

Comité de ligne Chambéry – Albertville – Moutiers – Bourg Saint Maurice						
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	02/03/2011 et 24/11/2011	De nombreux griefs sont exposés, rendant le trajet en car TER peu fiable : - 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.	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.  Cette demande est reprise dans la synthèse hiérarchisée des demandes du printemps.		X
	formulaire électronique	23/09/2011	La suppression des trains entre Albertville et Bourg st Maurice de la mi juin à mi août a été chaotique. Sera-t-elle reconduite pour le service 2012 ?	Des travaux d'entretien de la voie ferrée ont été réalisés du 4 juillet au 19 août et du 12 au 23 septembre entre Albertville et Bourg St Maurice, occasionnant le remplacement de certains trains par des cars de substitution. Il s'agit d'une pratique établie sur l'ensemble du réseau rhônalpin, afin de réaliser la nécessaire maintenance de l'infrastructure. Ainsi, l'ensemble des trains supprimés pour travaux ont donc été substitués. Les trains limités à Moutiers par l'application de la saisonnalité, n'ont quant à eux pas été substitués en toute logique, puisque l'offre n'est pas assurée durant cette période.  RFF indique que les périodes de travaux prévus pour 2012 concernent: - la régénération de deux tabliers métalliques (nettoyage, sablage, peinture, etc), qui se tiendront durant 14 semaines de nuits de fin printemps à début automne ainsi que durant 4 semaines en août nécessitant une coupure de 9h à 16h30; - la réalisation de travaux de caténaire, voie, débroussaillage nécessitant 3 semaines (13, 14 et 40) de maintenance massifiée entre 10h20 et 14h20.		X
	formulaire électronique	20/11/2011	Pourquoi supprimer, lors des grèves, le car pour Albertville qui passe à 6h37 à St Pierre d'Albigny ? Ce car est pris par les Lycéens ainsi que les personnes qui prennent leur travail à 7h30 et 8h à Albertville.	<u>Réponse post Comité de ligne:</u> La SNCF précise que lors des mouvements sociaux, la pratique consiste à redéployer les ressources en fonction des besoins les plus prégnants. De ce fait, les autocars réguliers peuvent être supprimés. La demande sera examinée pour identifier les modalités de son application pour l'avenir.	X	
	Usagers	02/03/2011	Pourquoi les chutes de neige ont-elles autant créées de perturbation, sur un territoire pourtant habitué à ce type d'intempérie ?	La SNCF indique que l'année 2010 a été marquée par deux épisodes neigeux de grande importance, l'un en début d'année et l'autre en fin d'année. En début d'année, le choix a été de faire circuler l'ensemble des trains, mais les nombreuses pannes ont décimé le parc de matériel roulant. Par ailleurs, les trains qui circulent sur le secteur de ce comité de ligne sont aussi pour certains d'entre eux affectés sur d'autres lignes, moins habitués à des épisodes climatiques de cette ampleur, moins fournis en moyens de déneigement par exemple. En retour d'expérience, lors de la seconde période de neige en décembre, la SNCF a choisi de limiter délibérément le nombre de trains ainsi que la vitesse commerciale.		X
Autres	Usagers	02/03/2011	En cas d'incident, la SNCF est-elle dans l'obligation d'intervenir dans un délai de 1h30 ? Quelles sont les modalités pour la prise en charge par des taxis ?	La SNCF précise qu'elle n'est soumise à aucun délai obligatoire pour intervenir, mais qu'elle met tout en oeuvre pour aller au plus rapide et au plus efficace. Des permanents au centre régional des opérations observent les dysfonctionnements et prennent des décisions en temps réel pour intervenir dans les meilleures conditions en fonction des contraintes. Parfois, il est impossible d'affréter des bus car le parc et/ou les conducteurs sont utilisés à 100%.		X

Comité de ligne Chambéry – Albertville – Moutiers – Bourg Saint Maurice						
