

Comité de ligne n° 8 Bourg En Bresse - Lyon

3 Novembre 2011
Bourg en Bresse

Ordre du jour

- ▶ Actualité : fréquentation, ponctualité
- ▶ Convention d'objectifs et de performance sur la qualité de service TER
- ▶ Synthèse hiérarchisée des demandes, comité de ligne précédent
- ▶ Études pour la desserte 2013
- ▶ Autres actualités

L'ACTUALITE DE LA LIGNE

FRÉQUENTATION ET QUALITÉ DE SERVICE

FREQUENTATION

Fréquentation régionale (Nb de voyages) :

26 770 000

Évolution :

5.1%

Fréquentation de la ligne (Nb de voyages) :

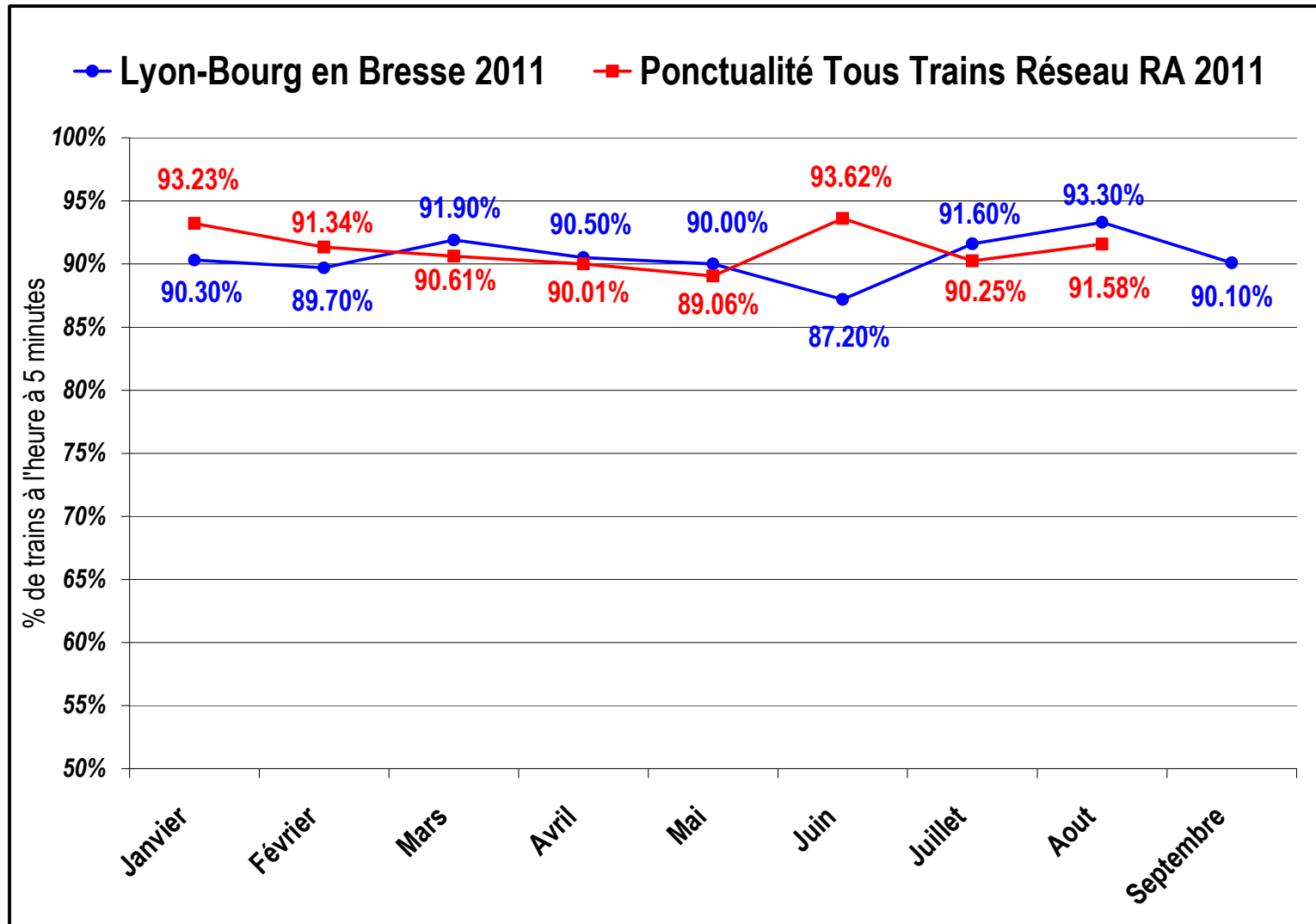
1 219 000

Poids :

