

Comité de ligne Anney - La Roche sur Foron - Genève Eaux Vives / St Gervais						
1.Ponctualité et non réalisation de l'offre	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement	
					en cours	clos
Ponctualité des cars, plan de transport adapté et non réalisation d'offre	Usager et formulaire électronique	28/02/2011	De nombreux griefs sont exposés, notamment sur le manque de fiabilité du trajet en autocar TER : - le personnel en gare n'est pas informé en cas de retard ; - les chauffeurs d'autocars ne connaissent pas les horaires des trains, et ne participent donc pas pleinement à une véritable intermodalité en ignorant les correspondances ; - les itinéraires ne sont pas toujours bien connus par les chauffeurs : régulièrement, l'arrêt en gare de Pringy n'est pas marqué.	Le suivi de chacun de ces niveaux d'alerte relève de la prérogative de la SNCF. La Région reste attentive à la qualité de service sur les autocars TER : un point d'avancement sur chacune de ces demandes pourra être organisé lors du prochain Comité de ligne.  Cette demande est reprise dans la synthèse hiérarchisée des demandes du printemps.		X
	Usager	28/02/2011	Les services TER réalisés en autocar sont-ils plus fiables que ceux effectués en train ?	La SNCF indique que la ponctualité des autocars, suivie par géo-localisation, est globalement meilleure que celle des trains.		X
	Association	19/12/2011	Qu'en est-il précisément de la ponctualité des autocars sur la ligne La Roche sur Foron - Genève ? Pourquoi le temps de trajet est-il si long ?	La SNCF précise que la ponctualité des autocars directs est satisfaisante, y compris en heures de pointe où les temps de tracé sont conformes aux conditions de saturation du réseau routier: il n'est pas possible d'effectuer le trajet jusqu'au centre de Genève en moins de 50 minutes. Quant aux trajets desservant Annemasse, ils subissent davantage les aléas de la circulation, et la régularité est moins bonne. A noter que la réalisation des contrôles douaniers occasionnent des retards non maîtrisables par l'exploitant (par exemple le départ de Genève à 17h25 ).		X
Ponctualité des trains, plan de transport adapté et non réalisation de l'offre	Usager	22/02/2011	Quelles sont les principales causes de retards ? Quelles sont celles sur lesquelles la SNCF dispose d'un moyen d'action ?	La SNCF concède que la ponctualité sur l'année 2010 est très nettement en dessous des attentes. Sur le territoire rhônalpin, le taux d'irrégularité mesurée à 5mn est de 87%, tandis qu'il s'élève à 89% sur le périmètre de l'étoile d'Annemasse. Ce taux varie très sensiblement au cours de l'année 2010, marquée par des épisodes perturbants tels les causes climatiques majeures (début et fin d'année) ainsi que des affaissements de terrain à Evires et Groisy en début d'année. La SNCF tient à rappeler que les bilans en fin d'années précédentes faisaient apparaître des taux annuels autour de 90-91%. Trois freins sont identifiés, à parts égales, pour davantage de performance du système, dont deux sont extérieurs à la SNCF: - l'un relevant de la responsabilité de l'exploitant (panne, absence d'un agent, mouvements sociaux internes à la SNCF...); - un autre expliqué par les infrastructures (obsolescence, voie unique...); - un dernier, caractérisé par des causes extérieures (vols, dégradations, suicides, mouvements sociaux nationaux...)  L'amélioration de la qualité de service est au cœur de la convention d'objectifs et de performance qui lie la Région Rhône Alpes, RFF et la SNCF.		X

1.Ponctualité et non réalisation de l'offre	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement	
					en cours	clos
Ponctualité des trains, plan de transport adapté et non réalisation de l'offre	Présidente du Comité de ligne	19/12/2011	Les chiffres de régularité présentés concernent-ils les trajets jusqu'à Bellegarde en relation avec Lyon ?	<p>La SNCF indique que le taux de régularité sur l'étoile d'Annemasse est de 89,1%, comparativement à un taux de 91% pour l'ensemble du réseau rhônalpin. Les chiffres relatifs au secteur sont obtenus à partir de l'analyse de l'ensemble des trains qui circulent sur les lignes en lien avec Annemasse: Bellegarde (dont les trajets pour Lyon), Genève, Evian, Annecy et St Gervais.</p> <p>Le manque de capacité sur certains TER en relation avec Lyon au cours du service 2011 a parfois entraîné des retards en gare de Bellegarde ou de Lyon, pouvant générer une exportation de ces difficultés sur les branches de l'étoile ferroviaire d'Annemasse.</p> <p>Des actions correctives concernant l'exploitation ont été apportées pour le service TER 2012:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Suppression des trains à tranches Lyon – Haute Savoie ;</li> <li>- Utilisation de matériel CORAIL pour diminuer la source d'irrégularité liée aux problèmes de capacité. Cette mesure permet également une meilleure gestion des flux en gare ;</li> <li>- Mesure d'exploitation en gare de Bellegarde: Suppression des manœuvres de raccordement et mise en place de correspondances quais à quais ;</li> </ul> <p>La Présidente du comité de ligne demande qu'un bilan des conséquences de la suppression des trains à tranches Lyon – Haute Savoie soit présenté lors du prochain Comité de ligne.</p>		X
