

# Comité de ligne n°21 Lyon - Saint André le Gaz

15 décembre 2011  
La Tour du Pin

## Ordre du jour

- ▶ l'actualité de la ligne (fréquentation, ponctualité,...)
- ▶ l'audit « lignes sensibles » SNCF
- ▶ la convention d'objectifs et de performance sur la qualité de service TER
- ▶ le suivi de la synthèse hiérarchisée des demandes du comité de ligne précédent
- ▶ les études pour les évolutions de desserte 2013

# ACTUALITE DE LA LIGNE

# FREQUENTATION

Fréquentation régionale (Nb de voyages) :

**26 770 000**

Évolution :

**5.1%**

Fréquentation de la ligne (Nb de voyages) :

**4 283 000**

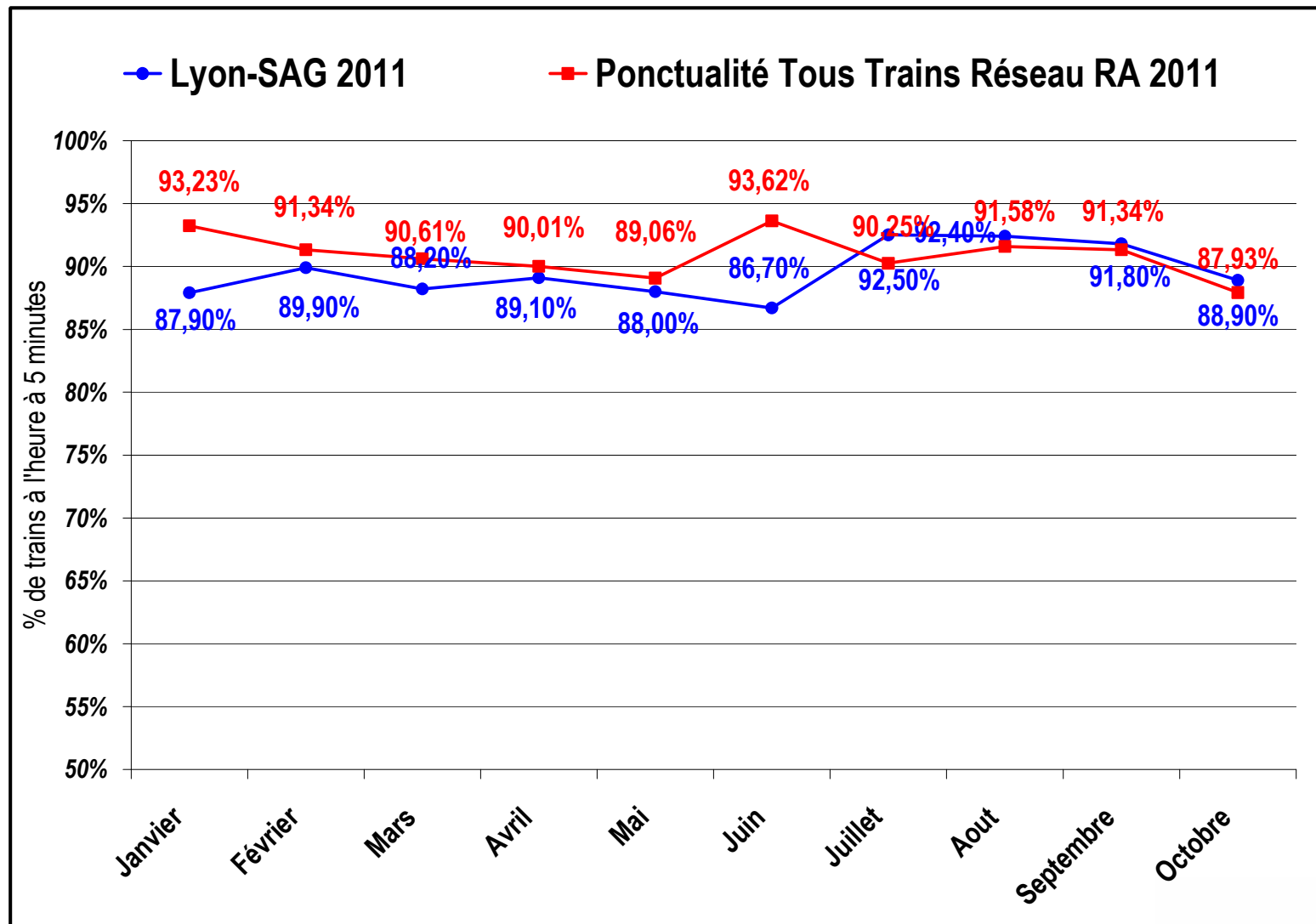
Poids :

