

Comité de ligne St Etienne - Feurs - Roanne

Ce document retrace les échanges des deux comités de lignes tenus en 2011. Les indications en bleus concernent la vague de l'automne ou amendement des réponses concernant la vague du printemps.

1. Ponctualité et non réalisation d'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	Usagers	22/11/2011	Quelle est la situation de la ligne ?	<p>Cette ligne est privilégiée par rapport à la situation générale en Rhône Alpes puisque sa ponctualité moyenne se situe à 95,1%, soit plus de 5 points au dessus de la moyenne régionale. La ponctualité des principaux trains migrants est :</p> <p>Train de 6h21 au départ St Etienne : 94,2% Train de 5h52 au départ Roanne : 96,9% Train de 6h41 au départ Roanne : 92% Train de 7h15 au départ Roanne : 95,4% Train de 17h15 au départ ST Etienne : 80,7% Train de 17h50 au départ ST Etienne : 85,4% Train de 18h22 au départ ST Etienne : 94,8% Train de 17h19 au départ Roanne : 94,7%</p> <p>Sur l'année 2010, 1325 trains ont été supprimés dont 3,4% relèvent d'un problème d'exploitation au sein de la SNCF (problème de matériel et de gestion de personnel). Les vols de câbles sont importants et sont inclus dans la catégorie "Intempéries, accidents, obstacles malveillance". La présidente du comité de ligne constate que les mouvements sociaux sont des causes importantes de suppressions de trains mais rappelle qu'il s'agit de l'exercice d'un droit fondamental que ce constat ne remet pas en question. Pour gérer cette situation, il convient de s'adapter, d'informer les usagers et de proposer un service minimum.</p>		x
		22/11/2011	Quelle est la situation de la ligne ?	<p>A fin octobre 2011, la ponctualité des principaux trains migrants est :</p> <p>Train de 6h21 au départ St Etienne : 91,4% Train de 7h24 au départ de Roanne : 96,6% Train de 5h54 au départ Roanne : 94,4% Train de 6h51 au départ Roanne : 89,6% Train de 17h22 au départ ST Etienne : 96 % Train de 17h51 au départ ST Etienne : 92,7% Train de 18h22 au départ ST Etienne : 97% Train de 17h24 au départ Roanne : 95,4%%</p>		x
	Association familiale laïque Comité régionale de la consommation	25/03/2011 22/11/2011	<p>La régularité du train de 17h15 est catastrophique et décourage les usagers du train. Pourquoi le train de 17h15 a-t-il la plus mauvaise ponctualité ?</p> <p>Quelle est la situation de ce train en 2011</p>	<p>L'origine du problème sur le train de 17h15 au départ de St Etienne a été identifiée. Ce train est réalisé en rames croisées de matériel RRR qui ont de nombreuses défaillances et ne sont pas toujours à l'heure à quai. En outre, en cours d'année, un train de fret retardait le départ de ce train. Un travail a été mené avec l'activité fret. Le train de fret a été décalé et la production des trains a été révisée sur l'ensemble de l'étoile stéphanoise. Ces actions correctives portent aujourd'hui leurs fruits puisque le train de 17h15 atteint 94,4% de ponctualité en janvier 2011 et 95% en février 2011. L'amélioration s'est confirmée en 2011 : 96,1% de ponctualité à fin octobre 2011.</p>		x
	Sud Rail	25/03/2011	<p>Des restructurations sont à l'étude. La suppression des chefs de service à Roanne et la suppression du poste de régulateur sur les lignes Roanne-Lyon et Roanne St Etienne risquent de dégrader la qualité de service. Les élus sont-ils au courant du projet ?</p>	<p>C'est un sujet technique et la Région n'intervient pas sur l'organisation des moyens. L'exigence de la Région est construite sur une obligation de résultat en volume et en qualité. Ce n'est pas le rôle de la Région d'intervenir sur les moyens de production.</p>		x

1. Ponctualité et non réalisation d'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 familiale laïque Comité régionale de la consommation	25/03/2011	Pourquoi les intempéries ne sont-elles pas mieux gérées par la SNCF ?	La présidente du comité de ligne rappelle que les intempéries sont des situations exceptionnelles qui s'imposent à tous, y compris les conducteurs qui peuvent ne pas pouvoir se rendre à leur travail à cause de la neige et du gel. La SNCF précise qu'un agent est présent tous les jours à Roanne à 3 heures de matin pour intervenir sur la préparation du matériel .		x