	Elus	19/12/2011	Pourquoi certains trains sont-ils plus souvent en retard que d'autre en gare de Saint Pierre en Faucigny par exemple ?	<p>Selon la SNCF, des difficultés perdurent sur certains trains. Dans un système cadencé, caractérisé par la systématisation de la production ferroviaire, des sources de dysfonctionnement peuvent être chroniques: arrêts hors trame horaire nécessitant de revoir les marges du tracé d'un sillon, engagement d'un matériel sur une ligne avec des caractéristiques d'accélération et/ou de freinages distinctes de celles prévues initialement, fréquentation très forte nécessitant un délai d'arrêt en gare supérieur à celui escompté... Ces trains font l'objet d'analyses spécifiques, en tentant d'apporter les réponses les plus adaptées dans un système contraint.</p>		X
	syndicat cheminot	19/12/2011	Plus de 27% des causes de non réalisation de l'offre programmée sont dues à des insuffisances de matériel. Pour quelles raisons ?	<p>Il convient de bien mesurer que seuls 1% des trains n'ont pas circulé en 2011, alors que le taux approchait les 10% en 2010, pour l'ensemble du TER Rhône Alpes qui concerne plus de 1 200 trains par jours. Néanmoins, même si quantitativement cela paraît peu, la gêne occasionnée est immense et doit trouver solution.</p> <p>Les causes liées au matériel sont de différentes natures: panne, retard pénalisant un roulement, difficile entrée/sortie d'une gare...</p> <p>La SNCF précise par ailleurs que l'année 2012 sera une année particulièrement délicate concernant la disponibilité du matériel, car le parc est utilisé à son rendement maximum. La souplesse n'interviendra qu'à partir de la livraison des prochaines rames commandées par la Région Rhône Alpes, le Régio2N, dont la livraison est retardée et n'interviendra qu'à compter de 2014.</p>		X
	Association	19/12/2011	Comment les aléas de production - inévitable sur un territoire avec de si nombreuses portions en voie unique - seront-ils absorbés dans ces conditions ?	<p>La SNCF répond que le respect strict de la trame horaire est une condition essentielle pour mener à bien cet exercice.</p>		X
Ponctualité des trains, plan de transport adapté et non réalisation de l'offre	Association	28/02/2011	Est-il envisageable de permettre des croisements en gare de Pringy pour améliorer la régularité entre Annecy et la Roche sur Foron ?	<p>La trame horaire élaborée par RFF en fonction des infrastructures sur la Haute Savoie, ne permet pas de faire des croisements à Pringy.</p>		X

1.Ponctualité et non réalisation de l'offre	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement	
					en cours	clos
Ponctualité des trains, plan de transport adapté et non réalisation de l'offre	Association	05/12/2011	Les statistiques présentées relatives à la régularité concernent-elles les trains qui ne circulent pas ?	La SNCF répond que seuls les trains qui ont circulé sont comptabilisés. Ces données sont à comparer avec les chiffres de réalisation de l'offre. En complément, le dispositif contractuel entre la Région et la SNCF définit la qualité de service par des indicateurs qualitatifs: qualité à bord des trains et dans les gares (donnant lieu tous deux à l'application d'un régime de bonus/malus), ainsi que la qualité à bord des cars et la qualité de l'information à distance.		X
2.Fréquentation	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement	
					en cours	clos
Fréquentation de la ligne	Usagers	19/12/2011	Quelles sont les principales évolutions satisfaisantes sur le secteur ?	Les relations internes à la vallée de l'Arve sont en progression importante, tout comme les flux entre Annecy et l'ensemble des gares comprises entre la Roche sur Foron et St Gervais. Ces évolutions sont la conséquence directe d'une offre TER qui s'est améliorée en 2011 sur ces trajets.		X
3.Matériel roulant	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement	
					en cours	clos
Capacité des TER	Usager / association	28/02/2011 + courrier	De quels moyens disposent la Région et/ou la SNCF pour que la capacité des autocars soit suffisante, à l'image du départ de Genève Eaux Vives à 17h40 trop souvent complet ?	L'adaptation de la capacité aux besoins représente une compétence exercée par la SNCF, sur laquelle la Région demande la réalisation de bilans quantifiés et d'un suivi des mesures correctives. Un doublement, voir un triplement de l'autocar, intervient, dans la mesure du possible, lorsque le dimensionnement insuffisant des places est avéré et constaté.		X
Confort et propreté	Usager	28/02/2011	La propreté dans les trains et les autocars est parfois insatisfaisante. Comment cela est-il suivi ?	Dans le cadre de la convention qui lie la SNCF à la Région, l'exploitant ferroviaire a pris des engagements pour améliorer la qualité de service et notamment la propreté dans les trains TER. Les résultats dans ce domaine sont régulièrement quantifiés et des mesures incitatives sont prévues et appliquées pour responsabiliser la SNCF. En 2010, l'objectif conventionnel était de 84.50 %. Le critère propreté est au dessus de l'objectif fixé dans les trains enquêtés, au cours des 4 trimestres de l'année 2010 (avec une moyenne oscillant entre 88.40 % et 90.40 % selon les trimestres).  La propreté dans les autocars TER fait également l'objet d'un suivi, mais ne donne pas lieu pour l'heure à un bonus/malus. Pour l'année 2010, l'indicateur propreté est en baisse par rapport à 2009, mais reste supérieur à 95 % sur les 4 trimestres (le critère expliquant cette baisse est la propreté des toilettes des véhicules).		X
