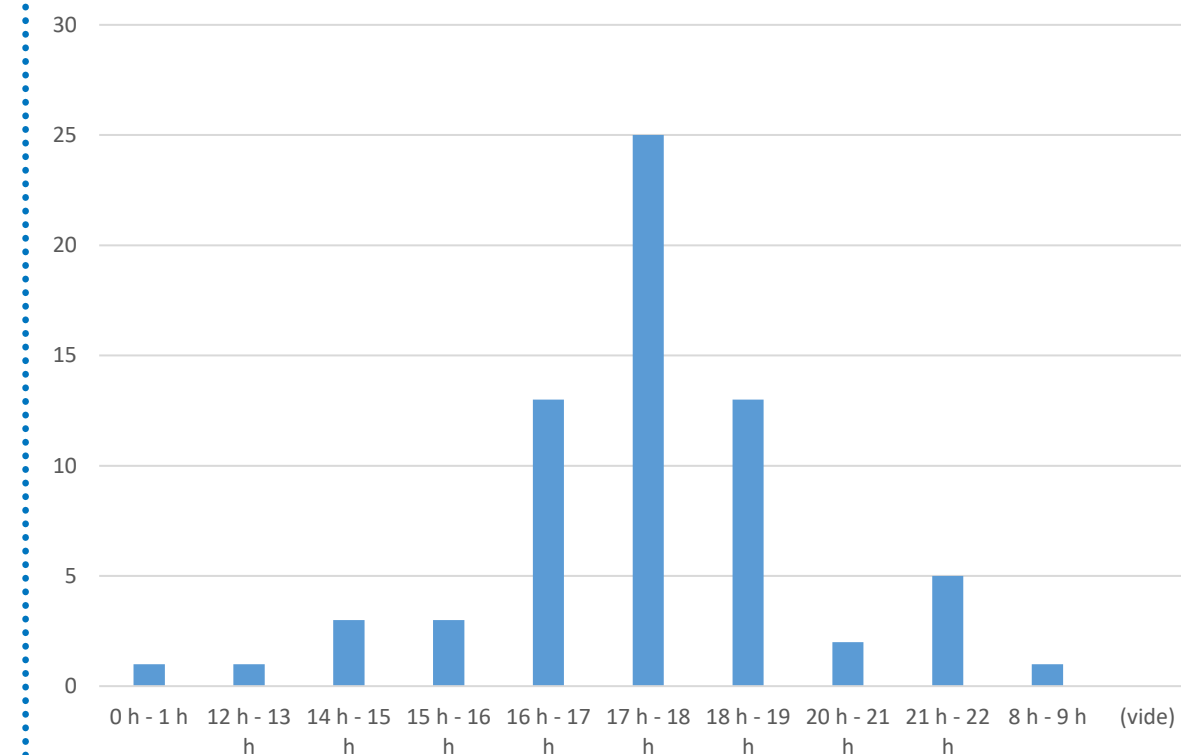


SECTEUR OUEST PROVENCE

Tranche horaire de départ du trajet Aller

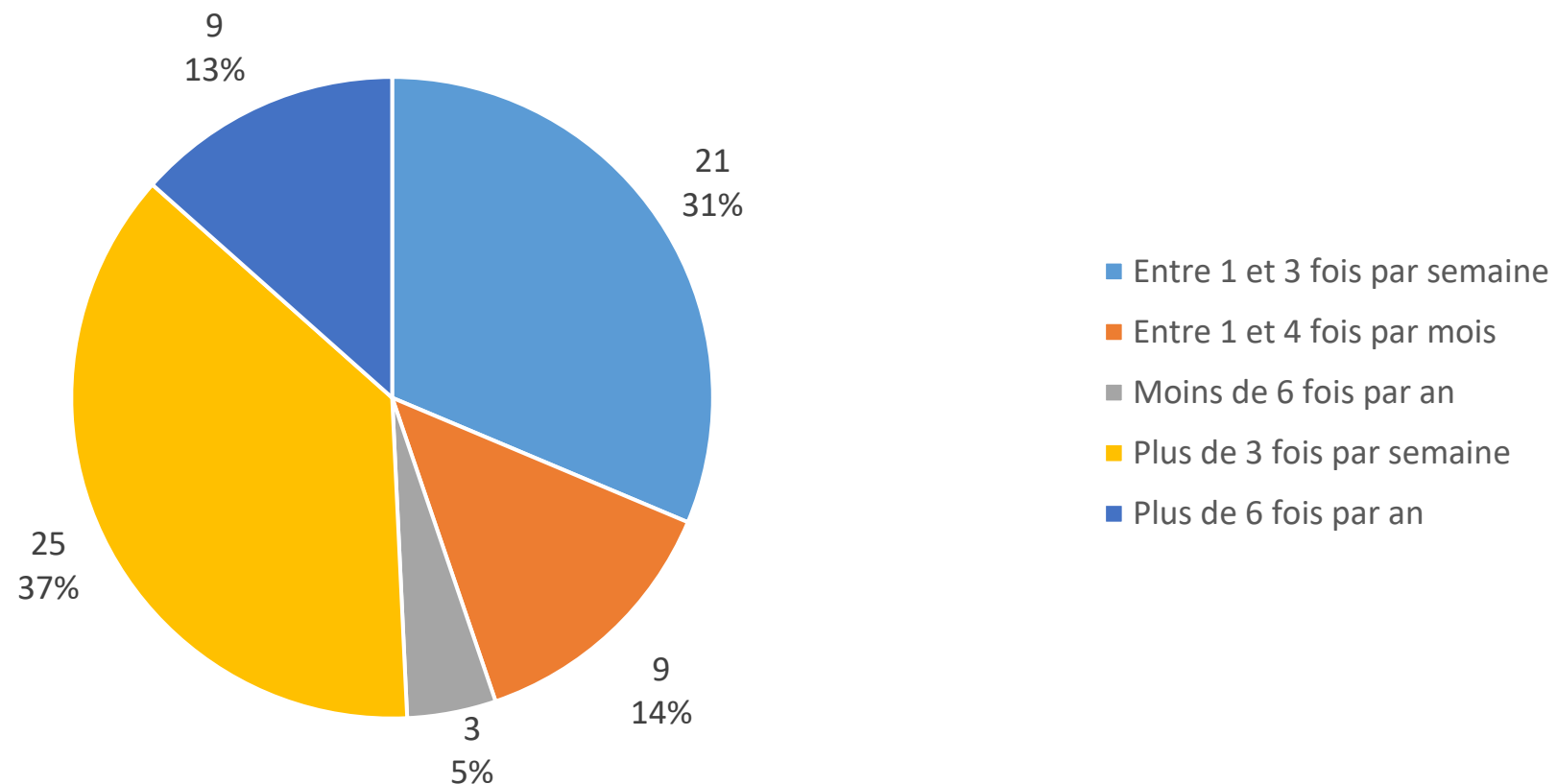


Tranche horaire de départ du trajet Retour



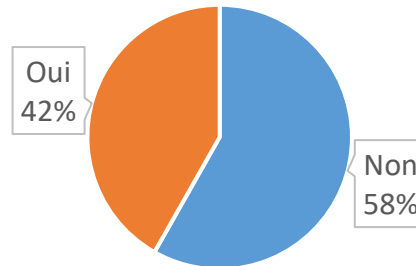
SECTEUR OUEST PROVENCE

Fréquence de déplacement (A/R)

