

Comité de ligne n° 1
Lyon - Saint-Étienne – Firminy – Le Puy
13ème réunion

24 novembre 2011 à 18h
Rive-de-Gier

Ordre du jour

- ▶ Actualité : fréquentation, ponctualité
- ▶ Convention d'objectifs et de performance sur la qualité de service TER
- ▶ Synthèse hiérarchisée des demandes, comité de ligne précédent
- ▶ Études pour la desserte 2013
- ▶ Projets d'aménagement de gares

L'ACTUALITE DE LA LIGNE

FRÉQUENTATION ET QUALITÉ DE SERVICE

FREQUENTATION

Fréquentation régionale (Nb de voyages) :

26 770 000

Évolution :

5,1%

Fréquentation de la ligne (Nb de voyages) :

2 858 800

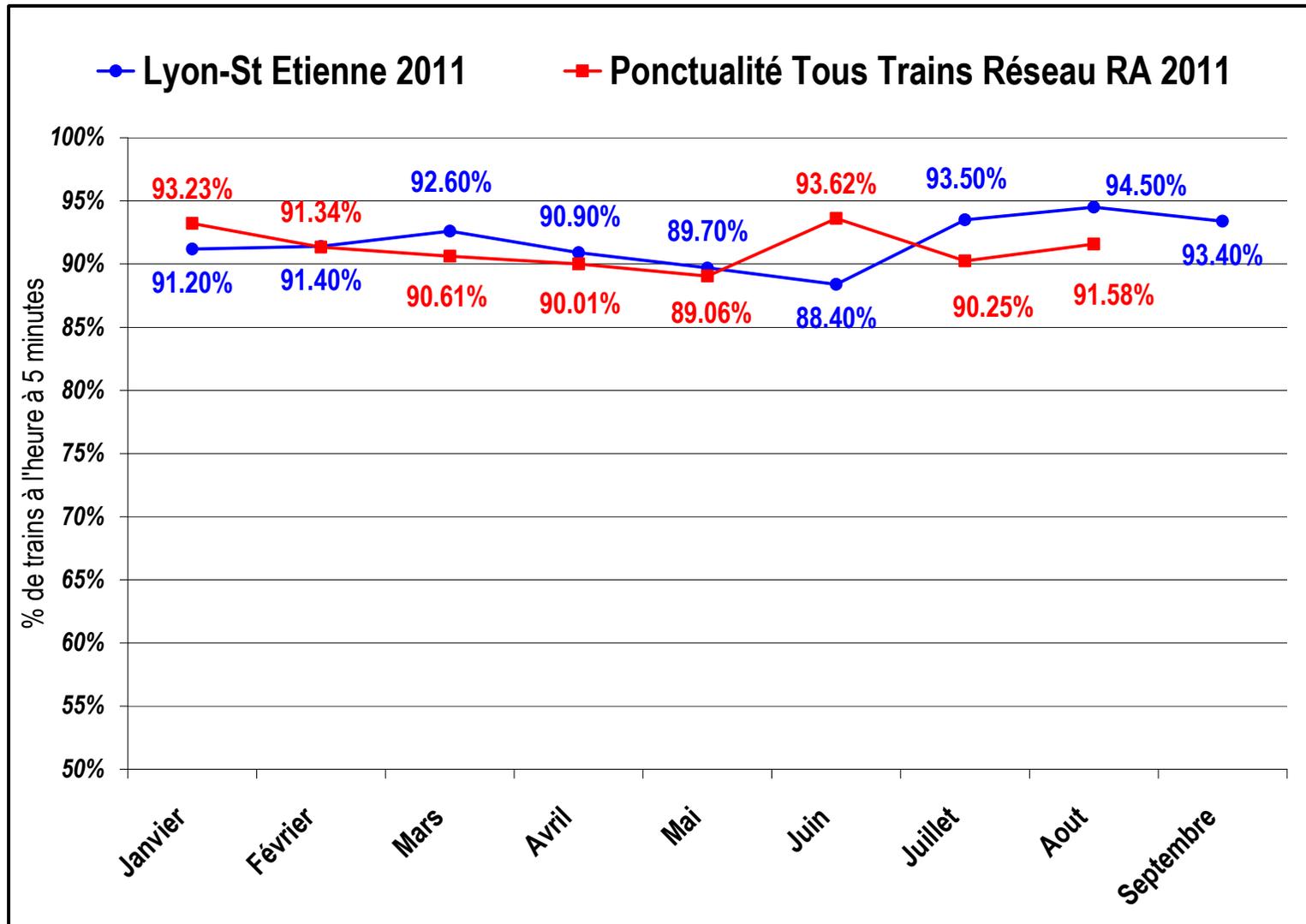
Poids :