	Usager	28/02/2011	Les autocars sont parfois peu confortables, ce qui représente chez de nombreux voyageurs un obstacle à l'utilisation du TER. Que comptez-vous faire pour améliorer la situation ? Pourquoi ne peut-on pas avoir accès aux toilettes ?	La SNCF répond que le confort des autocars TER est supérieur à celui proposé sur d'autres réseaux. A titre d'exemple, sur un car de 12 m de long, les TER ont 49 places contre 56 ou 57 places dans les cars pour transport scolaire par exemple. Les nouveaux autocars sont tous pourvus de toilettes, et un rappel sera fait aux conducteurs pour faciliter leur accès.		X
Choix de l'équipement	Association	28/02/2011	Dans quelle mesure le recours aux autocars participe-t-il aux pics de pollution, particulièrement élevés en vallée de l'Arve ?	La SNCF indique que les cahiers des charges qu'elle soumet aux transporteurs impose que chaque renouvellement de la flotte soit effectué avec du matériel limitant les émissions de gaz polluant.		X

3. Matériel roulant	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement	
					en cours	clos
Choix de l'équipement	Elus	28/02/2011	Pourquoi chaque année le nombre d'autocars est-il en augmentation sur les lignes de Haute Savoie ?	La SNCF indique que le service 2011 se traduit sur le secteur de l'étoile d'Annemasse par une baisse du volume de car.km. Il faut distinguer les autocars des lignes régulières, les autocars qui circulent en période de travaux planifiés et les autocars en période de grève par exemple. La Présidente du Comité de Ligne précise que le report modal reste un objectif régional affirmé, devant néanmoins s'opérer au sein d'un champ de contraintes très fortes, en particulier la contrainte budgétaire. Une offre TER en autocar reste dans ces conditions préférable à une absence d'offre de transport public.		X
4. Information	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement	
Information en situation normale	Usager	28/02/2011	Pourquoi les fiches horaires sont-elles publiées aussi tardivement, alors que les habitudes de déplacement se prennent relativement tôt ? Pourquoi les fiches horaires ont-elles été éditées sous format provisoire ?	Le service TER 2011 a été considérablement impacté par le TGV du Haut Bugey puisque près de 40% des horaires ont été modifiés, générant un volume d'études considérable pour RFF concernant l'analyse des horaires et/ou la périodicité de chaque train. Ces retours définitifs ont été trop tardifs pour que les fiches horaires puissent les mentionner. D'où une publication tardive et une édition de fiches horaires provisoires.		X
	Usager	28/02/2011	Comment les élèves peuvent-ils être informés dès la rentrée de septembre des horaires pour l'ensemble de l'année scolaire ?	Des premiers échanges ont lieu avec les rectorats et les chefs d'établissement. La généralisation de ces bonnes pratiques reste un axe de progrès pour le TER Rhône Alpes. Les changements d'horaires s'opèrent traditionnellement chaque deuxième dimanche de décembre de façon uniforme en Europe.		X
Information en situation perturbée	Usager et formulaire électronique	28/02/2011	La salle déplore un manque d'information claire, homogène et fiable sur tous les canaux SNCF (personnels en gare, contrôleurs, fiche horaires, site internet, Allo TER...)	La SNCF indique que le métier de contrôleur a beaucoup évolué, en lien avec l'attente légitime des voyageurs d'être informés en temps réel. Les agents en contact des voyageurs suivent des formations pour mieux appréhender la prise de parole en public, la gestion d'un conflit. Les résultats ne sont pas totalement probants pour la SNCF, pour qui l'amélioration de l'information en situation perturbée est un axe majeur de progrès.		X
	salle	28/02/2011	Pourquoi est-il aussi difficile d'obtenir, auprès d'un contrôleur ou d'un agent en gare, des informations fiables sur les raisons d'un retard, et sur le délai de rétablissement de la situation ?	Cette demande est reprise dans la synthèse hiérarchisée des demandes du printemps. L'amélioration de la qualité de service est au cœur de la convention d'objectifs et de performance qui lie la Région Rhône Alpes, RFF et la SNCF. L'obtention d'une information fiable est un objectif essentiel recherché dans le cadre de ce dispositif tri-partite.		X
5. Infrastructure et projets	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement	
Performance de l'infrastructure	Association	19/12/2011	Quels sont les choix qui seront opérés sur le secteur dans le cadre des travaux d'infrastructure ? Le bloc automatique lumineux est-il plus performant que le BAPR ?	RFF répond que les études en cours menées sur la section La Roche sur Foron - Annemasse ne fournissent pas à ce jour de réponse définitive.		X
Projet de rénovation ou de développement de l'infrastructure	Association	19/12/2011	L'échec de la candidature d'Annecy à l'organisation des jeux olympiques d'hiver de 2018 aura-t-il des conséquences en terme de programmation des travaux d'infrastructures en Haute Savoie ?	Pour la Région Rhône Alpes, cette décision ne doit pas remettre en cause le programme d'aménagements prévu et devant déboucher sur les indispensables travaux d'infrastructure dont doit bénéficier le réseau haut savoyard. Ce processus est engagé, et il doit être considéré comme un héritage de cette candidature.		X

5. Infrastructure et projets	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement	
					en cours	clos
