

Comité de ligne n° 15  
St-Gervais-Vallorcine

Date: 07/12/2011

Lieu:Chamonix

## 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
- ▶ Autre, suivant actualité de la ligne et des projets

# 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 payants)

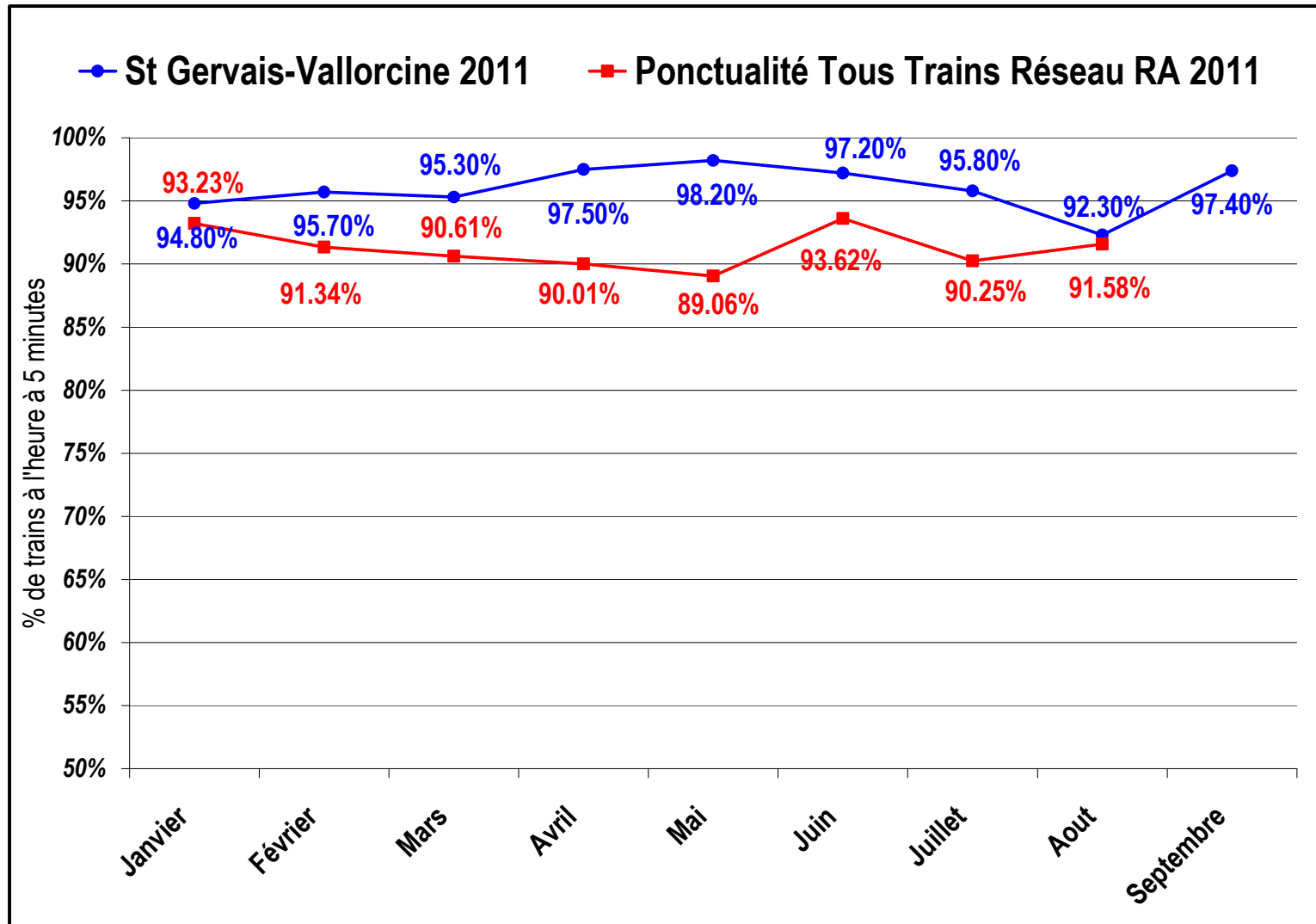
**115 000**

Poids :