**16.0%**

\* Ensemble de la ligne « Lyon – Grenoble » (y compris SAG-Grenoble et Lyon-SAG)

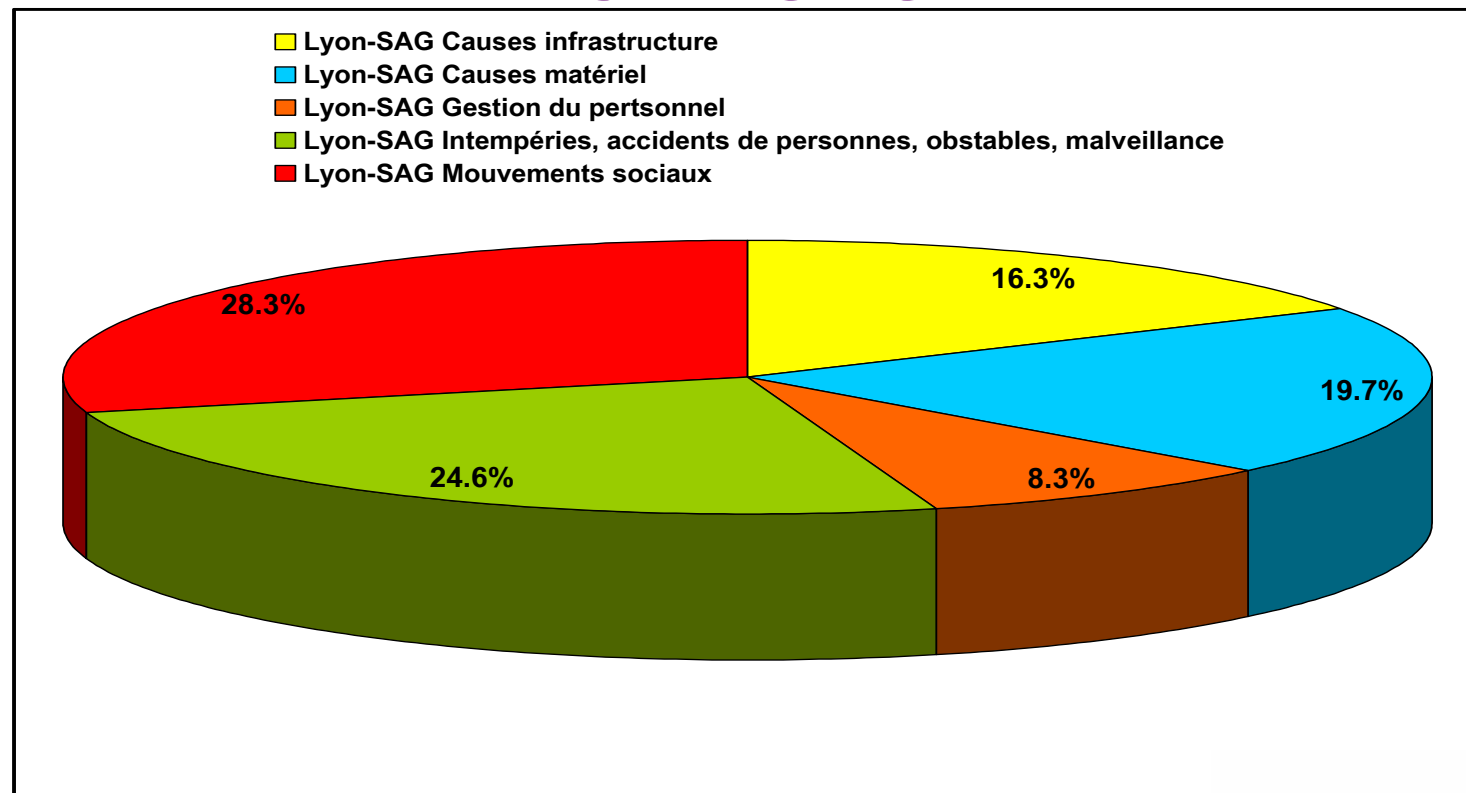
LYON	GRENOBLE	632 000	5.0%
LYON	BOURGOIN JALLIEU	630 400	6.6%
LYON	La VERPILLIERE	351 900	8.9%
LYON	La TOUR DU PIN	295 000	3.5%
BOURGOIN JALLIEU	GRENOBLE	99 000	3.3%
LYON	L'ISLE D'ABEAU	88 800	12.6%
LA TOUR DU PIN	GRENOBLE	115 000	-2.1%
LYON	St QUENTIN FALLAVIER	57 100	24.0%
BOURGOIN JALLIEU	La TOUR Du PIN	36 200	-2.7%