Stratégie politique et financière	Syndicat cheminot	28/02/2011	Les moyens affectés par RFF à la maintenance de la ligne sont insuffisants, obligeant le recours à des ralentissements de vitesse pour maintenir intacte la sécurité des voyageurs, mais au détriment de la régularité de nombre de trains. Quelles sont les pistes d'amélioration de cette situation ?	RFF apportera les éléments de réponse lors du prochain comité de ligne.	X	
6. Gares, points d'arrêt et abords	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement	
Bâtiment, aménagement et équipements voyageurs / abords	Usagers et formulaire électronique	28/02/2011	La gare des Eaux Vives est aujourd'hui dans un état de déshérence totale qui se traduit par de nombreux graffitis, saleté. Quand sera-t-elle réhabilitée convenablement ? Par ailleurs, le manque de personnel dans cette gare ne permet pas de disposer d'information fiable pour les voyageurs, notamment en situation perturbée.	La SNCF indique qu'elle est locataire dans ce bâtiment. Suite à deux incendies successifs, les conditions d'insalubrité sont telles que le personnel a fait valoir son droit de retrait. Le retour des agents SNCF ne peut être envisagé tant qu'une réhabilitation convenable n'a pas été réalisée par le propriétaire du bâtiment.  <a href="#">Les travaux du CEVA ont débuté en d'année 2011, occasionnant un réajustement du terminus à Chêne-Bourg.</a>		X
	Mairie de la Roche sur Foron	28/02/2011	Quelles sont les solutions envisagées pour améliorer les conditions de stationnement en gare de La Roche sur Foron ?	La Région soutient une approche globale en termes d'accès aux gares, avec un objectif de favoriser l'ensemble des modes. Pour ce faire, elle dispose d'un outil technique et financier, le contrat d'aménagement de gares, qu'elle peut activer, sur sollicitation des communes avec présentation des orientations préconisées. Ce dispositif permet le financement d'aménagements dans les communes ayant des projets de densification urbaine autour des gares : la priorité est avant tout donnée aux modes doux et aux Transports collectifs, qui seront favorisés avec cette densification, puis au stationnement.  Avant toute démarche, il est recommandé de procéder à un diagnostic sur site, notamment pour identifier s'il subsiste des places disponibles à proximité des gares.		X
7. Intermodalité	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement	
Coordination des offres	Usager	28/02/2011	Quelles sont les règles appliquées sur les correspondances TER entre les trains et les autocars ?	Un car part 5 mn après l'arrivée théorique du train, et le train part 10 mn après l'arrivée théorique du car.		X
	Usagers et formulaire électronique	28/02/2011	Quel est le type de coordination qui est mené avec les lignes Lhsa du CG74 et celles du GLCT ?	La Région est très attentive à mener une coordination pleine et efficace avec l'ensemble des acteurs du transport public. Les grilles horaires sont transmises dès leur élaboration effective, ce qui est parfois tardif certaines années (ce fut le cas pour le service 2011). La coordination peut porter sur l'offre, les horaires ou les tarifs. A titre d'illustration, la coordination sur l'offre se traduit par exemple par la possibilité pour les abonnés TER entre Annecy et Genève d'accéder à trois allers-retours quotidiens à bord d'autocars assurés par le GLCT.  <a href="#">Cette demande est reprise dans la synthèse hiérarchisée des demandes établie au printemps.</a> <a href="#">L'offre du service 2012 entre Annecy - La Roche sur Foron - Annemasse et Genève a fait l'objet d'une coordination avec le GLCT, le Conseil général de Haute Savoie et le Canton de Genève.</a>		X

7. Intermodalité	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement	
					en cours	clos
Coordination des offres	Association	28/02/2011	Avez-vous résolu les problèmes de doublons, ou de proximité des offres entre les services apportés par le TER et ceux du conseil général et/ou du GLCT ?	Oui, l'offre du service 2012 entre Annecy - La Roche sur Foron - Annemasse et Genève a fait l'objet d'une coordination avec le GLCT, le Conseil général de Haute Savoie et le Canton de Genève.		X
Orientation politique et projet	Usagers	28/02/2011	Quels sont les projets de la Région en termes de consignes vélo en gare d'Annemasse ?	La reconfiguration de la gare d'Annemasse est envisagée dans le cadre du projet CEVA, et fait l'objet d'une étude d'aménagement entre tous les partenaires de ce projet. Une consigne collective de 48 vélos sera prochainement mise en place, dont la localisation définitive n'est pas actée à ce jour.		X
8. Desserte	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement	
Année 2011					en cours	clos
Fréquence/Périodicité	Formulaire électronique + Association	28/02/2011	Pourquoi la circulation des TER ne fonctionne plus les jours fériés français mais non fériés en Suisse, comme pratiqué en 2007 ?	Les TER en relation avec Genève Eaux Vives circulent bien les jours fériés français (1er et 8 mai, 14 juillet, 15 août, 1er et 11 novembre) en complément de périodicité habituelle de chacun de ces trains.		X
Horaires et temps de trajet	Association	28/02/2011	Pourquoi le temps de parcours entre Annemasse et Annecy est-il passé de 52mn à 60 mn depuis décembre 2010 ?	La trame horaire est élaborée par RFF, en tenant compte des conditions de circulation en voie unique et de l'état de l'infrastructure vieillissante. En respectant cette trame, le temps moyen des relations directes passe de 53 mn en 2010 à 57 mn en 2011.		X