**0.4%**

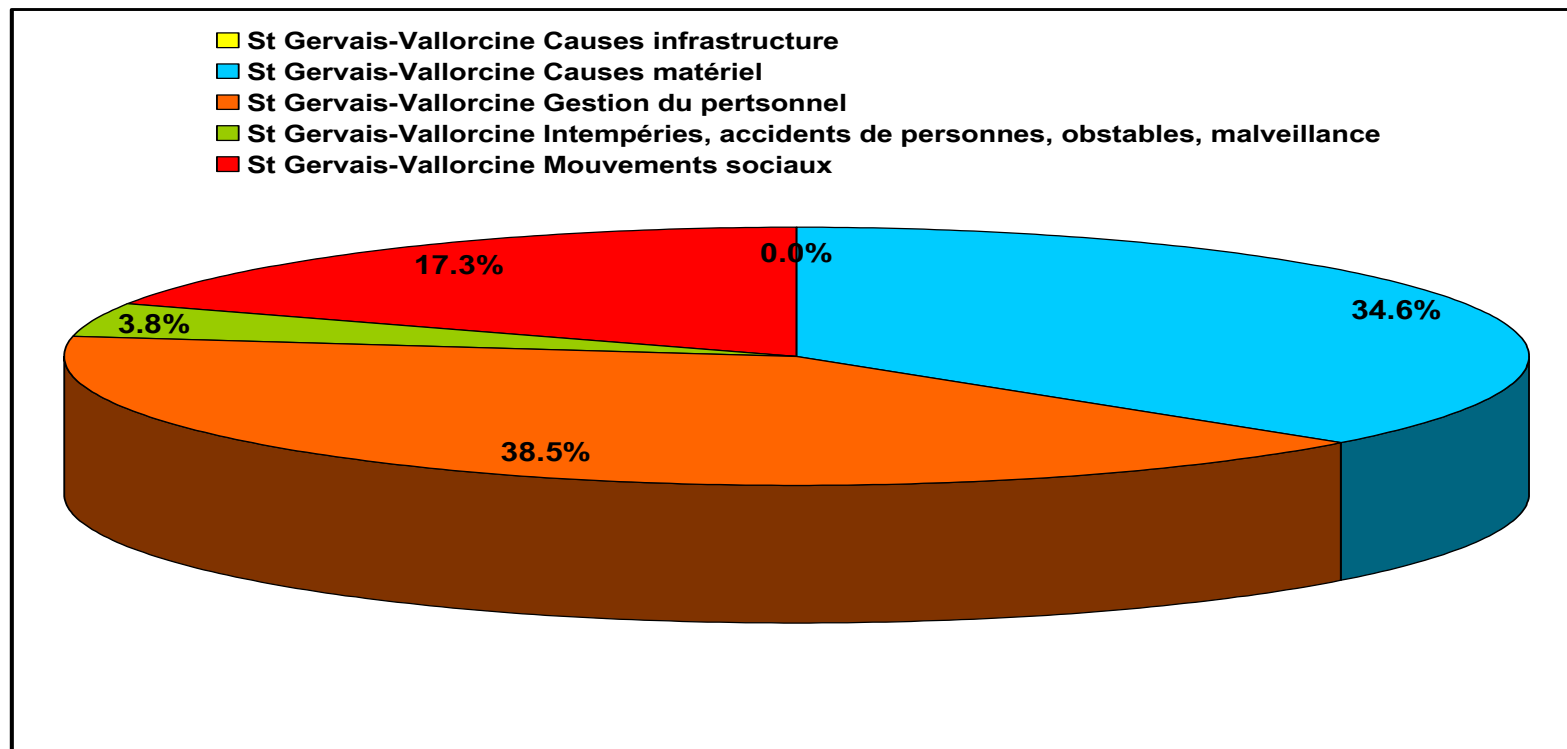
|                                 |                      |        |        |
|---------------------------------|----------------------|--------|--------|
| ST GERVAIS Les Bains – Le Fayet | CHAMONIX             | 46 200 | -1.4%  |
| ST GERVAIS Les Bains – Le Fayet | Les HOUCHES          | 7 900  | 4.3%   |
| ST GERVAIS Les Bains – Le Fayet | SERVOZ               | 6 200  | 19.4%  |
| ST GERVAIS Les Bains – Le Fayet | Les BOSSONS          | 3 600  | -23.4% |
| CHAMONIX                        | ARGENTIERE           | 4 670  | -11.9% |
| ST GERVAIS Les Bains – Le Fayet | Les PRAZ de CHAMONIX | 4 500  | 15.2%  |

# PONCTUALITE TOUS TRAINS



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

## Causes de la non réalisation de l'offre sur ST GERVAIS - VALLORCINE



# 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 septembre 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

# Exemple : Synthèse des demandes du comité de ligne St-Gervais-Vallorcine

|                                               | <b>Rappel demandes comité de ligne</b>                                              | <b>Réponse</b>                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Information Voyageurs                         | <i>Améliorer l'information en situation perturbée</i>                               | Fait partie des objectifs de la Convention d'objectifs et de performance<br><br>Pour les prochains changements d'horaire : la demande de diffusion anticipée des projets d'horaire (même non totalement finalisés) aux Autorités Organisatrices Locales sera prise en compte. |
| Ponctualité/capacité/plan de transport adapté | <i>Travailler l'indicateur « ponctualité » par rapport à la satisfaction réelle</i> | Ponctualité de 96%<br><br>3 trains problématiques identifiés dans chaque sens                                                                                                                                                                                                 |