	Elu	25/03/2011	Pourquoi le train de 19h51 au départ de Saint-Etienne Chateaux est-il souvent en retard ou supprimé ?	En attente d'éléments de réponse de la SNCF. Nota : Le soir du comité de ligne, un incident à Balbigny avec un train de fret a causé la suppression des circulations TER.		x
	usagers	22/11/2011	Comment la SNCF explique-t-elle les retards ? Quelles sont les actions mises en place pour y remédier ?	Les retards sont causés par le patinage des trains, notamment des trains de fret. Pour solutionner le problème la SNCF équipe les trains de bac à sable et passe régulièrement une drésine sur les voies. Il y a très peu de retards dus au matériel, sauf le train de 7h39 (arrivée à Chateaux) réalisé avec un matériel 72500 plus sensible au patinage. Au service 2012, le roulement du matériel de ce train sera modifié. Les retards des trains de la ligne St Etienne Montbrison Clermont ont aussi des répercussions sur les trains de la ligne St Etienne Roanne. L'embranchement avec la ligne de Montbrison se fait au niveau de la Fouillouse. La voie unique sur la ligne de Clermont contraint l'exploitation des trains et les règles de circulation tiennent compte de cette contrainte pour ordonnancer les trains.		X
	FNAUT	22/11/2011	Pourquoi les trains supprimés ne sont pas pris en compte dans le calcul de la ponctualité ?	La Présidente du comité de ligne précise que l'indicateur pourra être revu dans le cadre de la mise en œuvre de la convention tripartite d'objectifs et de performance votée par la Région le 23 septembre 2011.	X	
	Association familiale laïque Comité régionale de la consommation	25/03/2011	Les mouvements sociaux sont nombreux. Comment est organisé le dialogue social au sein de la SNCF ?	Le dialogue social avec les cheminots relève de la compétence de la SNCF et non de la Région.		x
2. Fréquentation	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement	
					en cours	clos
Fréquentation régionale	Usagers	25/03/2011	A quoi correspond l'indicateur sur le taux de remplissage moyen ?	Ce chiffre est le résultat d'une moyenne globale réalisée à partir des taux d'occupation des trains TER sur l'ensemble du réseau rhônalpin. Cette moyenne recouvre des situations très disparates. Elle indique que certains trains sur la Région circulent à vide. Elle ne reflète pas la réalité de la ligne St Etienne-Roanne mais permet d'apprécier globalement l'équilibre économique du service public de transport régional de voyageurs et son évolution dans le temps.		x
Fréquentation de la ligne	Présidente du comité de ligne	25/03/2011	Quelle est l'évolution de la fréquentation sur la ligne ?	La SNCF constate une perte de fréquentation entre 2009 et 2010 sur la ligne qui s'explique par les suppressions de trains suite aux mouvements sociaux et aux intempéries. Les trains supprimés sont remplacés par des autocars mais le service offert en substitution est moins efficace et s'accompagne d'une perte de fréquentation et de recettes.		x
	Usager	25/03/2011	Comment sont connus les effectifs dans les trains ?	Pour connaître la fréquentation train par train, en valeur réelle, la SNCF dispose de données de comptage des montées et descentes de chaque circulation. Les données de validations de la carte OûRA! ne servent pas à mesurer la fréquentation des trains. Elles ne permettent pas d'affecter un voyageur à la circulation qu'il utilise.		x
	Elu	02/11/2011	La baisse de fréquentation à Veauche est forte. Quelles sont les populations affectées par les suppressions de trains? Est-ce principalement des usagers domicile-travail ? Y en a-t-il plus à Veauche qu'à Montrond les Bains où la baisse de fréquentation est moins forte ?	Il est difficile d'analyser quelle est la population la plus affectée par ces suppressions. Les mouvements sociaux impactent une journée complète. La SNCF vérifiera s'il est possible de préciser la fréquentation par gare mais ne s'engage pas à donner les motifs de déplacements par gare, ni les CSP, en comité de ligne. Elle invite la ville de Veauche à formuler une demande écrite à la SNCF.		x