4.6%

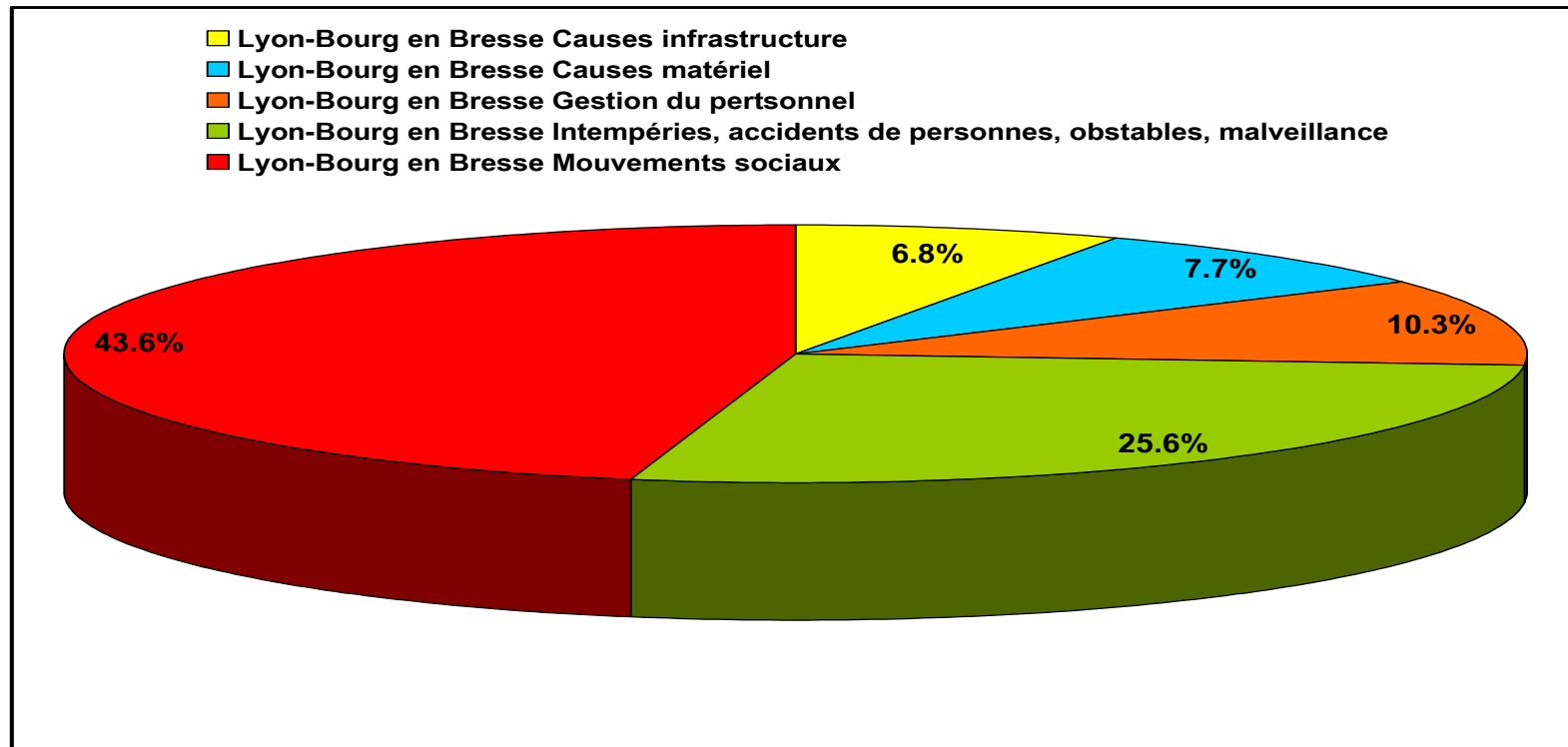
LYON	BOURG en Bresse	393 250	6.6%
LYON	VILLARS Les Dombes	193 200	6.1%
LYON	SATHONAY – RILLIEUX	115 300	0.2%
LYON	St ANDRE De Corcy	117 300	8.1%
BOURG en Bresse	VILLARS Les Dombes	70 900	2.7%

PONCTUALITE TOUS TRAINS



Réalisation de l'offre Rhône Alpes 99% des trains ont circulé

Causes de la non réalisation de l'offre sur LYON - BOURG EN BRESSE



Baromètre de satisfaction clients Etoile de Lyon

Nous avons questionné les clients :

- **78% se déclarent satisfaits de leur voyage TER, sur les 7 jours avant l'enquête**
 - Amélioration de 7 points/avril
- **20% ont subi un retard qui les a gêné**
 - Amélioration de 5 points/avril
- **51% estiment que leur ligne est de plus en plus fiable**
 - Amélioration de 9 points/avril

– Ces progrès depuis avril sont encourageants : ils doivent être confirmés et renforcés (plan qualité TER)



LE SITE INTERNET TER Rhône-Alpes www.ter-sncf.com

Widget « prochains départs »