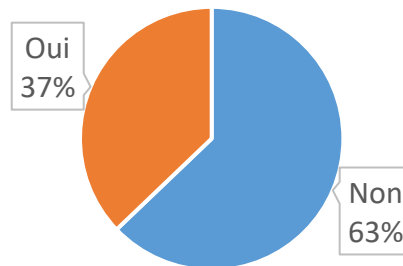


SECTEUR OUEST PROVENCE

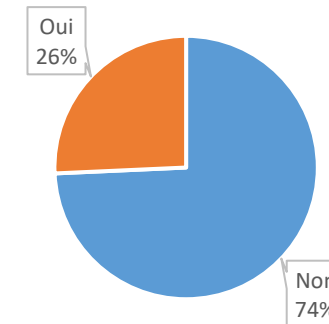
Horaires satisfaisants



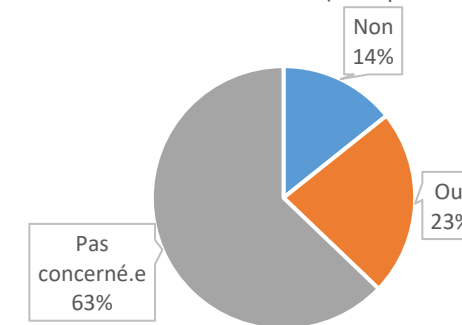
Correspondances satisfaisantes (35 répondants)



Fréquence/cadencement des trains satisfaisants



Equipements vélo en gare satisfaisants (35 répondants)



SECTEUR OUEST PROVENCE

Principales suggestions :

- Plus de trains de Arles vers Marseille et vers Montpellier le matin et le soir en pointe ;
- Augmenter l'amplitude horaire (depuis Montpellier et depuis Marseille via Cavaillon vers Avignon), le soir ;
- Des trains plus tôt le matin au départ de Bollène vers Marseille et plus tard le soir en retour → améliorer la desserte du haut Vaucluse ;
- Plus de capacité d'emport des trains Zou! (Les trains AURA sont plus capacitaires) ;
- Améliorer les correspondances entre la vallée du Rhône (Bollène), la ligne Carpentras (Monteux) et l'Occitanie (Nîmes) ;
- Plus de trains ou plus de capacité le matin depuis Carpentras pour une arrivée à Avignon avant 8 heures ;
- Des trains toutes les 20 mn en pointe entre Marseille et Miramas ;