10,7%

LYON-GIVORS- ST ETIENNE-FIRMINY

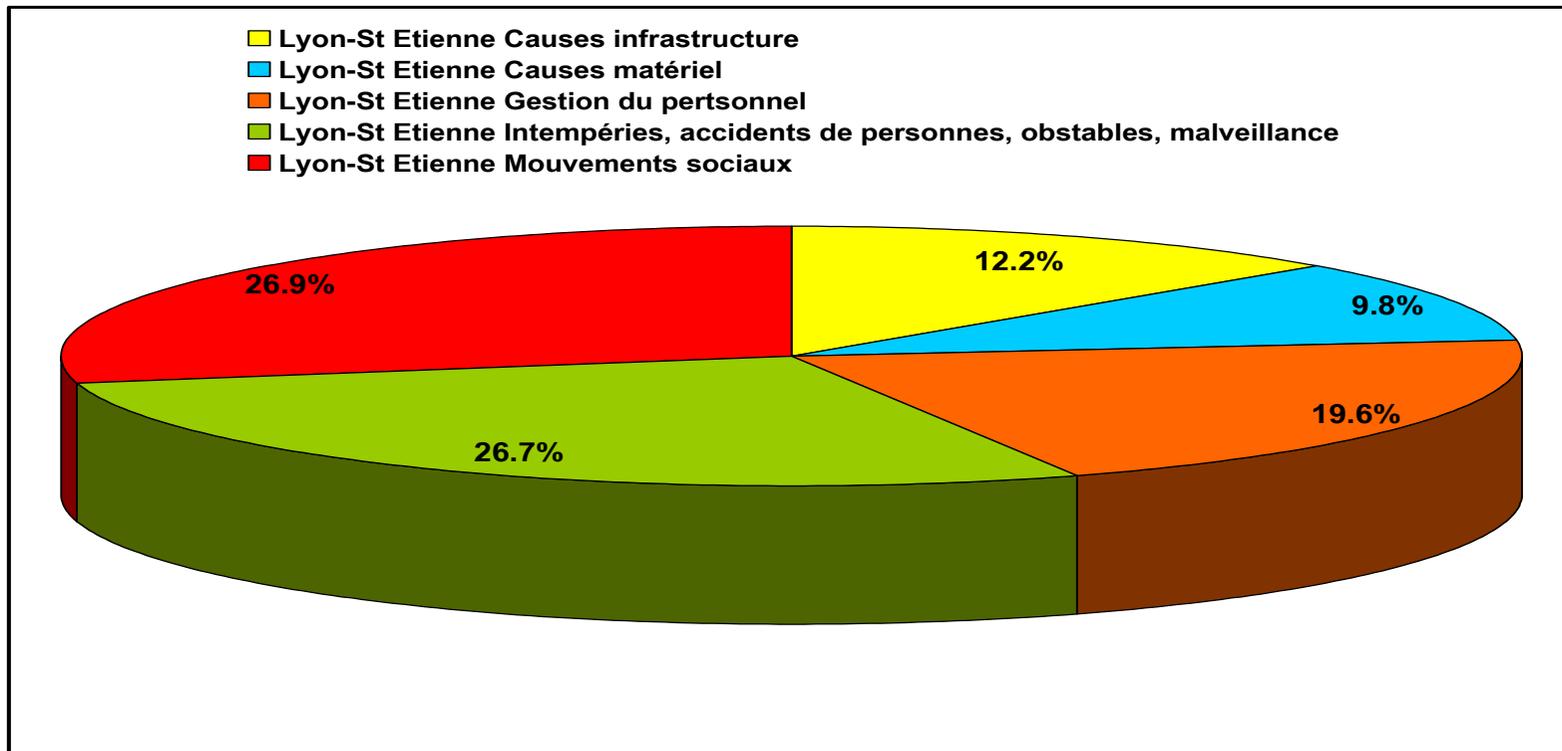
LYON	GIVORS VILLE	478 900	5,1%
LYON	RIVE DE GIER	315 600	4,4%
LYON	ST CHAMOND	326 500	7,9%
LYON	ST ETIENNE CARNOT	66 100	-18,2%
LYON	ST ETIENNE CHATEAUCREUX	977 300	10,9%
ST ETIENNE	ST CHAMOND	101 000	10,9%
ST ETIENNE	GIVORS VILLE	66 800	7,0%
ST ETIENNE	FIRMINY	78 900	7,0%
FIRMINY	ST CHAMOND	7 700	31,0%