	Usager	22/11/2011	Les chiffres présentés ne permettent pas d'avoir une réelle analyse de la fréquentation. Quelle est la courbe de fréquentation sur les trois dernières années ?	L'année 2011 permet de rattraper les chiffres de fréquentation 2009, après une année 2010 très pénalisante.		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	Usagers	25/03/2011	Un augmentation de capacité est-elle prévue sur le train de 7h22 au départ de St Etienne ?	Une augmentation de capacité a été obtenue en 2011 pour le lundi matin. La SNCF n'a pas repéré de problèmes sur les autres jours de la semaine, sauf éventuellement entre Veauche et Montrond. Un diagnostic plus complet sera fait. La demande est inscrite dans la synthèse hiérarchisée des demandes.	x	
	Usagers	25/03/2011	Le train de 17h21 au départ de St Etienne est sous capacitaire ? Qu'envisage la SNCF ?	Ce train propose le vendredi 160 places. En 2012, il offrira 240 places.		x
	Usagers	25/03/2011	Quelle sera la composition des rames de matériel 73500 en 2012?	L'objectif est d'offrir un nombre de places au moins équivalent à la capacité offerte par le matériel RRR. La SNCF prévoit de passer de 160 à 320 places sur la circulation 7h22 au départ de Roanne le lundi. Le vendredi, le train de 16h52 offrira 320 places en 2012 contre 240 en 2011 (160 places en 2010).		x
Entretien et maintenance	FNAUT	25/03/2011	Quels moyens sont prévus pour améliorer la fiabilité du matériel RRR ?	Ce matériel est en fin de vie et les entretiens réguliers n'ont pas l'efficacité souhaitée.		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	Association familiale laïque Comité régionale de la consommation	25/03/2011	Pourquoi l'information en gare de la Terrasse ne fonctionne-t-elle pas ?	Un système d'information dynamique CatITER est en place sur toute la ligne depuis 2010. La gare de la Terrasse est une gare commune à la ligne de Roanne et de Montbrison. L'information sur l'écran Catiter positionné sur le quai est ciblée sur le prochain train. Elle est gérée de façon alternative et chronologique en fonction de la réalité des circulations de Roanne et de Montbrison.		x
	Association familiale laïque Comité régionale de la consommation	25/03/2011	Pourquoi l'information SMS n'est pas faite systématiquement ou est incomplète (pas d'information sur la solution de substitution) ?	Le client doit se réabonner tous les ans pour recevoir l'information SMS. En situation inopinée, l'information SMS est réactive sur l'information de premier niveau mais au moment de l'incident, la SNCF ne connaît pas les conséquences en volume et en durée sur les circulations. Le montage du plan de transport se fait progressivement en fonction de la connaissance de la situation. La communication de ce plan de transport adapté est réalisée en ligne sur le site SNCF et par un affichage en gare.		x
	Usagers	25/03/2011	Pourquoi les motifs de suppressions ne sont pas communiqués en gare ?	Les agents en gares intermédiaires n'ont pas systématiquement l'information sur le motif de suppression. La SNCF va doter ses contrôleurs d'outils smartphone qui leur permettront de connaître de façon plus précise les motifs de suppression. Les contrôleurs pourront diffuser l'information dans les trains.		x
	Usagers	22/11/2011	L'application i phone renseigne-t-elle sur les suppressions de circulation ?	Cette application fonctionne uniquement pour l'information en gare de Roanne et St Etienne.		X
Information multimodale	Présidente de comité de ligne	25/03/2011	Ne peut-on pas valoriser en gare TER les circulations TIL organisées par le département et qui peuvent offrir une solution complémentaire en situation perturbée ?	Cette demande est inscrite dans la synthèse hiérarchisée des demandes. La réponse est apportée dans la présentation du comité de ligne du 22/11/2011. Pour mémoire, une démarche similaire a déjà été conduite par la Région dans le cadre du projet REAL sur l'aire métropole lyonnaise. Ce projet a été l'occasion de valoriser la coordination et l'information entre les différentes offres de transports collectifs.	x	