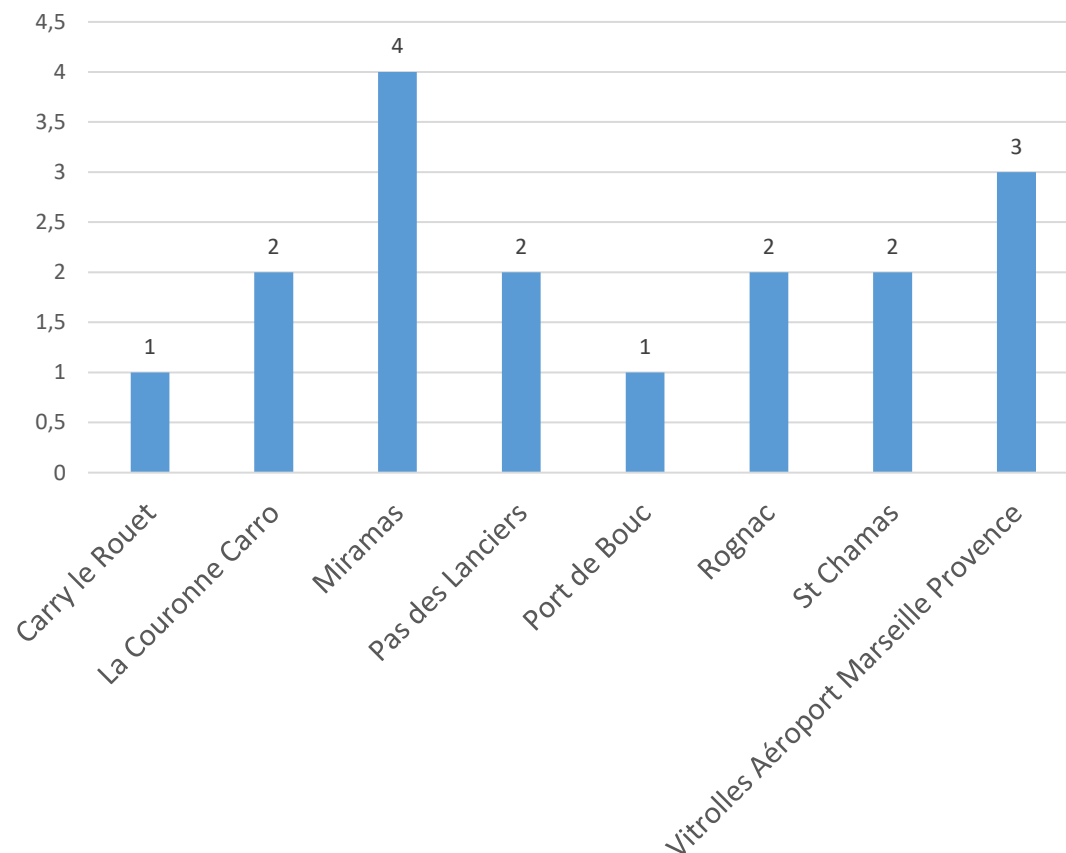


Focus Marseille – Miramas

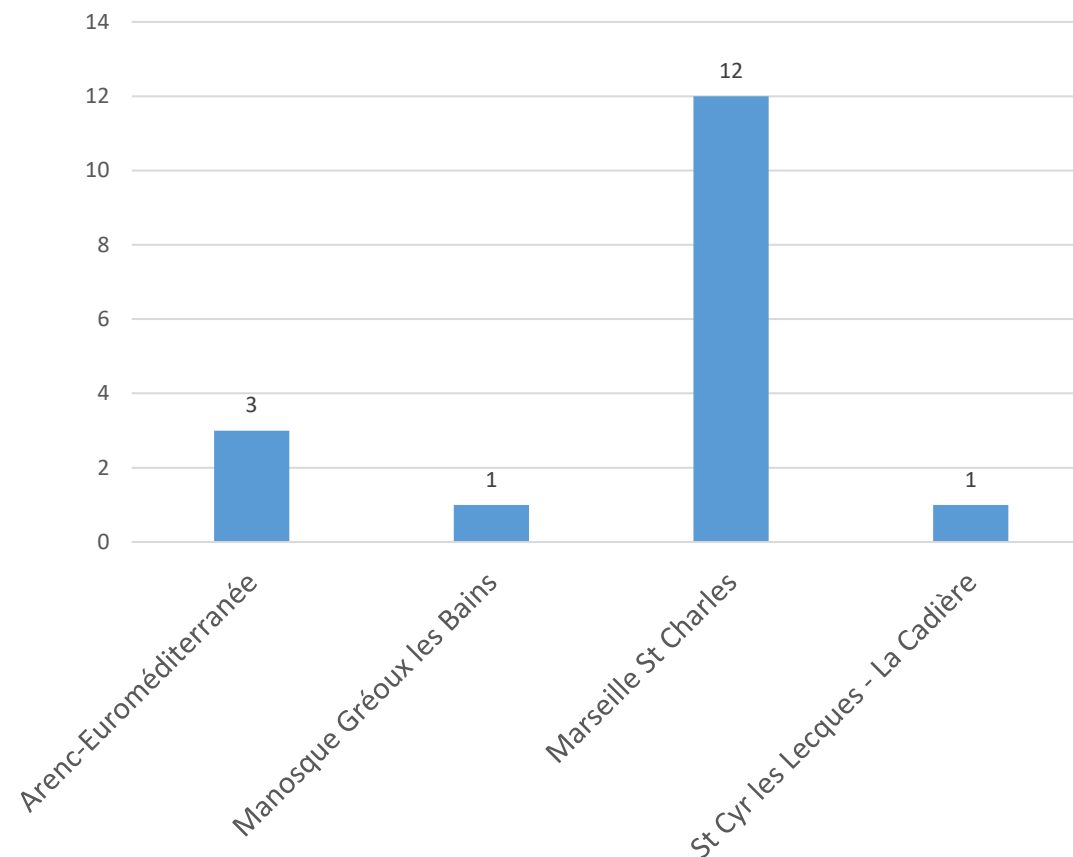
17 répondants

FOCUS MARSEILLE – MIRAMAS

Gare d'origine (proche du domicile)