PONCTUALITE TOUS TRAINS

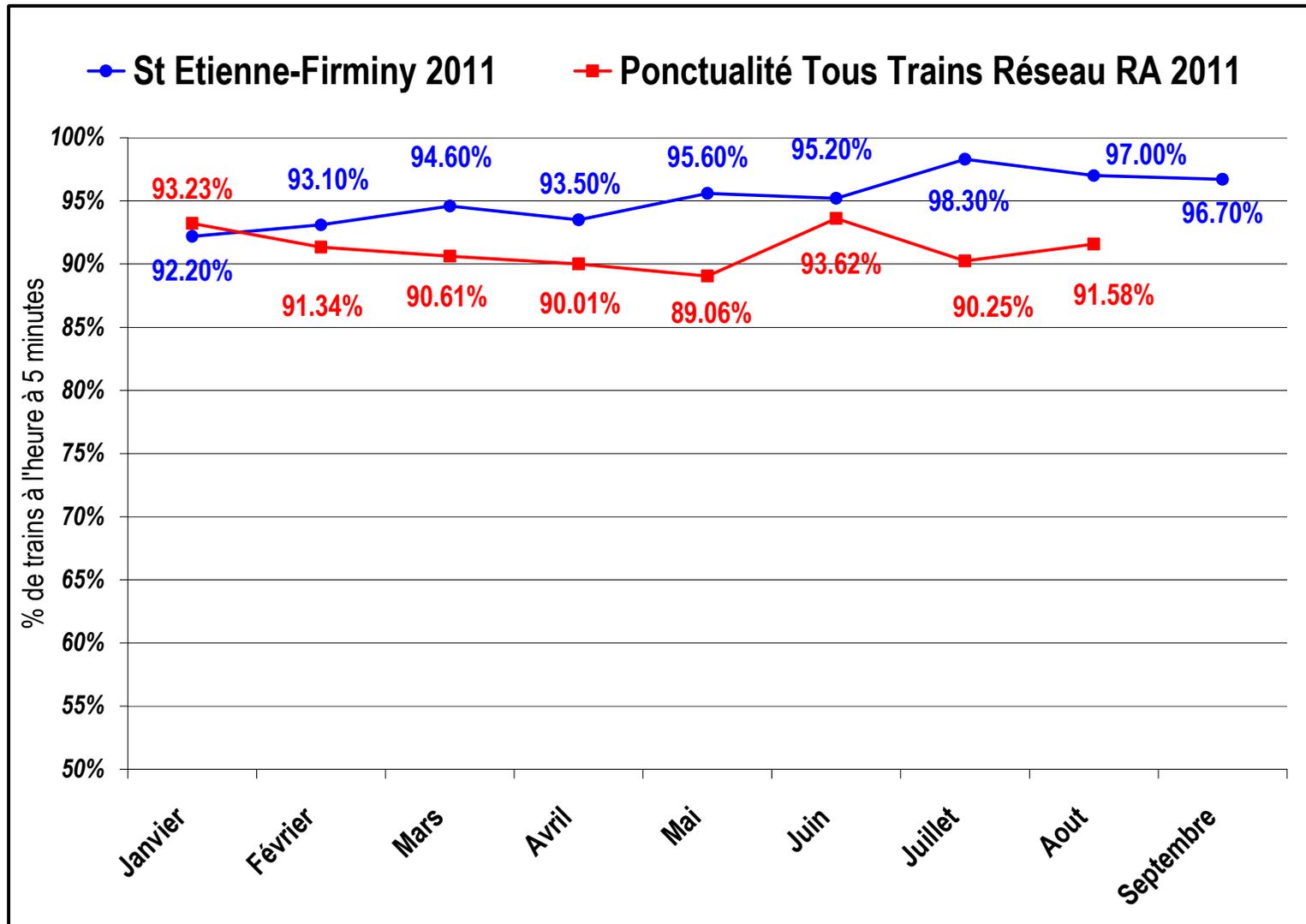


Réalisation de l'offre Rhône Alpes 99% des trains ont circulé

Causes de la non réalisation de l'offre sur LYON - ST ETIENNE