5. Infrastructure et projet	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement	
					en cours	clos
Travaux d'infrastructure	Présidente du comité de ligne	25/03/2011	Quels sont les travaux prévus et leurs incidences pour les voyageurs ?	Des travaux d'entretien sont prévus entre le 18 avril et le 13 mai 2011 et du 19 au 30 septembre. Ces travaux impacteront les circulations en heures creuses. Un service de substitution sera proposé aux voyageurs.		x
Autres	FNAUT	25/03/2011	Les accidents au passage à niveau avec les camions se développent (la remorque s'assoit sur le passage à niveau). Quelle est la législation sur le sujet ?	Ces accidents ne sont pas automatiquement liés à un problème d'infrastructure ferroviaire. Il faut faire confiance à l'enquête de gendarmerie.		x
	Elu	25/03/2011	Une étude de la dangerosité du passage à niveau de Charbonnel peut-elle être programmée ?	Cette demande relève de RFF. Elle est inscrite dans la synthèse hiérarchisée des demandes. La réponse est apportée dans la présentation du	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
Service en gare et aux points d'arrêt	Usager	25/03/2011	Le valideur de carte OÙRA! à Veauche a été placé en bout de quai alors qu'il n'y a pas d'accès autorisé pour les voyageurs à cet endroit. La SNCF prévoit-elle de le déplacer ou prévoit-elle un portillon en bout de quai ?	La SNCF vérifie s'il est prévu de régler ce problème au moment de la rénovation du revêtement des quais.	x	
	Sud Rail	25/03/2011	Les restructurations en gare ne vont pas améliorer la qualité de service à l'usager. Il n'y a déjà plus de personnel présent sur le quai à Saint Galmier. Comment sera assurée la sécurité des voyageurs à Roanne ?	La SNCF prend en compte le besoin de présence humaine sur les quais. La mission des agents de vente va évoluer vers une mission d'accueil et d'escale en gare. La SNCF précise qu'il n'y aura pas de suppression d'agent au centre escale de Roanne donc il n'y aura pas d'impact en termes de service à l'usager.		x
	Elu	22/11/2011	La gare de Balbigny peut-elle être ouverte le matin tôt ?	Un projet d'ouverture automatique entre 7h et 8h est à l'étude. La difficulté est d'organiser la sauvegarde des équipements et des recettes sur ce créneau horaire.	x	
Localisation et équipement du point d'arrêt	Elu	22/11/2011	Pourquoi les cars TER n'utilisent-ils pas la plateforme multimodale aménagée en gare de Balbigny ?	A la date de la mise en œuvre du nouveau service 2012 (11 décembre 2011), les cars TER utiliseront la plateforme multimodale. Une signalétique sera mise en place pour informer les usagers de la gare de Balbigny.	x	
Batiment, aménagement et équipements voyageurs/abords	Association familiale laïque Comité régionale de la consommation	25/03/2011	Pourquoi l'abri voyageurs en gare de la Terrasse n'est-il pas tempéré ?	Il s'agit d'un problème de vandalisme. Les parois en verre ou en plexis sont cassés. Il n'est pas possible de mettre des parois opaques incassables pour des raisons sécuritaires. Le bois présente un risque de feu.		x
	Usager	25/03/2011 22/11/2011	L'espace d'accueil en gare de Feurs n'est pas très spacieux et le réglage de la porte automatique n'est pas bon. Un problème similaire est signalé pour Veauche. La SNCF peut-elle intervenir ?	La demande concernant l'espace d'accueil à Feurs et Veauche est inscrite dans la synthèse hiérarchisée des demandes. La réponse est apportée dans la présentation du comité de ligne du 22/11/2011 : +4 places en gare de Feurs et +6 places en gare de Veauche. Le réglage des capteurs des portes automatiques sera regardé par la SNCF.		x
	Usager	25/03/2011	Il manque un accès direct entre le parking et le quai. A qui faut-il s'adresser ?	La faisabilité de la demande relève de RFF. Elle est inscrite dans la synthèse hiérarchisée des demandes. La réponse est apportée dans la présentation du comité de ligne du 22/11/2011		x

7. Intermodalité	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement	