# PONCTUALITE TOUS TRAINS

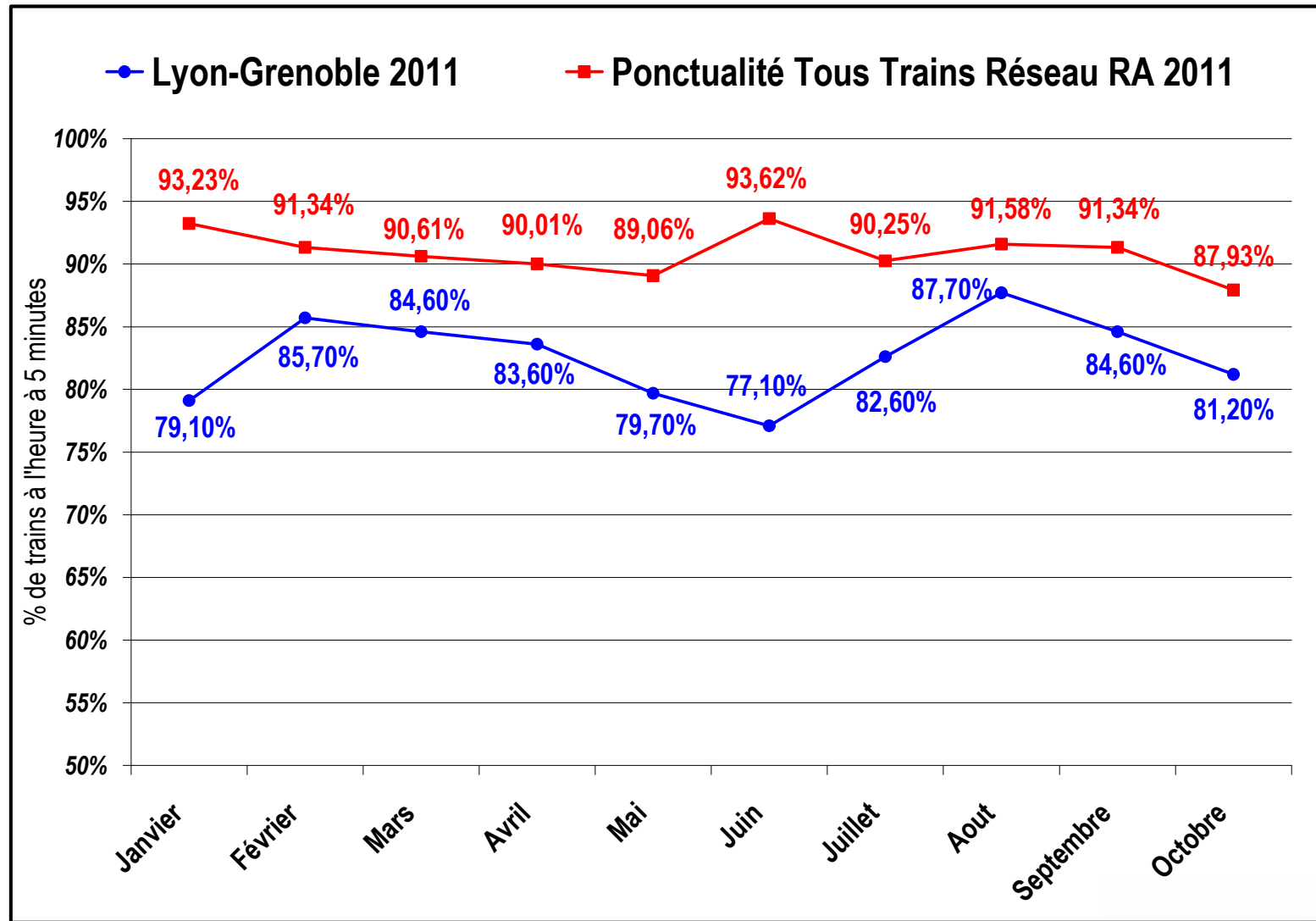


# Réalisation de l'offre Rhône Alpes 99% des trains ont circulé

## Causes de la non réalisation de l'offre sur LYON - SAG

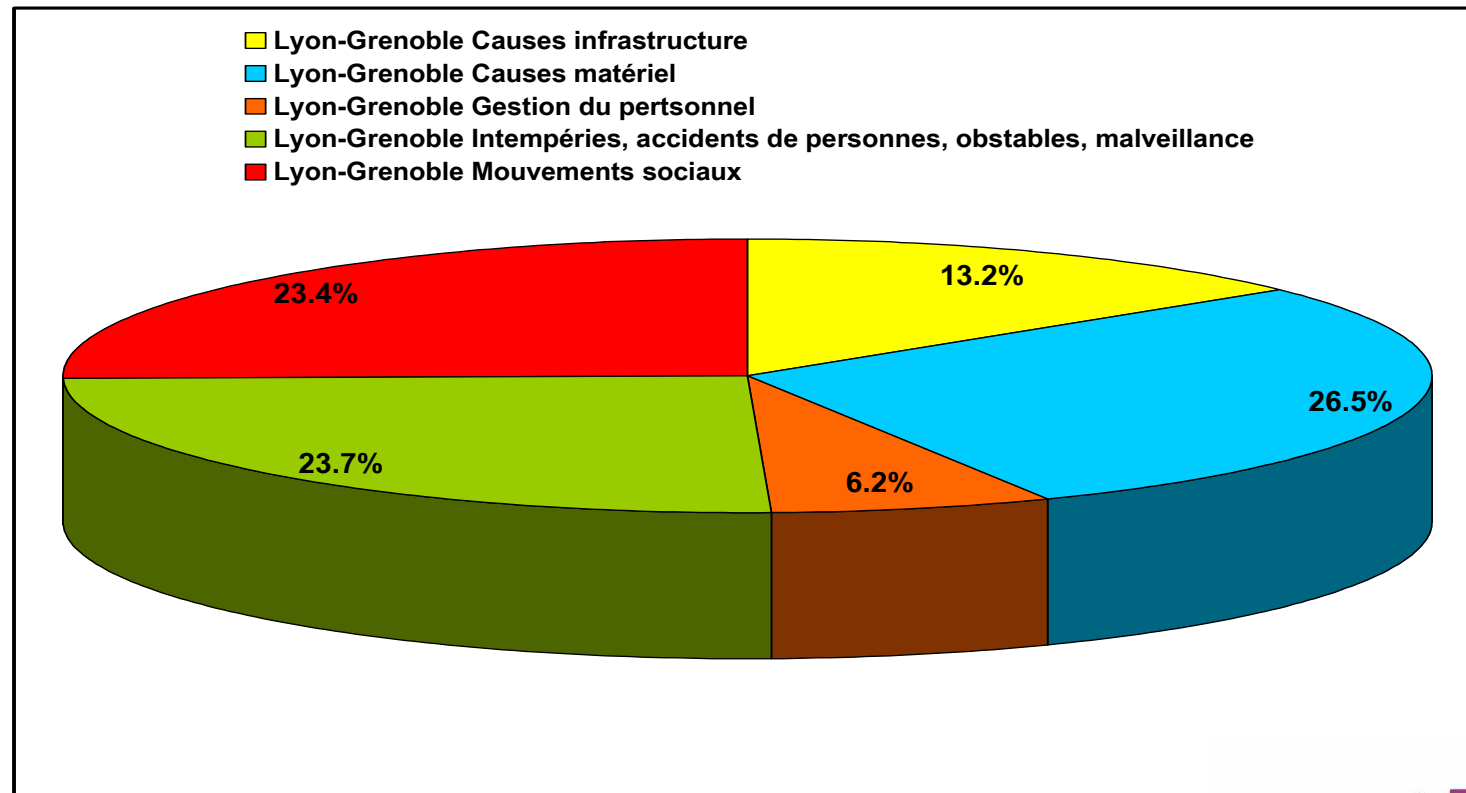


# PONCTUALITE TOUS TRAINS



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

## Causes de la non réalisation de l'offre sur LYON - GRENOBLE



## BAROMETRE DE SATISFACTION Étoile 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](http://www.ter-sncf.com)

Widget « prochains départs »



Widget « recherche d'itinéraire »



Ter « mobile »



Ter « GPS trafic »