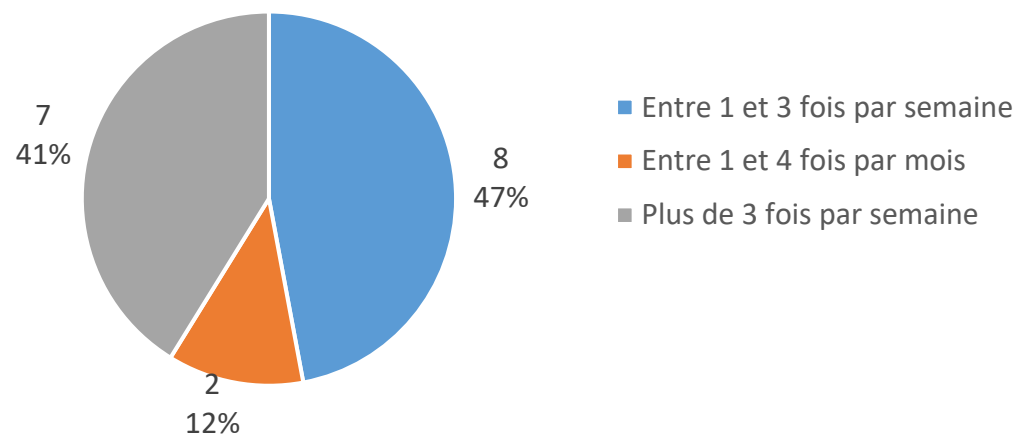


Gare de destination

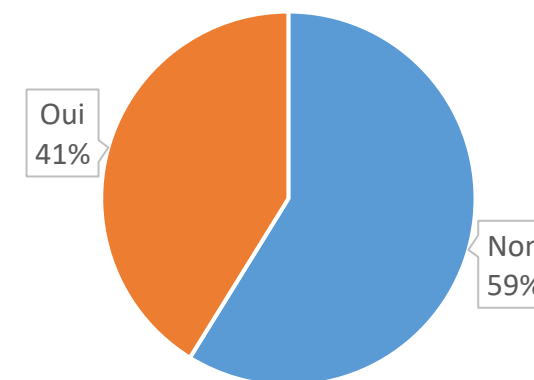


FOCUS MARSEILLE – MIRAMAS

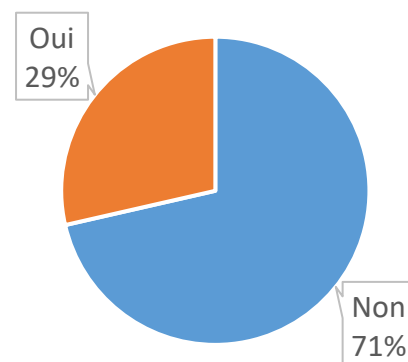
Fréquence de déplacement (A/R)



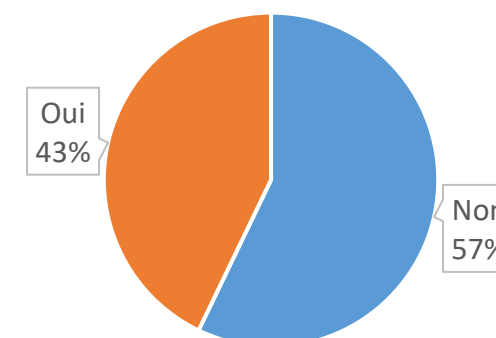
Horaires satisfaisants



Correspondances satisfaisantes (7 répondants)