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
Autres	Usagers	02/03/2011	Quel est le montant des pénalités versées à la Région pour causes de retard ou suppression de train ? Quel en sera l'usage ?	La convention d'exploitation entre la Région et la SNCF prévoit différentes clauses incitatives pour améliorer la qualité de service à travers un dispositif de bonus/malus. Le montant des pénalités pour 2010 devrait être de l'ordre de 3 M€. Pour aller plus loin et inciter l'exploitant à de meilleures performances, la Région initie un travail partenarial tri-partite avec la SNCF et RFF.		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	Usager	02/03/2011	Qu'est ce qui explique la baisse de fréquentation sur la ligne en 2010?	Après une évolution significative sur la période 2007 -2009, on constate en effet une baisse de la fréquentation sur l'ensemble des trajets de la ligne en 2010 : Chambéry – Albertville: -2% Chambéry - Bourg Saint Maurice: - 30% Périurbain de Chambéry : Montmélian – 3%, St Pierre d'Albigny -2%  Selon la SNCF, la baisse du niveau d'emploi dans le secteur chambérien a contribué fortement à une baisse d'activité du TER. La médiocre qualité de service a également éloigné certains voyageurs du TER.		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	Association	02/03/2011	Quels sont les adaptations qui sont faites en période de forts flux touristiques ?	La SNCF répond que des renforts de compositions sont mis en place sur les fin de semaines les plus chargées, complétées par des autocars. Toutefois, le manque de matériel de réserve crée parfois des tensions rendant impossible l'ajustement à la hausse des capacités offertes.		X
	élus	02/03/2011 et 24/11/2011	Le train partant de Lyon le vendredi à 14h41 et desservant Chambéry à 16h00, puis Montmélian à 16h10 pour Bourg St Maurice manque très souvent de place. Pouvez-vous rajouter des rames ?	La SNCF précise que ce train circule dans sa composition maximale - 7 caisses réversibles - qu'il n'est pas possible de rallonger pour des raisons de longueurs de quais liées à la sécurité des voyageurs. Par ailleurs, afin de respecter la vitesse commerciale, il est conseillé de respecter le tonnage du train qui est attribué sur chaque sillon, sans quoi des difficultés dans la fiabilité des horaires sont à prévoir.  Cette demande est reprise dans la synthèse hiérarchisée des demandes du printemps. La SNCF indique que le service 2012 sera réalisé dans des conditions difficiles puisque l'ensemble du parc matériel sera utilisé, ne permettant pas d'améliorations substantielles comparativement au service 2011.		X
	Usager	02/03/2011 et 24/11/2011	Quelles sont les solutions possibles concernant la capacité du train Albertville 7h44 - Chambéry 8h25 et Chambéry 17h34 - Albertville 18h15 ?	Cette demande est reprise dans la synthèse hiérarchisée des demandes du printemps. La SNCF indique que le service 2012 sera réalisé dans des conditions difficiles puisque l'ensemble du parc matériel sera utilisé, ne permettant pas d'améliorations substantielles comparativement au service 2011.		X
Confort et propreté	Usagers	02/03/2011	Pourquoi l'accès aux toilettes dans les bus n'est-il pas possible ?	La SNCF indique que l'accès aux toilettes est en théorie ouvert aux voyageurs. Il sera procéder à une vérification des pratiques, avec un rappel aux conducteurs si besoin.		X
Choix de l'équipement	Usagers et élus	02/03/2011	Qu'est ce qui explique que le rapport soit de 1 à 7, concernant le coût de la circulation d'un train ou d'un autocar ?	La SNCF explique que ces chiffres relèvent d'une moyenne, en particulier le coût d'un km.train varie en fonction du matériel, des lignes, des roulements mis en place. La structure précise des coûts n'est pas une information qui peut être transmise.		X

Comité de ligne Chambéry – Albertville – Moutiers – Bourg Saint Maurice						