	Usagers	28/02/2011	Les horaires scolaires entre La Roche sur Foron et Cluses ne sont pas adaptés. Est-il possible de les faire évoluer ?	La SNCF précise que les horaires des établissements scolaires correspondent souvent à un début des cours à 8h et un départ vers 17h00. Le départ de La Roche sur Foron à 7h08 pour arrivée à Cluses à 7h34 et le retour avec un départ à 17h20 sont positionnés sur ces besoins.		X
	Formulaire électronique - Association	24/03/2011	Pourquoi est-il si difficile de passer une journée au Pays du Mont Blanc en provenance de Annecy ou Genève ?	L'orientation principale donnée à la circulation de ces TER - moyen de transport capacitaire avant tout - est d'apporter des réponses aux besoins de déplacements quotidiens. Le développement d'une offre attractive pour le loisir de fin de semaine constitue cependant un axe de développement du TER pour les prochaines années.		X
			On constate un trou dans la grille 2011 entre 17h00 et 19h00. Est-il possible d'améliorer des relations TER de fin de journée au départ de Genève Eaux Vives ?	Les relations avec Annecy sont complétées sur ce créneau horaire par l'accès pour les abonnés Genève - Annecy à 2 autocars du GLCT quittant Genève Eaux Vives à 18h00 et 18h30, ainsi qu'un car TER à 17h40. La Gare de La Roche sur Foron est desservie par l'autocar de 17h40. Reignier, Groisy et Pingy ne disposent pas à ce jour d'offre complémentaire.  En parallèle, il convient de noter que le rétablissement d'une offre Annecy - Annemasse plus pertinente fait partie du cadrage fonctionnel que la Région Rhône Alpes a transmis à la SNCF pour le service 2013, dans le cadre du terminus de l'offre ferroviaire en gare d'Annemasse.		X
Horaires et temps de trajet	Formulaire électronique - Association	24/03/2011	Pourquoi certains horaires TER sont très proches, comme par exemple le départ en train de Genève Eaux Vives à 14h40 pour St Gervais et l'autocar à 14h40 pour Annecy ? Pourquoi cet autocar ne part pas de la Roche sur Foron ?	<u>Réponse apportée post Comité de ligne</u>  Ces deux circulations répondent à des missions complémentaires, sur deux destinations distinctes. L'autocar part de Genève Eaux Vives car il est lié dans ces circulations à l'autocar partant de Annecy à 12h20 et arrivant à Genève Eaux Vives à 13h50.		X

8.Desserte	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement	
					en cours	clos
Politique d'arrêts	Association - Courrier	28/02/2011	Pourquoi la desserte de Magland évolue-t-elle en 2011?	La desserte de Magland n'est pas assurée sur les relations St Gervais - Lyon, faute d'un délai de retournement suffisant en gare de St Gervais. Les arrêts sur les relations directes avec Annecy et Genève Eaux vives restent quant à eux assurés. <i>Des évolutions substantielles sont apportées lors du service 2012.</i>		X
	Usager	28/02/2011	La gare de Reignier est la plus proche de Annemasse, avec celle de Bons en Chablais. En 2010, la desserte de cette gare à la demi-heure convenait parfaitement aux voyageurs. Or, une baisse significative du niveau de l'offre a été opérée en 2011. Peut-on envisager une amélioration en 2012 ? Un complément par autocar est-il possible ? Quel niveau de desserte à horizon de mise en oeuvre de CEVA ?	A horizon CEVA, le niveau de service projeté et concerté en janvier 2009 avec les associations d'usagers et les élus locaux, limite la desserte de Reignier à un train par heure.		X
Correspondances	Formulaire électronique - Association	24/03/2011	Certains horaires d'autocars TER ne sont pas efficaces pour quelques minutes seulement : c'est le cas de l'autocar au départ de Genève Eaux Vives à 17h40 qui pourrait être avancé à 17h30 permettant une correspondance pour la vallée de l'Arve ainsi que le départ de Annecy à 7h15, qui permettrait une arrivée à Genève plus confortable si le départ est ramené à 7h00.  Est-il possible de procéder à ces changements d'horaires en cours d'année ?	<i>Le départ d'Annecy à 7h05 est réalisé dans le cadre du service 2012.</i> <i>Pour le retour du soir de Genève à destination de la vallée de l'Arve, l'offre en 2012 est la suivante (Chêne Bourg en train et Genève Eaux vives en cars)</i> - 16h34 - 17h55, avec correspondance à Annemasse (train); - 17h25 - 18h57 avec départ en car et correspondance à Annemasse sur train; - 18h34 - 19h55, avec correspondance à Annemasse (train); - 19h34 - 20h57, avec correspondance à Annemasse (train); - 20h34 - 21h57, avec correspondance à Annemasse (train). Parallèlement, un service autocar au départ de Genève à 18h00 pour La Roche sur Foron est créé en 2012.		X
8.Desserte	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement	
					en cours	clos
<b>Année 2012</b>						
Horaires et temps de trajet	Association	28/02/2011	Le matin l'offre est composée depuis Annecy pour Annemasse de 2 départs: 6h27 et 7h27. Pourquoi n'y a-t-il pas un renfort à la demi-heure en pointe pour un départ vers 7h00 ?	<i>En 2012, une offre TER est proposée à 7h05 par car direct, en complément du train direct à 6h32 ainsi que du car de 7h32 en correspondance à La Roche sur Foron à 8h12.</i> Toutefois, l'assistance décide de privilégier en séance l'arrivée avant 9h00 du car de 8h12 (cf. le point suivant).		X
	Association	28/02/2011	Peu-on avancer le car d'Annecy de 7h15 à 7h00 pour permettre aux usagers d'arriver entre 8h15 et 8h20 à Genève ?	Le rétablissement d'une offre Annecy - Annemasse plus pertinente fait partie du cadrage fonctionnel que la Région Rhône Alpes a transmis à la SNCF pour le service 2013, dans le cadre du terminus de l'offre ferroviaire en gare d'Annemasse.		