# Synthèse des demandes du comité de ligne St-Gervais-Vallorcine

| Thématiques                | <i>Rappel demandes comité de ligne</i>             | Réponses                                                                                               |
|----------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aménagement des gares      | <i>Diagnostic à réaliser (mobilier de quais..)</i> | Remise à niveau programmée en 2012<br>Salles d'attente réaménagées à Vallorcine, Montroc et Argentière |
| Tarifification multimodale | <i>Faire évoluer l'accord de libre circulation</i> | Discussions en cours entre la Région et la communauté de communes                                      |

# 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

## Orientations pour l'évolution du service en 2013

- ▶ Evolution des horaires à Martigny (décalage de quelques minutes)
- ▶ *Études propres à la ligne :*
  - *Etude en cours de nouveaux horaires pour tenir compte des modifications horaires coté Suisse*

# 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
- ▶ Printemps 2012 : comités de ligne, information/échanges sur le service 2013
- ▶ 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

# Modernisation de la ligne ferroviaire

## Période 2012-2013

- ▶ Discussions en cours entre les partenaires sur le programme définitif des travaux
- ▶ Plages travaux et offre de substitution routière en cours d'élaboration par RFF/SNCF
- ▶ Information des usagers 1 mois avant

# Évolution sur les dessertes routières TER

# Contexte Général

- ▶ Prise de compétence régionale en réponse aux exigences légales nationales et européennes.
- ▶ Application de la Convention d'exploitation SNCF/Région : organisation en direct par la Région de 11 liaisons TER **entièrement routières avant fin 2014** (fin de la convention Région/SNCF).
- ▶ Conséquences :
  - contractualisation en direct par la Région avec des transporteurs privés, après mise en concurrence.
  - modifications de la convention TER SNCF

# Objectif général des nouveaux contrats

## **Homogénéité et continuité de service aux voyageurs sur le réseau de transport régional :**

- ▶ Maintien du niveau de service actuel (desserte, confort des autocars...)
- ▶ Application de la gamme tarifaire existante sur le réseau TER (tarifs nationaux SNCF et gamme tarifaire régionale),
- ▶ Coordination opérationnelle entre service car et train par la SNCF.

## **Renforcement du service rendu aux voyageurs sur :**

- ▶ L'information voyageurs et la distribution, en complément de ce qui est assuré par la SNCF,
- ▶ La qualité du service rendu (système d'intéressement ou bonus- malus,...)
- ▶ L'implication accrue du délégataire dans la vie de la ligne.

# Lignes concernées

Roanne -  
Le Creusot  
5 AR  
18 voy  
déc 2013

Villefranche -  
Macon Loché  
6 AR  
11 voy  
déc 2012

Bellegarde -  
Brion/ Bourg  
10 AR  
8 voy  
déc 2012

Bellegarde -  
Ferney /Divonne  
16 AR  
16 voy  
déc 2012

Lyon - Annonay  
5 AR  
12 voy  
déc 2012

**Le périmètre global  
représente 4.1 millions  
de cars- Kms, soit 45%  
de l'offre car TER 2009**

Annonay -  
Le Péage  
10 AR  
9 voy  
déc 2012

Valence - Valloin  
1 AR en hiver  
4 AR en été  
15 voy  
déc 2013

Valence- Privas/  
Aubenas  
23,5 AR  
18 voy  
déc 2013

Pierrelatte -  
Le Pouzin  
4 AR  
1 voy  
déc 2013

Valence/Montélimar-  
Aubenas/Les Vans  
17,5 AR  
13 voy  
déc 2013

Montélimar -  
Nyons  
3 AR  
9 voy  
déc 2012

**Les lignes routières TER**

- 0101 Bellegarde - Ferney - Divonne
- 0104 Bellegarde - Brion - Bourg-en-Bresse
- 0701 Annonay - Lyon-Part-Dieu
- 0702 Pierrelatte - Le Pouzin
- 0703 Les Vans - Aubenas - Montélimar - Valence TGV
- 0706 Aubenas - Privas - Valence TGV
- 0708 Annonay - Le-Péage-de-Roussillon
- 0709 Vallon Pont d'Arc - Montélimar - Valence TGV
- 2801 Montélimar - Nyons
- 4205 Roanne - Le Creusot-TGV
- 6902 Villefranche - Mâcon-Loché-TGV

- 18 AR offre en nombre d'aller-retour par jour
- 13 voy. fréquentation moyenne en nombre de voyageur par circulation
- Déc. 12 date de début de contractualisation par la Région en direct avec un transporteur

# Autres actualités

- ▶ Thèmes proposés :
  - Travaux passés et à venir et modalités d'information des usagers
  - Remise à niveau gare
  - Tarification/billettique (par exemple déploiement de DBR)
  - Impacts lignes grandes vitesse/frêt sur la desserte régionale
  - L'intermodalité et la politique de rabattement
  - Les initiatives des AOT participant au CdL
  - Les actions évènementielles en lien avec la ligne
  - ...
- ▶ Sous réserve d'éléments SNCF+RFF

# Conclusion

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