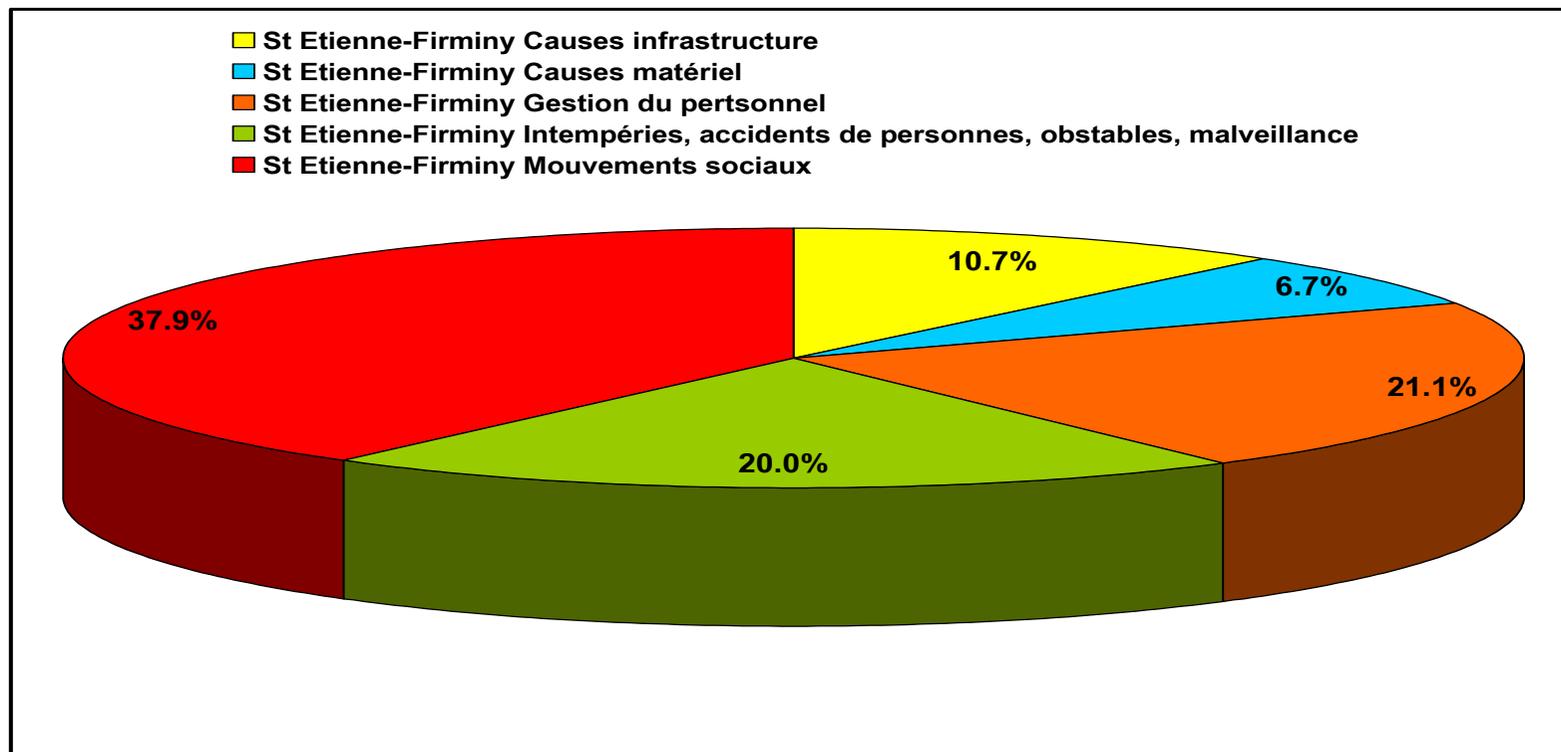


PONCTUALITE TOUS TRAINS

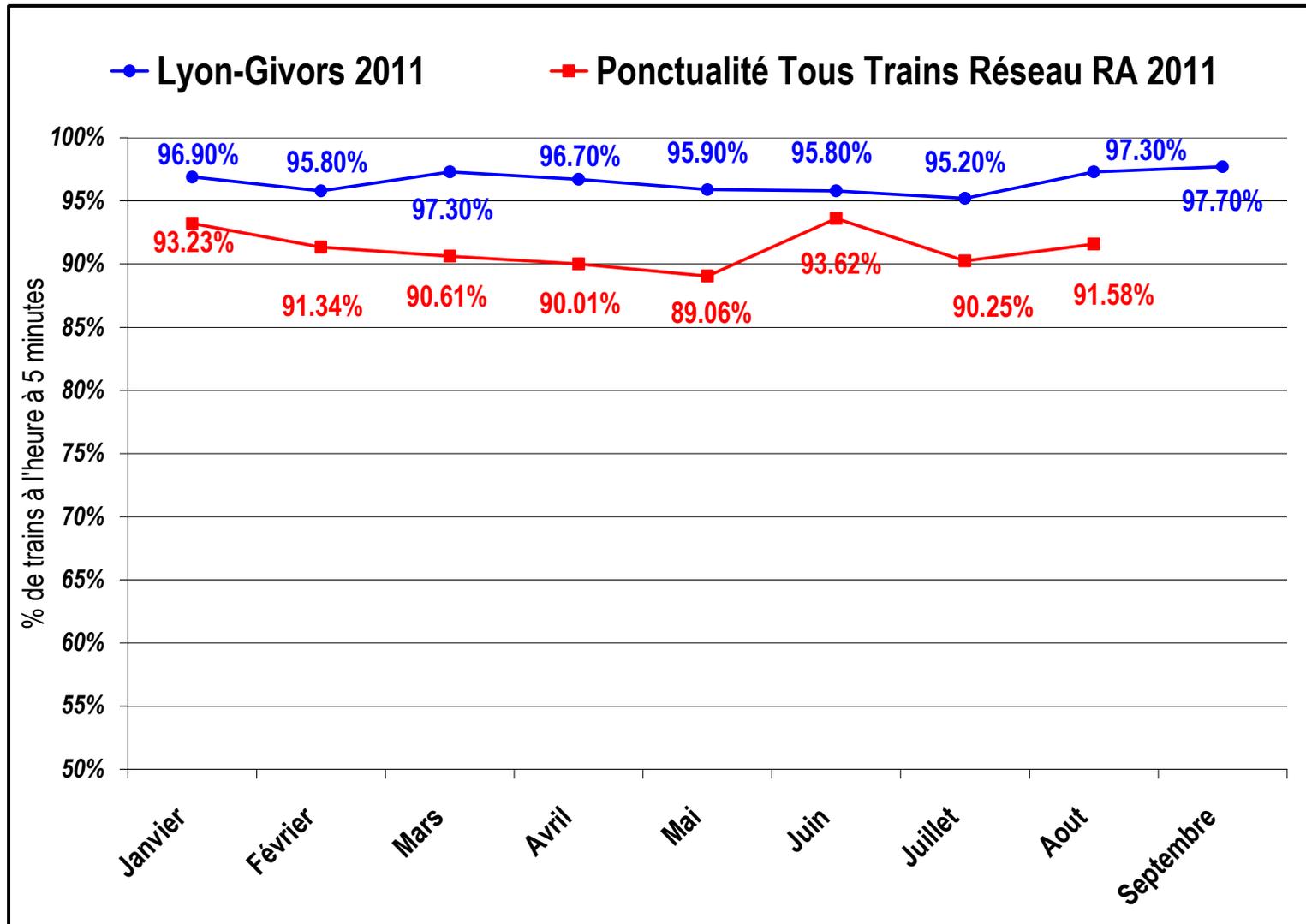


Réalisation de l'offre Rhône Alpes 99% des trains ont circulé