Fréquence/cadencement satisfaisant (7 répondants)



FOCUS MARSEILLE – MIRAMAS

Principales suggestions :

- L'avancement de 15 mn du premier train du matin (5h52 au départ de Miramas) n'est pas satisfaisant d'autant que le train suivant (Miramas 6h39) est surchargé ;
- Augmenter la capacité des trains en pointe ;
- Augmenter l'amplitude horaire (des trains plus tôt le matin vers Marseille et plus tard le soir depuis Marseille) ;
- Augmenter la fréquence (toutes les 20 mn en pointe sur l'axe via Vitrolles et toutes les 30 minutes sur la Côte Bleue) ;
- Mettre des trains directs de Vitrolles Aéroport Marseille Provence à Toulon sans changement à Marseille Saint-Charles.



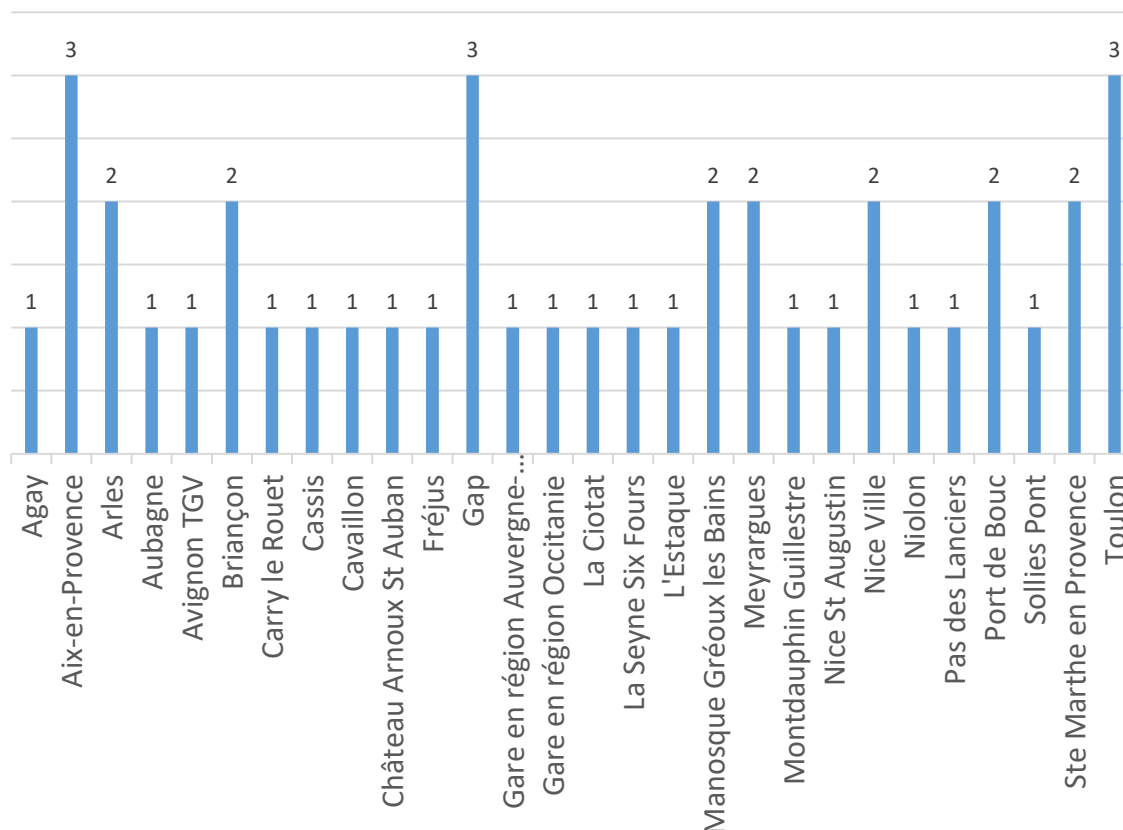
Focus Gare de Marseille Saint-Charles

41 répondants

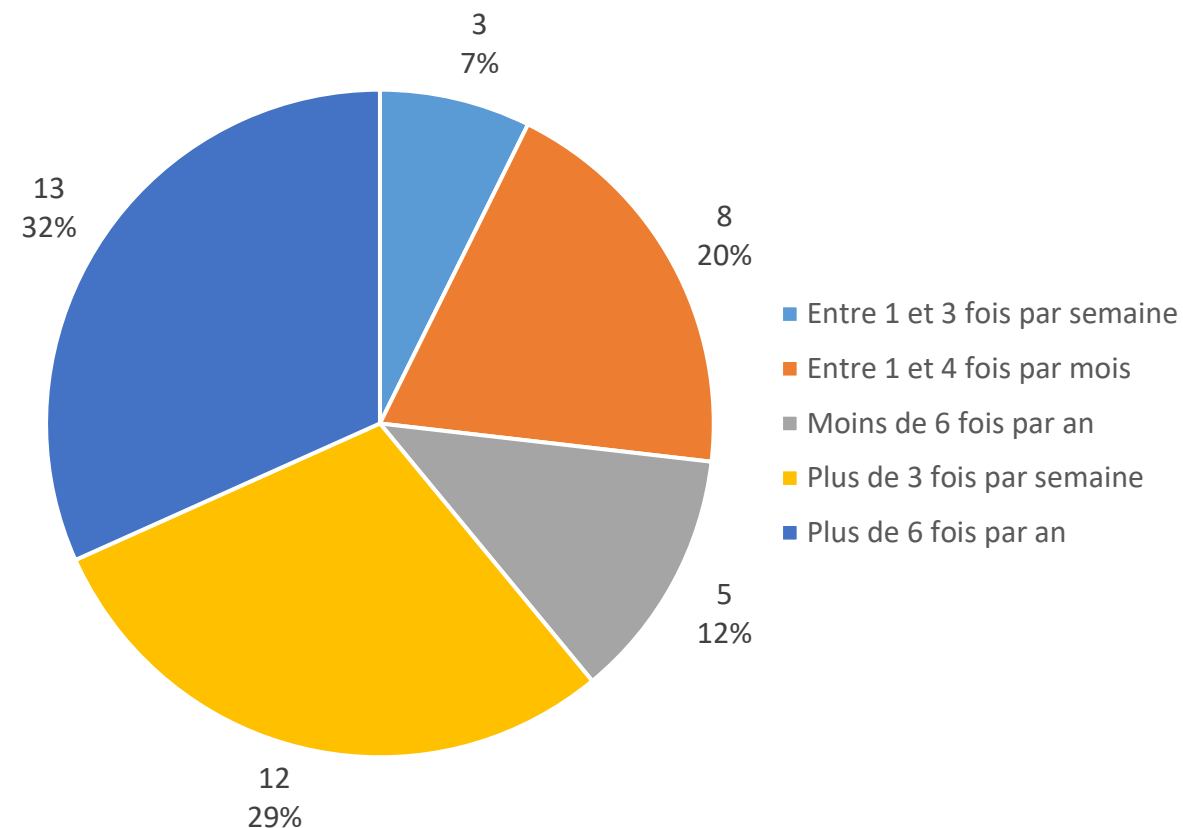
FOCUS GARE DE MARSEILLE SAINT CHARLES

(41 répondants)