	Association	19/12/2011	Pourquoi l'autocar au départ de La Roche sur Foron à 8h12 dessert-il Annemasse, ayant pour conséquence une arrivée trop tardive à Genève à 9h12 ?	Cette circulation permet une arrivée à Annemasse à 8h47 en quittant Annecy à 7h32, objet d'une demande formulée par le tissu associatif l'année dernière. De ce fait, les deux fonctionnalités ne peuvent être assurées conjointement. La Présidente du Comité de ligne demanda à l'assistance d'exprimer sa préférence entre ces deux propositions: la salle préfère une arrivée à Genève avant 9h00. La SNCF indique que l'horaire de ce car sera réajusté (La Roche sur Foron 8h12 - Genève 8h50) après les vacances de février 2012, et mentionné dans les fiches horaires.		X

8.Desserte	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement	
					en cours	clos
Horaires et temps de trajet	Association	19/12/2011	Pourquoi certains horaires ne sont-ils pas reconduits entre La Roche sur Foron et Genève au service 2012 ?	Le car Annecy 7h15 - La Roche sur Foron 7h50 - Genève 8h35 qui circulait en 2011 a été décalé pour le service 2012 de 15 mn. Son nouvel horaire est: Annecy 7h00 - La Roche sur Foron 7h35 - Genève 8h25.  Ce changement est intervenu après concertation avec le GLCT, Canton de Genève et CG 74 à des fins de coordination des horaires: l'offre GLCT au départ d'Annecy à 7h30 est jugée trop proche.		X
	Association	courrier	A volume kilométrique constant, une amélioration de l'offre est possible. Est-ce techniquement réalisable de créer 2 trains Annecy - Annemasse au départ 8h27 et 12h27 à la place de 10h27 et 14h27?	Le rétablissement d'une offre Annecy - Annemasse plus pertinente fait partie du cadrage fonctionnel que la Région Rhône Alpes a transmis à la SNCF pour le service 2013, dans le cadre du terminus de l'offre ferroviaire en gare d'Annemasse.		X
	Formulaire électronique - Association	24/03/2011	Est-il possible de retarder le premier départ de St Gervais de 5h00 à 5h30 ?	Le projet horaire 2012 prévoit une destination Lyon pour ce train (Genève en 2011), et les contraintes de circulation en heures de pointe dans le nœud ferroviaire lyonnais sont trop importantes pour procéder au changement demandé.		X
Politique d'arrêts	Association	28/02/2011	Comment peut-on améliorer la desserte au départ d'Annecy le soir en direction d'Annemasse, caractérisée par un trou de 2 heures entre 16h27 et 18h27 ? Et depuis Annemasse pour combler le trou entre 17h27 et 19h28 ?	Le rétablissement d'une offre Annecy - Annemasse plus pertinente fait partie du cadrage fonctionnel que la Région Rhône Alpes a transmis à la SNCF pour le service 2013, dans le cadre du terminus de l'offre ferroviaire en gare d'Annemasse.		X
	Association et usagers	25/05/2011	La grille 2012 présentée en séance tient-elle compte des travaux du CEVA ?	La Région et le Canton de Genève ont exprimé une commande commune à la SNCF, pour que le mode ferroviaire soit le plus performant possible durant les travaux du CEVA en desservant le plus loin et le plus longtemps possible au delà de Annemasse. Cette volonté commune se traduit par un scénario de terminus provisoire en gare de Chêne Bourg. RFF explique que la trame horaire s'élabore 2 ans avant la mise en service. Or, les nombreuses incertitudes sur le calendrier du début des travaux ont conduit à une grille avec terminus Chêne Bourg, qui par la suite été retravaillée par la SNCF pour un terminus Genève Eaux-Vives. Dans ce cas, un basculement vers Chêne Bourg interviendrait lors du début des travaux. Par ailleurs, RFF et la SNCF précisent que l'état de la voie ferrée au delà d'Annemasse est trop dégradée pour engager de façon satisfaisante sur une année la circulation de train. Cette contrainte d'exploitation a conduit la SNCF à privilégier un système de terminus des trains à Annemasse avec correspondance obligatoire et systématique sur des navettes ferroviaires (excepté 5 aller-retour Chablais - Suisse) pour Chêne-Bourg ou Genève Eaux Vives.  Ainsi, les relations directes soutenues par la Région et le Canton de Genève ne peuvent être mises en place, sans risque sur la stabilité des horaires de l'ensemble de la Haute Savoie.		X

8.Desserte	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement	
					en cours	clos
Politique d'arrêts	Syndicat cheminot + mairie de Saint Martin Bellevue	28/02/2011	<p>La gare de Saint Martin Bellevue a été fermée sans concertation préalable, sans information fiable aux voyageurs.</p> <p>- Quelles sont les raisons qui ont milité en faveur de la suppression des arrêts ferroviaires ?</p> <p>- Quelle est la position de la Région sur la réouverture de cette gare ?</p> <p>- Quel système de substitution pour les voyageurs d'ici la réouverture ?</p> <p>- Quelle position de la Région et de la SNCF sur les propositions horaires de maintien de la desserte ?</p>	<p>La refonte des horaires, due à l'accélération du TGV Paris – Genève, a nécessité la modification par RFF, qui en est responsable, de la trame horaire systématique (catalogue de sillons se répétant toute la journée), base de l'horaire cadencé.</p> <p>Depuis décembre 2010, la desserte systématique de la gare de St Martin Bellevue n'est plus possible, en raison des contraintes fortes qui pèsent sur l'infrastructure du réseau ferroviaire haut-savoyard: pour des questions de croisement sur voie unique, seuls deux arrêts sont possibles, et la fréquentation de St Martin Bellevue est plus faible que celles de Groisy et de Pringy.</p> <p>La Présidente du comité de ligne reconnaît que l'information fournie préalablement à la fermeture de cette gare n'a pas été suffisante, et renouvelle son attachement à cette desserte qui est mentionné dans le cahier des charges rédigé par la Région à la SNCF pour le service 2012. La desserte est dorénavant assurée par des accès des abonnés de cette gare sur l'ensemble des autocars T 72 du GLCT qui desservent Annecy.</p> <p><i>Il n'est pas possible techniquement d'apporter une réponse positive pour 2012. La réalisation de cet arrêt fait partie du cadrage fonctionnel que la Région Rhône Alpes a transmis à la SNCF pour le service 2013.</i></p>		X
	Syndicat cheminot	19/12/2011	<p><i>Est-ce que la diamétralisation des trains entre Annemasse et Grenoble ne permettrait pas d'obtenir la détente suffisante afin de procéder à l'arrêt ferroviaire en gare de Saint Martin Bellevue ?</i></p>	<p>La diamétralisation présente certes des avantages en proposant des relations de plus longues distances, mais elle est également source de multiplication des aléas.</p> <p>Par ailleurs, les correspondances à Annecy sont performantes en moins de 10 minutes pour les trajets entre la Haute-Savoie et la Savoie, et le sillon alpin plus globalement.</p>		X