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	Usagers et élus	02/03/2011	Quelles sont les actions menées par la Région concernant le matériel roulant ?	<p>La Région investit chaque année près de 100 M€ pour la rénovation et l'acquisition de matériel. A titre d'illustration, le prix d'une rame est compris entre 5 et 8 M€.</p> <p>La Région et la SNCF procèdent à des projections sur l'évolution de la demande pour dimensionner la commande la plus pertinente de nouvelles rames, devant répondre aux besoins actuels et futurs.</p> <p>Il est à noter le caractère structurant de ces acquisitions dont l'amortissement se réalise sur plusieurs décennies. Par ailleurs, il faut composer avec des délais de réalisation industrielle relativement longs, soit environ 5 ans entre la commande et la livraison.</p> <p>Les prochaines livraisons sont prévues à partir de 2014-2015.</p> <p>Le Président du comité de ligne précise qu'un point sur le matériel pourra faire l'objet d'un prochain comité de ligne.</p>		X
	Usagers	24/11/2011	Quels sont les éléments nouveaux concernant le service 2012 ?	<p>La SNCF indique que la tension sur le parc matériel est à son maximum à l'échelle de l'ensemble du territoire rhônalpin. Les retards de livraison du matériel tram-train sur l'Ouest Lyonnais ne permettent pas de réaffecter des rames plus capacitaires, dans un contexte 2012 pourtant marqué par une croissance de l'offre à l'échelle de la Région.</p> <p>La Région rappelle sa vigilance et son exigence sur ce dossier en demandant à l'opérateur ferroviaire de tout mettre en œuvre pour soulager les trains où le manque de place est le plus pénalisant.</p>	X	
4. Information	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement	
					en cours	clos
Information en situation perturbée	Usagers	02/03/2011 et 24/11/2011	Il est très difficile d'obtenir une information fiable en situation perturbée, que ce soit auprès des contrôleurs, des chauffeurs de cars ou du personnel en gare. Quelles sont les pistes de solution ?	<p>La Région demande à la SNCF de tout mettre en œuvre pour améliorer ces situations.</p> <p>Cette demande est reprise dans la synthèse hiérarchisée des demandes du printemps.</p> <p>Une convention d'objectifs et de performance sur la qualité de service du TER, votée par les élus régionaux, a été conclue pour une période de 4 ans (2011 à 2015). Le budget alloué à cette convention tripartite est de 9 M€, chaque partenaire (Région, SNCF, RFF) participant à hauteur de 3 M€.</p> <p>Les objectifs de la contractualisation sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définition, partage et suivi d'indicateurs de qualité,</li> <li>- Programmation de diagnostics et de plans de progrès par ligne (suivi spécifique des lignes et trains identifiés « sensibles »),</li> <li>- Actions immédiates de rétablissement de la qualité (fiabilisation de la production et du réseau, gestion des aléas),</li> <li>- Amélioration du processus de production de l'horaire (anticipation),</li> <li>- Amélioration de l'information voyageurs.</li> </ul>		X
	élus	24/11/2011	Comment obtenir une information fiable en cas d'absence de personnel en gare ?	Le déploiement du système CATI TER sur l'ensemble des gares de la ligne en 2012 permettra de disposer d'une information en temps réel concernant les 10 prochains trains, diffusée sur des écrans positionnés sur les quais de gare.		X

Comité de ligne Chambéry – Albertville – Moutiers – Bourg Saint Maurice						
5. Infrastructure et projets	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement	
					en cours	clos
Travaux d'infrastructure	Elu	24/11/2011	Des travaux sont-ils budgétés entre Albertville et Bourg Saint Maurice pour favoriser le croisement des trains ?	RFF apportera des 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	
					en cours	clos