Causes de la non réalisation de l'offre sur ST ETIENNE - FIRMINY

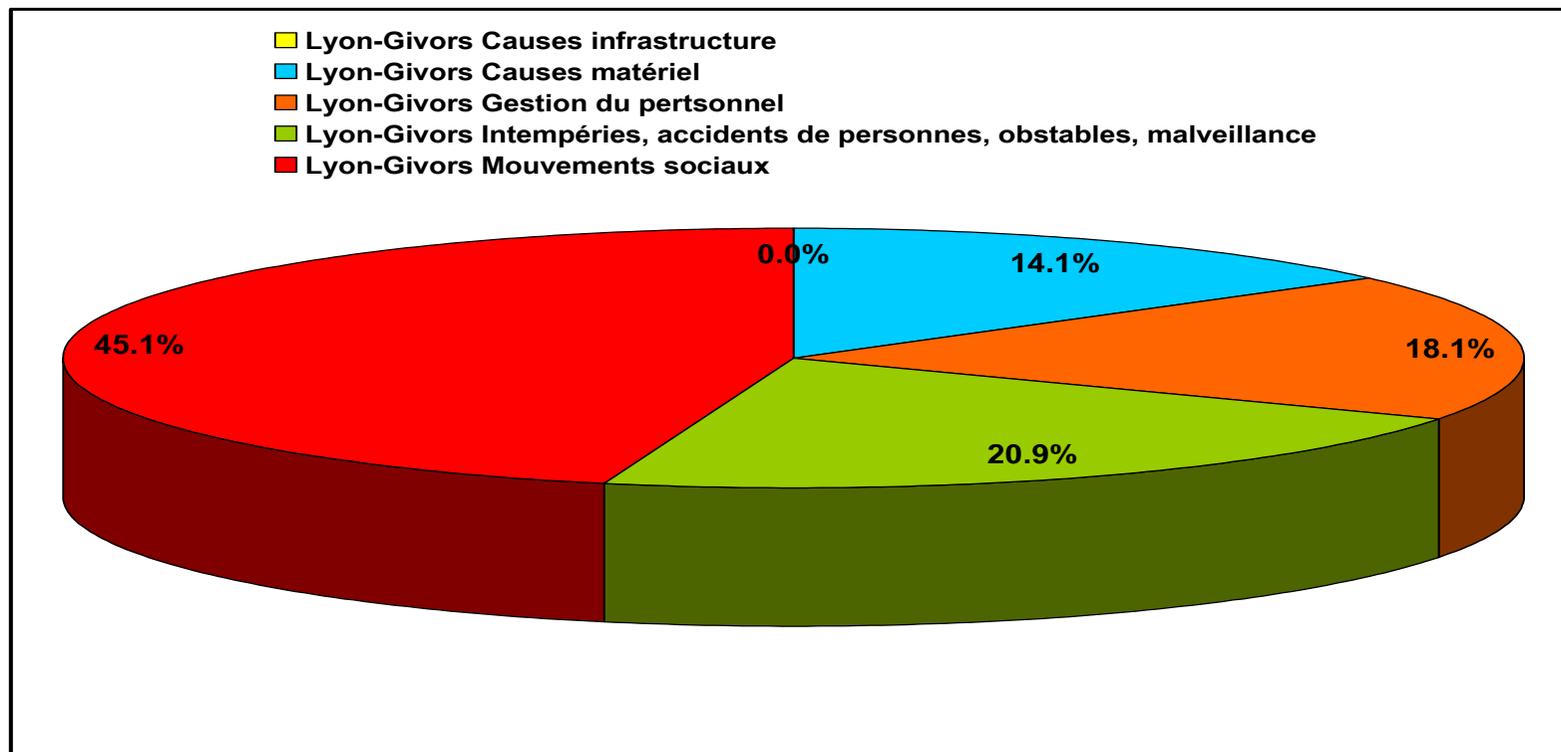


PONCTUALITE TOUS TRAINS



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

Causes de la non réalisation de l'offre sur LYON - GIVORS



Baromètre de satisfaction clients Etoile de Lyon

Nous avons questionné les clients :