\* Pré requis : Windows Mobile 6 et GPS intégré

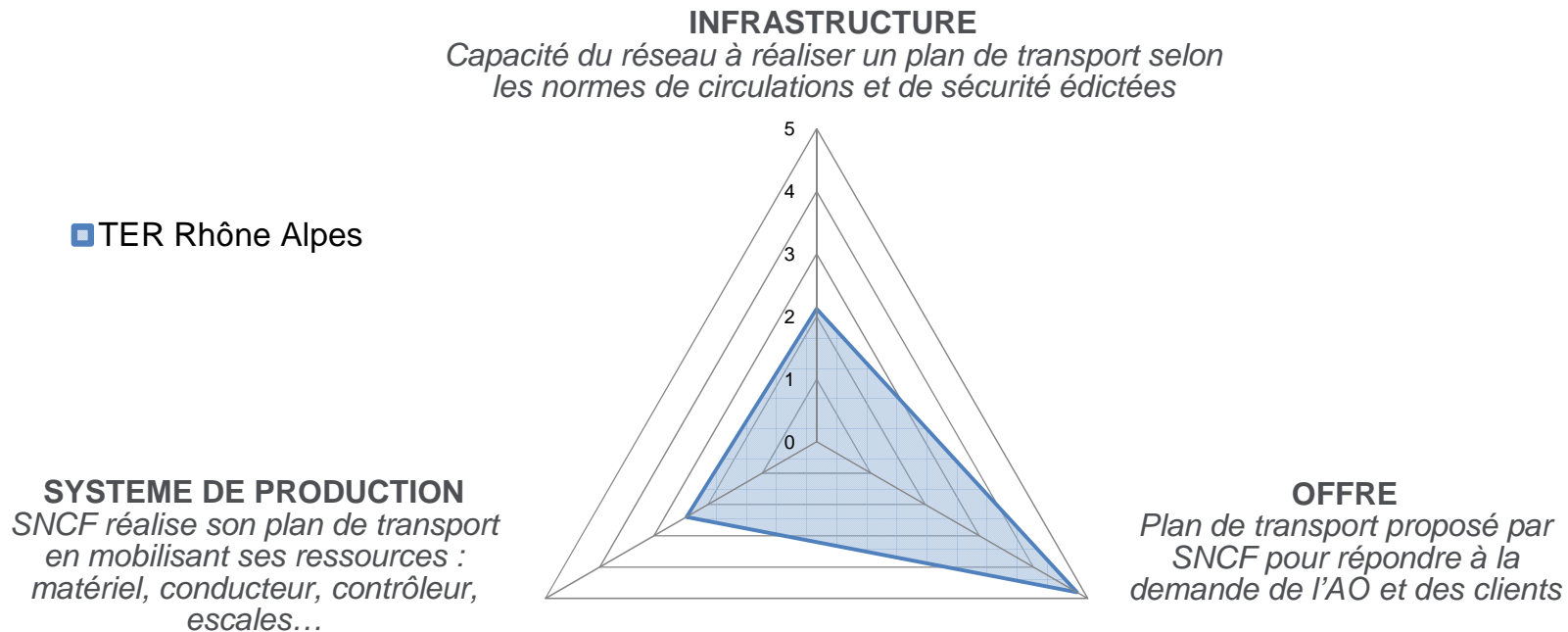
# Audit de lignes Démarche qualité TER Rhône-Alpes



# Synthèse du diagnostic de l'Audit Lignes Sensibles :

- **Lyon Part Dieu :**
  - une gare voyageurs sous dimensionnée (35 000 personnes versus 135 000) et conçue pour être une gare de passage (200 TER journaliers sont origine ou terminus)
  - un graphique d'occupation des voies saturé (au-delà de la limite recommandée de **67%**)
- **Infrastructures du Nœud Ferroviaire Lyonnais (NFL) saturées**
  - **20% des sillons techniques ne sont pas tracés** au graphique de circulation en cours
  - Les TER de Grenoble et Chambéry **perdent** en moyenne **5 points de régularité à l'entrée du NFL**
  - **Densité de circulation** avec effet amplificateur : norme RFF **d'espacement minimal à 3'** trop souvent appliquée à la limite
- Point Positif : La **Commande Centralisée Réseau** de Lyon Part Dieu **est une force du système** avec une vision globale.
- Point Positif : Matériels majoritairement récents et réversibles
  - mise en place d'une surveillance technique de flotte opérationnelle qui permet de mieux anticiper la disponibilité du matériel en intégrant les spécificités des 17 séries différentes
- **Télésurveillance des passages à niveau (Vénissieux)** : facteur significatif d'irrégularité. Impact estimé : **1,7 point.**
- **Saint André le Gaz (SAG) : site peu performant** (manque de souplesse du plan de voie)
- **Infrastructures du site de Grenoble** peu adaptées à l'offre à réaliser
- **Circulation dense sur la voie banalisée entre SAG et Chambéry.** 42 trains/jour croisant chacun de 1 à 3 trains de sens contraire :
  - **4 points de régularité perdus dans le sens SAG-Chambéry**
  - **15 points perdus dans le sens Chambéry-SAG**
- **Une forte hétérogénéité de desserte (14 types de dessertes différents** Lyon – Grenoble) qui ne permet pas de standardisation de la production et n'offre pas une lisibilité optimale pour le client.