Bâtiment, aménagement et équipements voyageurs / abords	Elus	24/11/2011	L'offre de stationnement en gare d'Albertville est saturée. Quelles sont les modalités pour enclencher un agrandissement ?	Le nombre de place est déterminé en fonction de différents critères: hiérarchie de la gare, fréquentation, aire de chalandise. La politique de la Région en termes de rabattement consiste à faciliter les accès pour tous les modes (TC, modes doux notamment), et limiter autant que possible l'accès de l'auto-soliste. La Région est un partenaire des collectivités locales, en les accompagnant techniquement dans la définition du besoin et en contractualisant financièrement la réalisation.		X
Mise en accessibilité des gares et des points d'arrêt	Usager	02/03/2011	Quels sont les projets en gare de Moutiers et Albertville ?	<u>Réponse post Comité de ligne:</u> En application de la loi du 11 février 2005, la Région Rhône Alpes a voté à l'unanimité en 2009 son schéma directeur régional d'accessibilité (SDRA) (disponible sur le site de la Région <a href="http://www.rhonealpes.fr">http://www.rhonealpes.fr</a> , rubrique transport). Ce document d'orientation prévoit entre autre, en partenariat avec SNCF et RFF, l'équipement progressif des gares, des quais et l'accessibilité du matériel ferroviaire et des autocars afin de favoriser l'autonomie la plus importante dans les transports collectifs. La gare de Moutiers présente un pic de fréquentation l'hiver. Il s'agit donc d'une gare TER mais avec une fonctionnalité davantage orientée vers une gare nationale (voire internationale). La gare est classée en niveau 2, permettant à terme une accessibilité avec aide humaine. A l'initiative de la ville, une étude est en cours pour la réalisation d'un pôle d'échange multimodal avec prise en compte de la thématique accessibilité. La gare d'Albertville - plus fréquentée - est quant à elle classée en niveau 1, avec des aménagements plus conséquents à prévoir (dont la traversée des quais) permettant à terme une autonomie maximale. Une étude sur les aménagements nécessaires est en cours.	X	
7. Intermodalité	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement	
					en cours	clos
Coordination des offres	Elus	24/11/2011	L'offre en transport public entre Moutiers et Bourg Saint Maurice est peu performante (l'offre TER ainsi que les relations départementales pour rejoindre les stations et les emplois). Le CRD Tarentaise souhaiterait se saisir de cette problématique au côté de la Région. Quelles sont les modalités pour enclencher un travail en commun ?	Le Président du comité de ligne constate le manque de données disponibles sur ce territoire, notamment l'absence d'un diagnostic sur les complémentarités possibles entre les différentes autorités organisatrices. La Région reste un partenaire si le SCOT de Haute Tarentaise souhaite initier une étude prospective tous modes de déplacements.		X
Orientation politique et projet	Elus, associations et Usager	02/03/2011	A quand l'ouverture de la vélo station d'Albertville ?	La Région Rhône Alpes a réuni l'ensemble des interlocuteurs de ce dossier, leurs faisant partager l'état des lieux et s'engager collectivement à trouver des solutions dans les meilleurs délais.		X

Comité de ligne Chambéry – Albertville – Moutiers – Bourg Saint Maurice							
8.Desserte	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement		
					en cours	clos	
Année 2011							