- **78% se déclarent satisfaits de leur voyage TER, sur les 7 jours avant l'enquête**
 - Amélioration de 7 points/avril
- **20% ont subi un retard qui les a gêné**
 - Amélioration de 5 points/avril
- **51% estiment que leur ligne est de plus en plus fiable**
 - Amélioration de 9 points/avril

– Ces progrès depuis avril sont encourageants : ils doivent être confirmés et renforcés (plan qualité TER)



LE SITE INTERNET TER Rhône-Alpes www.ter-sncf.com

Widget « prochains départs »



Ter « mobile »



Widget « recherche d'itinéraire »



Ter « GPS trafic »



* Pré requis : Windows Mobile 6 et GPS intégré



CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE PERFORMANCE SUR LA QUALITE DE SERVICE TER

Convention d'objectifs et de performance sur la qualité de service TER (2011 – 2015)

- ▶ En janvier 2011, la Région, RFF et SNCF ont convenu de mettre en œuvre une démarche Qualité TER pour **améliorer durablement la qualité du service ferroviaire TER** (qui s'était considérablement dégradée courant 2010).
- ▶ Cette démarche est consignée dans une convention d'objectifs et de performance, votée par les élus régionaux en **Assemblée Plénière du 23 septembre 2011**.
- ▶ Cette convention tripartite est conclue pour une période de **4 ans** (2011 à 2015).
- ▶ Le budget alloué à cette convention est de **9 M€**, chaque partenaire participant à hauteur de 3 M€.

Convention d'objectifs et de performance sur la qualité de service TER (2011 – 2015)

Les objectifs de la contractualisation :

- ▶ Définition, partage et suivi d'indicateurs de qualité,
- ▶ Programmation de diagnostics et de plans de progrès par ligne (suivi spécifique des lignes et trains identifiés « sensibles »),
- ▶ Actions immédiates de rétablissement de la qualité (fiabilisation de la production et du réseau, gestion des aléas),
- ▶ Amélioration du processus de production de l'horaire (anticipation),
- ▶ Amélioration de l'information voyageurs.

NB : Cette convention tripartite n'a pas vocation à se substituer aux contrats bilatéraux préexistants entre partenaires.

SUIVI DE LA SYNTHÈSE HIERARCHISEE DES DEMANDES

Synthèse des demandes du comité de ligne du 17 février 2011

	<i>Rappel demandes comité de ligne</i>	Réponse
Desserte 2012	<i>Compléter le projet de grille pour la desserte du périurbain St Etienne Firminy</i>	<i>Le service 2012 contient 70 circulations sur l'Ondaine (pour mémoire 60 circulations dans la version de Février 2011).</i>
		Par rapport à 2011 sur L'Ondaine : <ul style="list-style-type: none"> • Gare de Carnot : perte d'un train • Bellevue et Firminy : perte d'un train et 2 cars • Haltes du Clapier, Ricamarie, Chambon-Feugerolles : perte de 9 trains • Perte des 9 circulations Lyon Part Dieu St Etienne Firminy (omnibus)
		Par rapport à 2011, sur l'axe Lyon Firminy <ul style="list-style-type: none"> • Gain de 9 relations Lyon -Firminy • Gain de 5 circulations directes Lyon Part Dieu-St Etienne • Gain de 15 circulations Lyon Perrache-St Etienne

Synthèse des demandes du comité de ligne du 17 février 2011

	<i>Rappel demandes comité de ligne</i>	<i>Réponse</i>
Desserte 2012	<i>Proposer une progression du nombre de circulation trains Directs entre 2012 et 2014.</i>	<i>Étude à mener pour 2013.</i>
	<i>Adapter les périodicités (notamment le samedi)</i>	<i>Maintien des fonctionnalités 2011.</i>
Plan de transport adapté	<i>Rétablir l'arrêt Grigny dans le plan de transport adapté</i>	<i>Réponse SNCF : Seulement 3 arrêts possibles entre Givors et Perrache.</i>