Ter « mobile »



Widget « recherche d'itinéraire »



Ter « GPS trafic »



CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE PERFORMANCE SUR LA QUALITE DE SERVICE TER

Convention d'objectifs et de performance sur la qualité de service TER (2011 – 2015)

- ▶ En janvier 2011, la Région, RFF et SNCF ont convenu de mettre en œuvre une démarche Qualité TER pour **améliorer durablement la qualité du service ferroviaire TER** (qui s'était considérablement dégradée courant 2010).
- ▶ Cette démarche est consignée dans une convention d'objectifs et de performance, votée par les élus régionaux en **Assemblée Plénière du 23/09/2011**.
- ▶ Cette convention tripartite est conclue pour une période de **4 ans** (2011 à 2015).
- ▶ Le budget alloué à cette convention est de **9 M€**, chaque partenaire participant à hauteur de 3 M€.

Convention d'objectifs et de performance sur la qualité de service TER (2011 – 2015)

Les objectifs de la contractualisation :

- ▶ Définition, partage et suivi d'indicateurs de qualité,
- ▶ Programmation de diagnostics et de plans de progrès par ligne (suivi spécifique des lignes et trains identifiés « sensibles »),
- ▶ Actions immédiates de rétablissement de la qualité (fiabilisation de la production et du réseau, gestion des aléas),
- ▶ Amélioration du processus de production de l'horaire (anticipation),
- ▶ Amélioration de l'information voyageurs.

NB : Cette convention tripartite n'a pas vocation à se substituer aux contrats bilatéraux préexistants entre partenaires.

SUIVI DE LA SYNTHÈSE HIERARCHISEE DES DEMANDES

ÉTUDES DE DESSERTE POUR LE SERVICE 2013

Contexte de préparation du Service 2013

- ▶ Stabilité des horaires nationaux après deux années de fortes évolutions dues à des mises en service de LGV
- ▶ Un nouveau cadre de travail : Convention d'Objectifs et de Performance relative à la Qualité du service TER en région Rhône-Alpes.
- ▶ De nombreux travaux en 2013 : maintenance (Lyon – Grenoble / Chambéry, ...) et modernisation (sillon alpin sud, étoile d'Annemasse)
- ▶ Rappel : organisation en direct par la Région de 6 liaisons TER entièrement routières

Cahier des charges 2013

- ▶ Les études demandées pour le service 2013
 - Étudier l'accélération des circulations TER via la Dombes
 - Étudier la mise en oeuvre de l'horloge RFF au départ de Bourg en Bresse le soir (départ H +17) en lien avec les résultats de l'enquête usagers menée à l'automne

Calendrier des études pour le service 2013

- ▶ Mi-oct. – mi-déc. : comités de ligne, présentation des études et recueil des avis
- ▶ Fin mars 2012 : commande de sillons par la SNCF auprès de RFF
- ▶ Début juillet : réponses de RFF
- ▶ Juillet – août : Observations et réclamations par SNCF, intégrant arbitrages Région
- ▶ Septembre : publication de l'horaire de service par RFF
- ▶ Fin octobre : mise en forme fiches horaires et distribution en gare
- ▶ 9 décembre 2012 : changement de service

Autres actualités

Autres actualités

- ▶ Aménagement de la gare de Sathonay
 - aménagements livrés en septembre 2011 pour un montant travaux de 1,15 M€
 - **un parking longue durée de 99 places** situé au sud du parvis,
 - **un parking courte durée de 16 places** au droit du bâtiment voyageur, des places PMR, une dépose minute
 - **le réaménagement du parvis de la gare par des équipements favorisant l'intermodalité** : une piste cyclable et un cheminement piéton en accès à la gare, en cohérence avec la voie verte depuis Caluire.
 - un arrêt de bus et un arrêt de car
 - un parvis réservé aux piétons et aux deux-roues (18 places sécurisées)
 - étude de mise en accessibilité du souterrain (CPER 2007-2013)



Autres actualités

- ▶ Aménagement du pôle d'échange multimodale de Bourg en Bresse
 - Percement du souterrain effectué, mise en service à l'été 2012 (RFF)
 - Livraison aménagement accès Peloux fin 1er Semestre 2012 (BBA)
 - Livraison parking de stationnement (~100 places) côté Peloux fin du premier semestre 2012 (Ville Bourg)
 - Études de l'aménagement du bâtiment voyageur (SNCF), du parvis côté Séward (BBA) sont en cours (objectif mise en service fin 2013)

Conclusion

- ▶ La synthèse hiérarchisée des demandes
- ▶ Documents de présentation et relevé de décisions disponibles sur www.comitesdeligne.rhonealpes.fr
- ▶ Fiches horaires disponibles sur le site TER Rhône-Alpes : www.ter-sncf.com/rhone_alpes/