	Elus	25/05/2011	<p>Quelles sont les perspectives de desserte pour 2012 concernant la gare de Saint Pierre en Faucigny ?</p> <p>De plus, l'arrivée à Cluses à 7h36 est trop tardive pour une prise de poste dans le secteur industriel: une solution alternative est-elle possible ?</p>	<p>Le projet 2012 prévoit une généralisation des arrêts en gare de St Pierre en Faucigny. Il est vrai qu'à ce jour le TER est globalement plus adapté pour des horaires tertiaires ou scolaires que pour les horaires industriels.</p> <p>Ce point représente un axe de progrès du TER pour les années à venir.</p>		X
	Association + formulaire électronique	19/12/2011	<p>Pourquoi les cars du GLCT ne permettent-ils plus de faire les trajets La Roche sur Foron - Genève ?</p>	<p>L'accord passé entre la Région et le GLCT permet aux abonnés TER d'accéder à une partie de l'offre GLCT exclusivement sur le trajet Annecy - Genève (tel que mentionné sur les fiches horaires), et ce depuis l'année de sa mise en place en 2008. Une pratique abusive s'était organisée. Le dispositif s'est étoffé progressivement, débutant avec 2 allers-retours, ouvert à un troisième pour le service 2011 puis un quatrième pour le service 2012.</p>		X
Correspondances	Usagers	28/02/2011	<p>Quelles seront les possibilités de relations entre Chambéry - Rumilly et Annemasse ?</p>	<p>L'amélioration des relations entre la Haute Savoie, la Savoie et l'Isère constitue un des points positifs du service 2011, traduit par des correspondances d'une dizaine de minutes. L'objectif est de maintenir ces possibilités.</p>		X

8.Desserte	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement	
					en cours	clos
Correspondances	Association	25/05/2011	L'évolution des relations ferroviaires condamne de plus en plus les hauts savoynards pour leur relation avec les territoires voisins. Quelles sont les évolutions envisagées pour 2012 ?	<p>La SNCF indique que 1 500 voyages/jour sont réalisés entre la Haute Savoie et au-delà de Bellegarde en direction de Lyon ou de Paris, répartis équitablement entre le Chablais, la vallée de l'Arve et Annemasse.</p> <p>Pour 2012, la SNCF présente un projet soutenu par la Région consistant à limiter les trains à Bellegarde, obligeant à une correspondance pour Lyon, sans impact conséquent sur le temps de parcours.</p> <p>Seul un trajet aller-retour par jour restera direct, complété par des renforts de fin de semaine.</p> <p>Les attendus de la Région relatifs à cette nouvelle organisation des déplacements concernent:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'amélioration de la qualité de service, en évitant que les problèmes sur une ligne s'exportent sur l'ensemble du trajet ;</li> <li>- une meilleure souplesse pour la gestion de la capacité des trains en hyper pointe.</li> </ul>		X
	Association	19/12/2011	<p>Le trajet Annecy 6h32 - La Roche sur Foron 7h10 - Chêne Bourg 7h55 est effectué avec un délai de correspondance de 20 mn à Annemasse, nécessitant un accès difficile à 7h47 sur un train venant du Chablais qui est bondé.</p> <p>La création d'une navette ferroviaire Annemasse - Chêne Bourg vers 7h30 est-elle envisageable ?</p>	<p>La SNCF précise que l'infrastructure entre Annemasse et Chêne-Bourg est utilisée à 100% de sa capacité de 5h45 à 10h00. Il est donc totalement impossible de rajouter une navette à 7h30.</p> <p>Il convient néanmoins de noter que le temps d'attente est similaire en 2012 à celui de 2011 (18 mn). Par ailleurs, l'offre est également composée d'un accès sur le car GLCT 6h30 - 7h50.</p> <p>En parallèle, il convient de noter que le rétablissement d'une offre Annecy - Annemasse plus pertinente fait partie du cadrage fonctionnel que la Région Rhône Alpes a transmis à la SNCF pour le service 2013, dans le cadre du terminus de l'offre ferroviaire en gare d'Annemasse.</p>		X
	Association	28/02/2011	Est-il possible de supprimer le cadencement en Haute Savoie, qui semble être la source d'horaires inadaptés ?	<p>Cette demande est reprise dans la synthèse hiérarchisée des demandes établie au printemps.</p> <p>Le cadencement est porté par la Région et a permis d'augmenter de manière importante l'offre et la fréquentation. Demande non retenue.</p>		X
	Association	25/05/2011 et courriers	Quelles sont les possibilités de diamétralisation des trains sur Annecy pour réaliser des relations Valence - St Gervais ou Valence - Annemasse ?	<p>La SNCF indique que la trame horaire ne permet pas de répondre à ce type de besoin. Toutefois, le projet horaire 2012 prévoit des correspondances à Annecy en 9 mn entre le sillon alpin et la Haute Savoie.</p> <p>Cet ajustement permettra donc de valoriser les relations demandées, notamment du point de vue des déplacements occasionnels et/ou touristiques.</p>		X
	Associations et formulaire électronique	19/12/2011 et 22/07/2011	<p>Pourquoi un aller-retour entre Chambéry et la Haute Savoie est-il vendu en correspondance, obligeant les voyageurs à descendre en gare d'Annecy pour finalement remonter dans le même train (avec une annonce en gare indiquant le terminus du train) ?</p> <p>Il s'agit d'une arrivée depuis La Roche sur Foron à Annecy 8h25, puis un départ à 8h38 pour Chambéry, et dans l'autre sens une arrivée à 20h22 à Annecy pour un départ à 20h27.</p>	<p>La SNCF répond que la mise en oeuvre de cette demande ne pourrait être réalisée que ponctuellement, car les roulements de matériels ne sont pas identiques tous les jours. La grille horaire entraînerait de fait de la confusion dans la lisibilité de l'offre, qui serait possible certains jours et pas d'autres. De plus, la pérennité de cette solution n'est pas acquise.</p>		X

8.Desserte	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement	
					en cours	clos
Année 2013						
Fréquence/Périodicité	Formulaire électronique	18/12/2011	Les horaires 2012 concernant le trajet entre La Roche sur Foron et Genève ne sont pas performants, avec parfois des temps de trajets de 1h25. Des améliorations sont-elles possibles en 2013 ?	La SNCF annonce la création d'un autocar en janvier 2012 au départ de Genève à 18h00 direct pour la Roche sur Foron, avec un temps de trajet de 45 mn.		X
	Associations	19/12/2011	Pourquoi y'a-t-il aussi peu d'offre au retour de Genève pour desservir la Roche sur Foron.			