Synthèse des demandes du comité de ligne du 17 février 2011

Thématiques	<i>Rappel demandes comité de ligne</i>	Réponses
Ponctualité/capacité	<i>Adapter la capacité des trains TER intercity à la fréquentation</i>	<i>Réponse SNCF : Les problèmes de sous capacité au service 2011 résident notamment sur les rames en unité simple (US) en pointe du matin les lundis, sur la relation Firminy – Part-Dieu. Le SU 2012 prévoit une augmentation de capacité en pointe .</i>
Information Voyageurs	Disposer d'une grille horaire commune (ou presque) avec Lyon Givors	Réponse SNCF : grille commune en 2012
	Améliorer la signalétique "gare TER" et information multimodale aux arrêts des cars départementaux à proximité des gares	A étudier par le département de la Loire

Synthèse des demandes du comité de ligne du 17 février 2011

Thématiques	Rappel demandes comité de ligne	Réponses
Aménagement des gares	<ul style="list-style-type: none">• Accessibilité gare de Firminy : problème interface quai /train	<ul style="list-style-type: none">• Gare de Firminy de niveau 1 : d'ores et déjà accessible.• Réponse SNCF : Un problème de lacune éventuel pourra être résolu par l'embarquement de valisettes 4 RRR circulent encore le lundi au service 2011, mais elles n'existeront plus en 2012.
	Faire le point sur l'accessibilité et les problématiques de quais	
Autre	Diffuser projet de grille aux autres réseaux	Réalisé en comité de ligne (autres AOT invitées) + diffusion projet définitif en septembre 2011 (règle contractuelle SNCF/Région)

ÉTUDES DE DESSERTE POUR LE SERVICE 2013

Contexte de préparation du Service 2013

- ▶ Stabilité des horaires nationaux après deux années de fortes évolutions dues à des mises en service de LGV
- ▶ Un nouveau cadre de travail : Convention d'Objectifs et de Performance relative à la Qualité du service TER en région Rhône-Alpes.
- ▶ De nombreux travaux en 2013 : maintenance (Lyon – Grenoble / Chambéry, ...) et modernisation (sillon alpin sud, étoile d'Annemasse)
- ▶ Rappel : organisation en direct par la Région de 6 liaisons TER entièrement routières

Orientations pour l'évolution du service en 2013

- ▶ *Reconduction des fonctionnalités du service à l'identique*
 - *en prenant en compte l'intégration d'améliorations ponctuelles de desserte lorsqu'elles sont possibles et ne dégradent pas la qualité du service*
 - *en assurant le maintien des correspondances TER/TER et TER/TGV.*

Orientations pour l'évolution du service en 2013

- Étude de rétablissement du niveau des correspondances TGV de 2011 pour les gares de l'Ondaine
- Étude d'adaptation à la trame de toutes les circulations Firminy Perrache en correspondance à St Etienne
- Étude de rétablissement de MR Firminy Part Dieu
- Étude d'amélioration de la correspondance à St Etienne sur MR Part Dieu (objectif correspondance < 10mn)
- Étude d'optimisation des positionnements horaires des allers-retours directs Lyon St Etienne, ou création d'un aller-retour. L'objectif étant d'offrir 7h13 au départ St Etienne et 18h05 au départ de Part Dieu
- Étude de création d'un service routier St Etienne Valence les vendredis soir et dimanches soir, dans le cadre du réseau étudiant

Ses orientations seront complétées en fonction des demandes qui seront retenues dans la synthèse hiérarchisée des demandes

Calendrier des études pour le service 2013

- ▶ Mi-oct. – mi-déc. : comités de ligne, présentation des études et recueil des avis
- ▶ Fin mars 2012 : commande de sillons par la SNCF auprès de RFF
- ▶ Printemps 2012 : comités de ligne, information/échanges sur le service 2013
- ▶ début juillet : réponses de RFF
- ▶ juillet – août : Observations et réclamations par SNCF, intégrant arbitrages Région
- ▶ septembre : publication de l'horaire de service par RFF
- ▶ fin octobre : mise en forme fiches horaires et distribution en gare
- ▶ 9 décembre 2012 : changement de service

Autres actualités

Autres actualités - Gares

- ▶ St-Chamond mi 2012 : Début des travaux d'aménagement (parvis, gare routière, modes doux, stationnement) et de mise en accessibilité PMR (prolongement souterrain avec liaison urbaine, rampe et ascenseur)
- ▶ Mise en tarification des stationnements de St Etienne Métropole : Principe de gratuité avec un titre de transport (avec contrôle d'accès)

Conclusion

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