# Les difficultés de la production proviennent principalement du **déséquilibre du système ferroviaire**



- L'étude macroscopique du système démontre que les contraintes structurelles sont trop importantes pour réaliser l'offre au niveau de qualité attendu par la clientèle.
- Les actions à court terme sur le système de production sont peu nombreuses ou déjà identifiées et auront des impacts limités sur la régularité sans une intervention radicale sur l'offre et les infrastructures

# Actions proposées :

## Sur le Système de Production :

- Renforcer le **pilotage de la production opérationnelle sur Lyon Part-Dieu et Chambéry**
  - Améliorer l'assemblage des ressources (contrôleurs, conducteurs et matériels) à l'aide des ressources spécifiques mises en place à l'été 2011
- Rendre plus efficaces les **organisations dédiées à l'adaptation du Plan de Transport et à la gestion des situations perturbées**

## Sur l'Infrastructure :

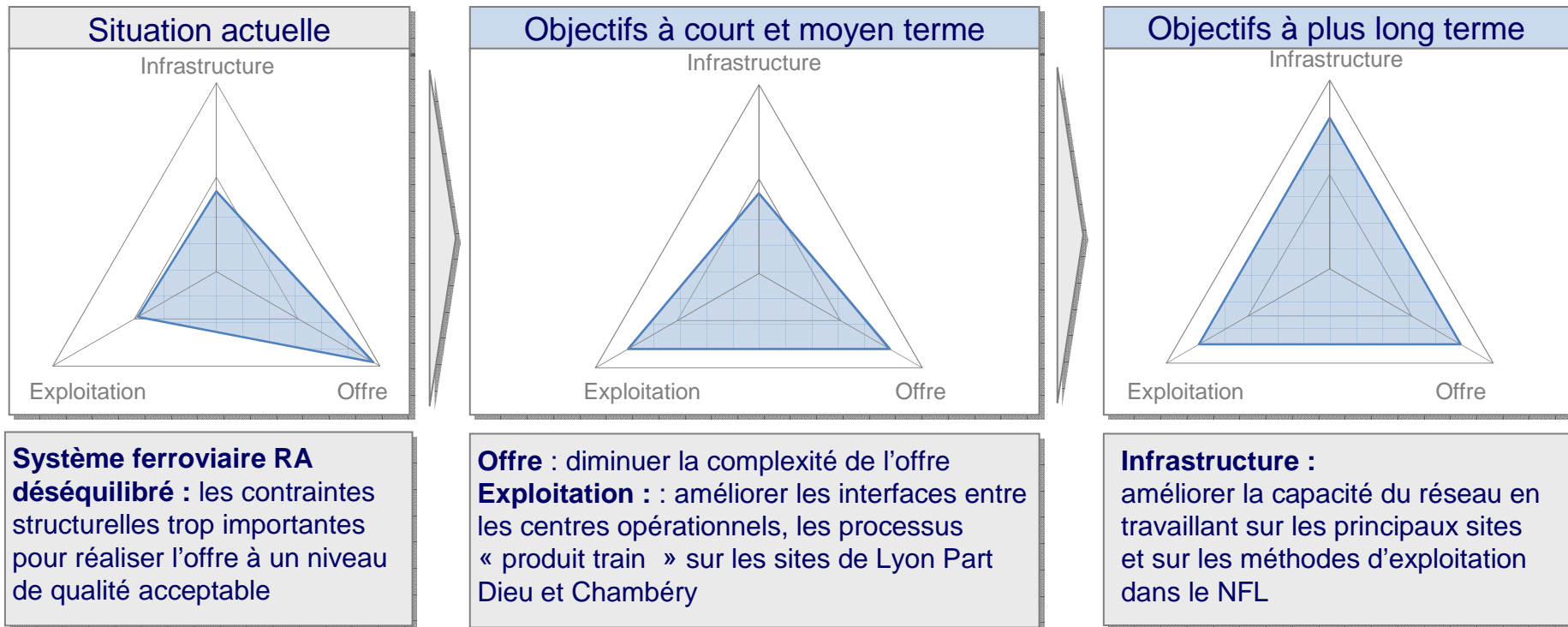
- Elaborer un **schéma cible pour la gare St André le Gaz** en intégrant les besoins futurs
- **Améliorer** la performance du **site de Grenoble** :
  - Mise en place **d'outils de suivi des circulations à Grenoble (SAAT)**
  - Finalisation d'un schéma directeur de la gare
- Poursuivre les **études sur le NFL** suite à l'étude Meaux pour élaborer un **schéma cible** du NFL et trouver un **meilleur équilibre** entre le **nombre de sillons et la capacité de l'infrastructure**.