					en cours	clos
8. Desserte	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement	
					en cours	clos
Année 2010						
Fréquence périodicité	FNAUT	25/03/2011	<p>Une réunion de crise sur le TER s'est tenue à l'automne avec Mme Laclais (première Vice Président en charge des transports à la Région, Mme Beaud Directrice Régionale SNCFet M Fiourens Directeur régional RFF. Quelles sont les leçons tirées de cette situation de crise ?</p> <p>Quels sont les moyens mis en œuvre pour que le cadencement offre une bonne qualité de service ?</p> <p>La SNCF va-t-elle arrêter de réduire ses moyens de productions ?</p> <p>De quelle souplesse de production dispose la SNCF pour faire fonctionner le cadencement ?</p>	<p>L'année 2010 a été une mauvaise année sur l'ensemble du réseau, notamment sur le dernier trimestre et la SNCF s'en excuse. Sur une année "normale", le taux de ponctualité est de l'ordre de 91%. Les causes de non régularité se répartissent généralement en 3 catégories : les problèmes de production de la responsabilité de l'exploitant (gestion du personnel, causes matériel,...), les problèmes d'infrastructure, les événements extérieurs (mouvements sociaux nationaux, vols de câbles, incidents de personnes, intempéries,...). En 2010, les seules causes extérieures ont représenté plus de 93% des irrégularités et des suppressions de trains.</p> <p>Le rôle de la Région est de s'assurer que le service confié à la SNCF aboutisse sur les objectifs fixés dans la convention d'exploitation signée entre la SNCF et la Région en mars 2007. La qualité du service est une priorité réaffirmée par Mme Bernadette Laclais et un travail partenarial SNCF/RFF/Région est en cours pour remédier à la situation.</p>		x
Année 2011						
Fréquence/Périodicité	Usager	25/03/2011	Pourquoi y a-t-il plus de trains dans le sens Roanne St Etienne que dans le sens St Etienne Roanne, le matin ?	La fréquence des trains est adaptée au sens des flux de voyageurs.		x
Horaire et temps de trajet	Elu Usagers	25/03/2011	Comment ont été gagnées les 10 mn de temps de parcours en 2011 ?	Le gain de temps de parcours a été obtenu en mettant à jour la base de calcul des horaires. Il n'est pas lié à un relèvement de la vitesse mais à la prise en compte de la performance du matériel roulant sur cette ligne.		x
Politique d'arrêts	Elu	25/03/2011	Pourquoi la gare de Veauche ne bénéficie-t-elle pas d'une desserte rapide dans le plan de transport adapté, alors que cette desserte rapide par des cars de substitutions est proposée sur Feurs ?	Dans la conception du plan de transport adapté, il a fallu faire des choix. Feurs a été retenu comme arrêt intermédiaire pour les cars directs en prenant en compte le critère géographique (gare située au milieu de l'axe) et le critère de la fréquentation. Pour des raisons de capacité des cars, la desserte directe ne peut pas s'arrêter à la fois à Feurs et à Veauche.		x
	Usager	22/11/2011		Les cars semi directs permettent d'offrir des temps de parcours acceptables. Un détour sur Veauche coûterait 20 mn sur le temps de parcours.		x
	Usagers Formulaire électronique	25/03/2011 Formulaire électronique du 25/01/2011 22/11/2011	Quelle est la politique d'arrêt des cars de substitution ?	<p>En situation inopinée, le plan de transport de substitution par cars TER prévoit la desserte de toutes les gares le jour J de la perturbation, tant que les voyageurs n'ont pas pu être informés. En situation perturbée prévue en raison de travaux le plan de transport est affiché en gare 2 semaines avant les perturbations. Ce plan ne prévoit ni la desserte du Coteau, ni Bouthéon, ni St Jodard, ni la Terrasse dans le sens St Etienne-Roanne. En accord avec le maire, Neulise est desservi à la place de St Jodard, ce qui permet d'éviter un détour de 20 minutes. La desserte de Bouthéon allongerait de 15 minutes le temps de parcours. Ce plan de transport adapté tient compte des volumes de fréquentations des gares de l'axe et permet d'éviter d'allonger les temps de parcours en cars et de satisfaire plus de 90% des voyageurs. Les cars partent pleins de St Etienne et ne peuvent pas faire monter les voyageurs de la Terrasse. La SNCF leur demande de se rendre à St Etienne par les transports urbains. En outre, toutes les circulations ferroviaires ne sont pas substituées et sur un même horaire la SNCF essaye d'offrir à la fois une desserte omnibus et une desserte directe.</p> <p>Le jour J d'une situation perturbée inopinée, les cars de substitution ont la consigne de desservir toutes les gares, y compris Bouthéon, Le Cote</p>		x