Horaires et temps de trajet	Association et usager et Formulaire électronique	02/03/2011 et 26/02/2011	Pourquoi la première arrivée à Lyon est-elle à 9h16, contre 8h50 en 2010 ? Peut-on solutionner cette demande en 2012 ?	<p>Les évolutions de desserte du réseau TER Rhône-Alpes pour le service 2011 sont la conséquence directe de la mise en service de la ligne du Haut-Bugey. Cette dernière permet au TGV Paris – Genève un gain de temps de parcours de 18 minutes, mais a obligé en parallèle à modifier 40 % des horaires des TER Rhône-Alpes, afin de permettre l'insertion des TGV sur la section Bellegarde – Genève, et d'assurer des correspondances TGV – TER efficaces en gare de Bellegarde.</p> <p>Pour ce faire, cela a nécessité la modification des horaires de l'étoile d'Annessasse ainsi que ceux de Lyon–Chambéry. Cette réorganisation a touché en cascade les vallées savoyardes de Maurienne et de Tarentaise, puisqu'une partie de la desserte était réalisée en continuité des trains Lyon – Chambéry.</p> <p>La Trame horaire 2012 établie par RFF ne permettra pas d'apporter de solutions favorables.</p> <p><i>Cette demande est reprise dans la synthèse hiérarchisée des demandes du printemps. Toutefois, le respect de la trame horaire établie par RFF ne permet pas de répondre à cette demande pour le service 2012.</i></p>		X	
	Association et usager	02/03/2011	Pourquoi le dernier retour en train direct depuis Lyon est à 18h41 contre 19h41 en 2010 ?	La configuration des horaires directs est intrinsèquement liée à l'élaboration de la grille Lyon - Chambéry, qui a été profondément remaniée par l'arrivée du TGV Haut-Bugey. Il convient de noter toutefois, qu'une correspondance à Chambéry est possible en 30 mn sur le train quittant Lyon à 19h41.			X
	Usagers	02/03/2011	Peut-on décaler le départ de Chambéry pour éviter une attente de 37 mn en gare de Chambéry sur le train quittant Lyon à 16h41 ? Une évolution est-elle programmée pour 2012 ?	Dans le cadre de la construction des horaires, RFF propose deux types de trains : des trains omnibus et des trains de maillage régional aux deux heures, ne desservant pas toutes les gares et en relation avec Lyon. La Région essaye de répondre à tous les besoins (desserte tournée vers Chambéry, relations avec Lyon...). Or, les départs de Chambéry à la minute 36 sont appréciés des voyageurs quotidiens.			X
Correspondances	Usager et formulaires électroniques	02/03/2011 et 26/02/2011 et 28/02/2011 et 24/11/2011	<p>Le dimanche soir, les relations TER entre la ligne de Tarentaise et Grenoble ne sont pas performantes.</p> <p>- le train Chambéry 19h43 – Montmélian 19h55 – Grenoble 20h31 (donnant correspondance sur départ BSM 18h16) est complet ;</p> <p>- le départ de Bourg Saint Maurice à 16h51 est trop tôt ;</p> <p>- l'horaire du réseau étudiant Bourg Saint Maurice 19h00 – Grenoble 21h50 est incompatible avec l'horaire d'ouverture de l'accueil de l'internat 20h – 22h.</p> <p>Quelles sont les solutions pour améliorer la situation ?</p>	<p>Toutes les possibilités seront étudiées.</p> <p>= &gt; cette demande est reprise dans la synthèse hiérarchisée des demandes.</p> <p><i>Éléments de réponse SNCF:</i> La demande a été prise en compte et le train au départ de Montmélian à 19h55 de l'automne 2011 a été assuré avec 2 rames B 82500. Depuis le changement de service du 11 décembre, ce train n'est plus assuré qu'avec une seule rame. Il a été mis sous surveillance et un diagnostic exhaustif sera prochainement établi.</p>	X		
	Association et usagers	02/03/2011 et 21/11/2011	Les correspondances entre le TER et le TGV ne sont pas performantes en gare de Chambéry. Pour exemple, le TER arrive à 10h26 alors que le TGV part à 10h24. Le dernier départ du TER le soir est à 21h34 en autocar alors que le TGV arrive à 21h43. Comment peut-on améliorer la situation ?	<p><i>Cette demande est reprise dans la synthèse hiérarchisée des demandes établie au printemps.</i></p> <p><i>Toutefois, cette demande n'est pas retenue dans le service 2012 et figure dans les améliorations demandées pour 2013</i></p>		X	
Autres	Usager	02/03/2011	Il est regretté l'importance de l'offre TER en mode autocar.	Le Président du comité de ligne se dit très attaché à ce que l'offre soit effectuée autant que possible en mode ferroviaire. Depuis le service 2011 le nombre de relations effectuées en autocars diminue, en partie expliqué par le changement opéré concernant les allègements de saisonnalités.		X	