## Sur l'Offre :

- **Rationalisation de l'offre et standardisation des dessertes** : adéquation de l'offre aux infrastructures existantes et à la fréquentation.
- **Amener une réflexion globale sur les gares de Lyon Perrache et Lyon Part-Dieu** : correspondance, temps de parcours avec des transport en commun (tramways)
- Création de **diamétrales courtes**

Travail à mener AO/RFF/SNCF pour une efficacité sur le moyen et long terme

# Conclusion : Pour améliorer la régularité, les actions portant sur l'offre et l'exploitation sont à réaliser en premier lieu



- Les actions sur l'exploitation sont les plus accessibles mais ne suffiront pas pour se rapprocher de l'objectif conventionnel régularité de 92%. Seules des optimisations structurelles sur l'offre 2013 et 2014 et l'amélioration des infrastructures le permettront.
- Le rééquilibrage de la capacité de chaque axe doit permettre à long terme une amélioration notable de la régularité.
- Une induction de trafic pourra être attendue grâce à cette amélioration de la qualité de service.

# 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

# Synthèse des demandes

	<b>Rappel demandes comité de ligne</b>	<b>Réponse</b>
Desserte 2012	<p>1- Etudier le cas de l'arrêt à la Verpillière sur le train arrivant à Part Dieu à 8h46 (réunion ADUT fin mars)</p> <p>2-Etudier une desserte matinale SAG – Perrache (entreprises de Vénissieux)</p>	<p>1- Etude SNCF faite, intégré au service 2012</p> <p>2- Etude SNCF faite, intégré au service 2012</p>
Information Voyageurs	SIV de Jean Macé : problème de qualité de l'information	Des adaptations techniques ont été réalisées sur l'infrastructure (temporisation balises). Le système d'information voyageurs dynamique (Cati Ter) a été découplé de Lyon Perrache et dédié à la gare de Jean Macé depuis septembre 2011.
Ponctualité/capacité/plan de transport adapté	<p>1- Améliorer la capacité du 8h13 Perrache et 8h16 Part Dieu</p> <p>2- Surveiller globalement la capacité des trains arrivant entre 8h00 et 8h30</p> <p>3- Communiquer les perspectives court / moyen terme en termes de qualité de service</p>	<p>1- Problème réglé pour la desserte 2012 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Capacité améliorée sur 8h13 Perrache (on passe de 330 places à 560) ;</li> <li>•Capacité améliorée sur 8h16 Part dieu (9 voitures contre 7 en 2011 soit +160 places)</li> </ul> <p>2- La SNCF dispose de comptages récents permettant d'estimer les besoins nécessaires en 2012 train par train. Toutes les adaptations possibles seront faites, en fonction aussi du matériel disponible.</p> <p>3- La ligne Lyon-Grenoble est présentée en 2011 à la certification Qualité menée par la SNCF et fait l'objet d'un diagnostic Régularité détaillé dans le cadre de l'accord Qualité tripartite ; elle est également intégré à l'audit « ligne malade » mené par la SNCF.</p>