	Formulaire électronique	18/12/2011	Les horaires 2012 concernant le trajet entre Reignier et Annecy ne sont pas performants, avec parfois des temps de trajets de 1h28, et un trou dans l'offre entre 17h01 et 18h35. Des améliorations sont-elles possibles en 2013 ?	Cette demande particulière est à étudier.	X	
Politique d'arrêts	Elus	19/12/2011	Quelles sont les modalités permettant d'activer la réouverture des gares de Evires et St Laurent ?	La réouverture de ces gares n'est pas prévue dans le cadre de la définition de l'offre mise en place à horizon CEVA, offre qui s'appuie sur le respect de la trame horaire établie par RFF. Sur ce point, différents voyageurs et membres du tissu associatif indiquent leur opposition à ces demandes, qui traduiront un allongement des temps de parcours injustifié au regard des bassins de population desservis. La Présidente du comité de ligne indique son attachement aux vertus du ferroviaire pour contribuer à la question de l'aménagement du territoire. A ce titre, elle rencontrera prochainement les élus des communes concernées.		X
			Est-il possible d'intégrer la desserte de Saint Pierre en Faucigny concernant le trajet en car du réseau étudiant de fin de semaine ?	La SNCF estime que le temps nécessaire pour marquer cet arrêt est relativement long. Des offres en train existent le dimanche à 16h40, 17h40 et 18h40.		X
9.Politique de tarification	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement	
					en cours	clos
Tarification multimodale	Usagers et élus	28/02/2011	Pourquoi les titres de transports dont ils bénéficient les scolaires ne permettent pas d'accéder au TER ?	Le transport des scolaires est une compétence qui relève des Conseils Généraux. Ils décident soit de transporter des élèves par mode autocar soit d'utiliser le train en passant convention avec la Région et la SNCF.		X
	Formulaire électronique - Usager	15/02/2011	Pourquoi n'y a t-il pas d'harmonisation des tarifs entre tous les acteurs du transport public : TER, Conseil Général de Haute Savoie, GLCT ?	Chaque autorité organisatrice de transport dispose de sa gamme tarifaire, ce qui explique les changements lorsque l'on passe d'un réseau à un autre. La Région s'emploie à faciliter le passage d'un parcours d'un réseau à un autre avec la mise en place de tarifs combinés, qui associe un réseau urbain et le TER. Le travail de concertation initié devra être poursuivi. Ces tarifs n'existent à ce jour en Haute Savoie qu'avec Uniréso (service TER+uniréso).  Des pistes de travail sont étudiées, mais tout rapprochement nécessite un accord de l'ensemble des acteurs sur la typologie et le statut commun d'un usager. Pour exemple, il est nécessaire que les segments "jeunes" ou "senior" correspondent au même âge et avec les mêmes conclusions. De plus, la Région est contrainte puisque la gamme tarifaire TER est une gamme nationale.		X

10.Distribution et billetterie	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement	
					en cours	clos
Canaux de distribution des titres	Usagers et formulaire électronique	28/02/2011	Parfois, les chauffeurs ne vendent pas de titres de transport à bords des autocars TER. Quelles sont les règles précises pour acheter un billet à bord d'un autocar TER ?	<p>La règle de vente à bord est fonction du type d'arrêts concernés. Le principe est le suivant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- soit on est au départ d'une gare ouverte à la distribution des titres et il n'y a pas de distribution à bord des cars,</li> <li>- soit ce n'est pas le cas, et alors la distribution se fait à bord, soit par machine de vente électronique soit par usage d'un carnet de billet manuel.</li> </ul> <p>Un carnet de billets manuel de secours étant disponible dans chaque autocar (car parfois il y a des fermetures exceptionnelles de gares à la vente), la distribution est donc bien assurée à bord des autocars TER.</p> <p>Pour les lignes mixtes (desserte car + train sur une même ligne), la vente à bord est effectivement limitée car l'itinéraire de la ligne assure des arrêts en gare, qui sont pour la majorité des points de vente ouvert. Lorsque qu'il n'y a pas de points de vente à l'arrêt desservi, un titre peut être délivré à bord.</p>		X
Validation des titres	Association	28/02/2011	La présentation mentionne le coût très important du ferroviaire. Pourquoi un contrôle des titres de transport n'est-il pas réalisé systématiquement sur tous les trajets, concernant tous les voyageurs ?	<p>L'ensemble des trains TER Rhône Alpes circule avec un contrôleur à bord : la situation décrite est donc anormale et reste exceptionnelle.</p> <p>La lutte contre la fraude fait l'objet d'un plan annuel entre la Région et la SNCF, dont l'un des objectifs demeure la perception des recettes liées à un service rendu.</p>		X
11.Organisation du comité de ligne	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement	
					en cours	clos
Invitations	Usagers	28/02/2011	Le Conseil Général de Haute Savoie est-il invité aux Comités de Lignes ?	Oui, au même titre que l'ensemble des autorités organisatrices de transport qui ont compétence sur le territoire.		X