Comité de ligne Chambéry – Albertville – Moûtiers – Bourg Saint Maurice						
Année 2012						
Horaires et temps de trajet	Usagers	02/03/2011	Pourquoi le départ de Chambéry à 16h34 est-il terminus à Albertville ? Cela nécessite une correspondance en 20 mn sur un autocar pour poursuivre jusqu'à Moûtiers avec une arrivée à 18h20, soit un horaire très proche du train qui part pourtant de Chambéry une heure plus tard à 17h34.	La desserte de la ligne Chambéry - Bourg Saint Maurice est assurée par différents TER répondant à des missions et des attentes des voyageurs différentes : les flux tournés vers Chambéry sont les plus nombreux, suivis des flux internes à la vallée dont les flux scolaires vers Moûtiers et Albertville et enfin les flux vers Lyon. En fonction des contraintes de l'infrastructure en voie unique et des objectifs d'optimisation recherchés dans les roulements de personnels et de matériels par la SNCF, il peut résulter des horaires proches sur des tronçons communs à plusieurs offres, tout en s'inscrivant dans une logique d'ensemble.		X
	formulaire électronique	01/03/2011	La grille 2012 permettra-t-elle une relation depuis Montmélan pour prise de poste à Chambéry à 7h00 ? Un retour vers 12h30 sera-t-il également possible ?	Sous réserves de faisabilités techniques et financières, la grille 2012 prévoit les fonctionnalités demandées. - Le matin deux offres : un train depuis Bourg Saint Maurice arrive à Chambéry à 6h29, ainsi qu'un train du sillon alpin arrivant à Chambéry à 6h36 ; - Le midi deux offres : un départ en autocar pour la Tarentaise à 12h32, ainsi qu'un train du sillon alpin au départ à 12h24.		X
	Usagers	02/03/2011 et 24/11/2011	La section entre Albertville et Moûtiers de l'autocar au départ de Chambéry à 8h34 fait doublon avec le train au départ de Chambéry à 9h45, puisque l'arrivée à Albertville se fait 7mn après. Est-il possible d'utiliser ces cars.km pour créer une relation Moûtiers - Bourg Saint Maurice offrant une correspondance sur le train de Chambéry à 7h33 ?	Cette demande est reprise dans la synthèse hiérarchisée des demandes établie au printemps. Toutefois, cette demande n'a pas été retenue pour le service 2012	X	
	Usager et formulaire électronique	02/03/2011 et 17/11/2010	La proposition de la SNCF appliquée pour le service 2011 de ne pas assurer 2 A-R Moûtiers - Bourg Saint Maurice en basse saison, sans substitution routière, n'est pas acceptable. Quels sont les leviers pour que cette demande soit prise en considération pour le service 2012 ?	Cette demande est reprise dans la synthèse hiérarchisée des demandes établie au printemps. Le service 2012 intègre cette nouvelle fonctionnalité		X
	usager	24/11/2011	Pourquoi y'a-t-il deux trains aussi rapprochés au départ de Bourg Saint Maurice (6h18 et 6h42) puis un trou jusqu'à 9h10 en mode autocar ?	Le train de 6h18 est un train dont le sillon est attribué jusqu'à Lyon, constituant la première offre directe de la journée. Il permet également une arrivée à Chambéry pour 8h00. Le train de 6h42 permet quant à lui une arrivée très appréciée pour Chambéry à 8h30. Les horaires de ces deux trains restent performants pour les besoins de déplacements quotidiens vers Chambéry, demande la plus importante sur cette ligne.		X
Année 2014						
Autres	Usagers	02/03/2011	Une étude multimodale à l'image de ce qui a été réalisé sur l'espace métropole Savoie est-elle à ce jour programmée ?	Non, il n'y a pas d'étude de cette ampleur programmée et budgétée à ce jour.		X
9.Politique de tarification	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement	
					en cours	clos
10.Distribution et billettique	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement	
					en cours	clos
11.Organisation du comité de ligne	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement	
					en cours	clos