# Synthèse des demandes

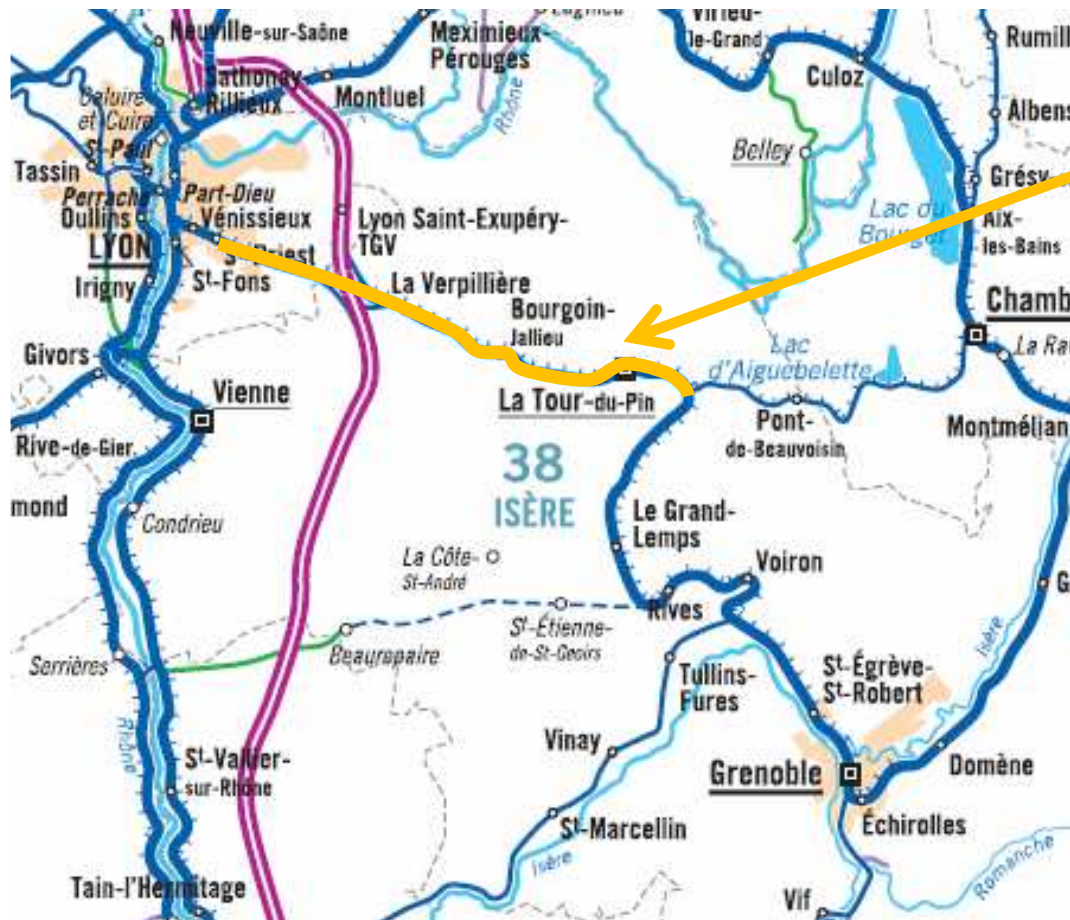
Thématiques	Rappel demandes comité de ligne	Réponses
Aménagement des gares	<i>1- Améliorer le cheminement dans le pôle d'échanges de Vénissieux, en lien avec les projets RFF sur le site 2- Consigne collective Isle d'Abeau</i>	1- Étude commandée dans le cadre du Programme Annuel d'Investissement. 2- Aménagement programmé pour 2012
Travaux Infrastructure	<i>Veiller au bon avancement du projet de réaménagement du plan de voie de SAG</i>	Avant-projet en cours, objectif de finalisation pour début 2012. Difficulté dans les études sur la signalisation avec un impact sur le budget important. De plus, beaucoup de travaux à planifier sur l'axe (RVB, ouvrage d'art, etc). Avec toutes ces contraintes, la mise en service est difficilement envisageable avant fin 2014.

# 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

# Principaux travaux entre Lyon et Grenoble



## ▶ RVB Lyon – St André le Gaz :

- 10 semaines de travaux connexes en janvier et février (interceptions de 6h de nuit)
- 17 semaines de travaux principaux de mars à juin (interceptions de 7h30 de nuit) avec une perte de temps de 12 à 15 minutes

# Orientations pour l'évolution du service en 2013

## ► Ligne Lyon - Grenoble :

### – Pendant la période de travaux

- organisation d'un plan de transport lisible et efficace, maintenant les fonctionnalités de la desserte ferroviaire pendant les périodes de travaux.
- Les perturbations doivent être limitées au maximum, et la conception des plans de transport doit être anticipée et concertée avec les différents partenaires.

### – Démarche proposée pour l'élaboration de la desserte « travaux »

- Étude par RFF et SNCF de la desserte « travaux » : premier trimestre 2012
- Réunion de travail avec associations d'usagers : fin février/mars 2012
- Présentation du projet en comité de ligne : printemps 2012

# Calendrier des études pour le service 2013

- ▶ Mi-oct. – mi-déc. : comités de ligne, présentation des études et recueil des avis
- ▶ Réunion de travail avec associations d'usagers pour la desserte « travaux 2013 » : fin février/mars 2012
- ▶ 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

# 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/)