Gare de destination

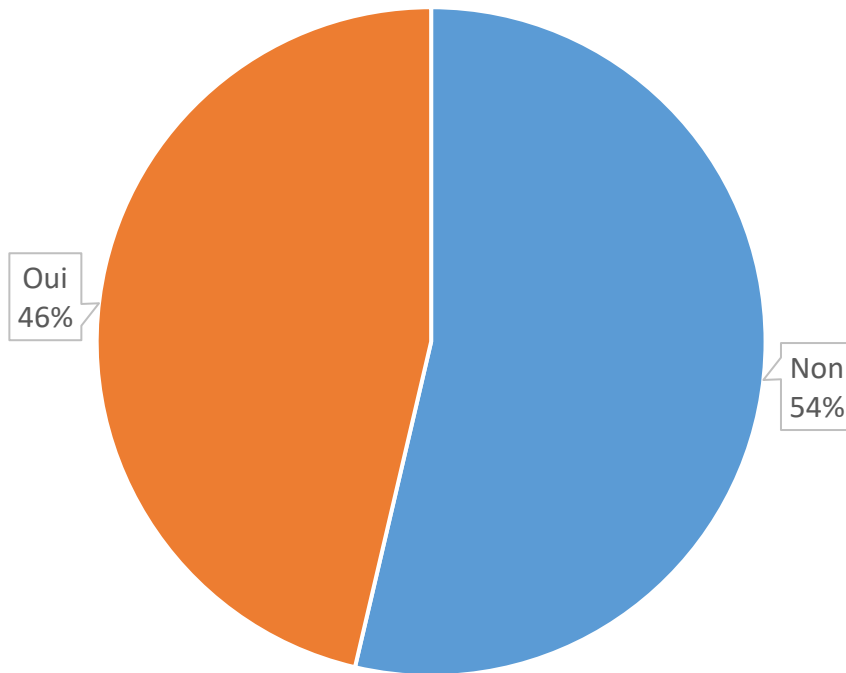


Fréquence de déplacement (A/R)

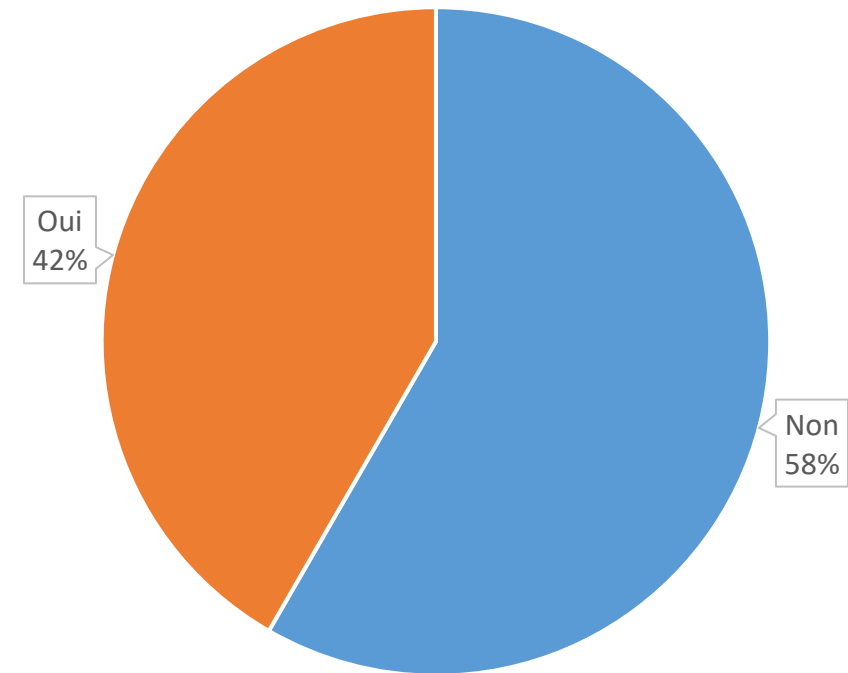


FOCUS GARE DE MARSEILLE SAINT CHARLES

Horaires satisfaisants



Correspondances satisfaisantes (24 répondants)



**DIRECTION GÉNÉRALE
TRANSPORTS, MOBILITÉ
ET GRANDS ÉQUIPEMENTS**



Merci



Conseil Régional Provence-Alpes-Côte d'Azur

Hôtel de la Région

27 place Jules Guesde

13481 Marseille

contact@alloreregionsud.fr

[04 91 57 50 57](tel:0491575057)

