

EXPRESSION DES USAGERS POUR L'AMELIORATION DES TER REGION PACA AVEC L'APPLI « NOSTERPACA »

En matière de développement des transports alternatifs à la route, la Région PACA connaît un retard important. C'est encore le mode routier qui prédomine largement. Ce modèle du tout routier entraîne de multiples conséquences négatives notamment :

- Une forte pollution atmosphérique ;
- D'importantes répercussions sanitaires: 2500 décès prématurés liés à la pollution de l'air en PACA (source: INVS 2011) ;
- La congestion des axes de transport, et des points noirs du réseau: Les marseillais passent en moyenne 22 jours de travail dans les embouteillages (source : France Info 2016) ;
- Des nuisances multiples: bruit, stress, détérioration du cadre de vie ;

Membre du comité des usagers de la SNCF de la Région PACA, l'**UFC Que Choisir** soutient l'action des associations FNE PACA et NOSTER PACA qui ont créé une application smartphone **NOS TER PACA** (disponible sur **Android** et **App Store**), indépendante et citoyenne. Cet outil, concrétisant une volonté de faire évoluer positivement une situation que de nombreux utilisateurs des Trains Express Régionaux (TER) supportent de plus en plus mal, a plusieurs objectifs :

- **PORTER L'EXPRESSION DES USAGERS** : l'application permet facilement aux utilisateurs du TER de sortir de leur isolement et de déposer leurs réclamations, remarques et demandes au quotidien sur l'ensemble des aspects liés à leurs trajets: retards, suppressions de trains, propositions de changement d'horaires, intermodalité, correspondances avec les autres transports publics, services en gare, accessibilité, confort à bord, tarifs... Cette application permet de disposer d'une photographie des problèmes rencontrés par les voyageurs.
- **PARTICIPER A L'AMELIORATION DES TER** : L'objectif de l'application NOS TER PACA est de faire valoir les demandes et propositions d'amélioration exprimées auprès des acteurs concernés afin de faire évoluer les TER et améliorer le quotidien des usagers.

Un travail de restitution et de synthèse des données sera effectué par FNE PACA et NOSTERPACA et permettra après un classement et un tri, d'en faire ressortir les éléments principaux et les traduire en propositions d'améliorations concrètes.

Ce travail sera retranscrit sous une forme différente en fonction des 3 types d'acteurs différents ciblés et fera ainsi l'objet de spécificités à chaque niveau :

- **Les usagers et contributeurs** : une newsletter sera envoyée régulièrement à l'ensemble des contributeurs qui laissent leur e-mail.
 - **Le Conseil Régional PACA** : un courrier sera envoyé au Conseil Régional afin de lui faire part des données les plus marquantes, une synthèse et vue globale ainsi que des données brutes plus détaillées qui pourront être traitées par son service statistique.
 - **SNCF Réseau** : un courrier plus détaillé sera transmis à la SNCF afin d'avoir des réponses sur les points clefs demandés par les utilisateurs ainsi que des demandes concrètes d'amélioration.
-