	Elu et usagers	25/03/2011	Pourquoi les arrêts des autres transports en commun ne sont-ils pas à proximité des gares TER ?	C'est un sujet important pour l'aménagement et l'organisation du territoire, le développement des transports en communs et la diminution du rabattement en voiture sur les gares. Cette question doit interpeller l'ensemble toutes les autorités organisatrices.		x
Autres	Usager	25/03/2011	Pourquoi les trains à destination de Roanne ne sont pas toujours sur le même quai à Saint-Etienne ?	La SNCF confirme que c'est l'objectif mais qu'il n'est pas toujours réalisable à 100%. Il dépend de l'organisation du plan d'occupation des voies à St Etienne Chateauxreux.		x

Année 2012						
Fréquence/Périodicité	Formulaire électronique	25/03/2011	La grille dominicale est insuffisante. La SNCF et la Région peuvent-elles étudier la mise en place de circulations plus matinales et combler le trou de desserte au départ de St Etienne entre 8h22 et 12h22 ?	Cette demande n'a pas été prise en compte .		x
	Usager	25/03/2011	L'offre en milieu de journée peut-elle être densifiée (la circulation de 12h22 au départ de St Etienne est trop tôt) ?	Cette demande est inscrite dans la synthèse hiérarchisée des demandes. La réponse est apportée dans la présentation du comité de ligne du 22/11/2011. Pour mémoire, une démarche similaire a déjà été conduite par la Région dans le cadre du projet REAL sur l'	x	
Horaire et temps de trajet	FNAUT Usagers	25/03/2011	Que deviennent les 10 minutes de temps de parcours qui restent à gagner sur les années futures ? Le retour du matériel 73500 va-t-il permettre de gagner en temps de parcours ?	Les temps de parcours 2012 ont été légèrement détendus (+4 minutes dans le sens Roanne St Etienne et +1 minute au départ de St Etienne). La ligne Saint-Etienne Roanne étant transversale, elle doit s'insérer à hauteur du Coteau et de St just dans les circulations d'autres lignes avec de nouvelles attaches horaires (par exemple difficulté de gestion au Coteau entre les trains provenant de St Etienne et ceux provenant de Lyon). Cette détente de temps de parcours permet aussi de préserver les correspondances. Le gain de temps de parcours n'est pas dépendant du retour du matériel 73500. Il dépend des attaches horaires aux deux extrémités de la ligne. Le gain de temps de parcours à moyen terme est une demande reprise dans la synthèse hiérarchisée des demandes de ce comité de ligne.	x	
	Formulaire électronique	25/03/2011	Au départ de Roanne le dimanche, le train de 20h54 pourrait-il être avancé à 20h24 et circuler quotidiennement ?	Cette demande n'a pas été prise en compte .		x
	Elu	25/03/2011	Le problème de croisement des trains à Saint Jodard est-il solutionné ?	Les croisements de trains empêchent les voyageurs de traverser de la voie 1 à la voie 2. En 2011 la solution étudiée par la SNCF consisterait à décaler de 2 minutes les trains dans le sens St Etienne Roanne. En 2012, le problème est réglé par la trame horaire.		x
9. Politique de tarification	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement	
					en cours	clos
Politique tarifaire SNCF	usager	22/11/2011	La SNCF a-t-elle prévu de dédommager les usagers suite au mouvement de grève en cours depuis novembre 2011?	La SNCF a mis en place courant décembre 2011 une mesure commerciale en offrant aux usagers 50% de réduction sur l'abonnement de Janvier 2012.		x
10. Distribution et billettique	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement	
					en cours	clos
11. Organisation des comités de ligne	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement	
					en cours	clos