

Comité de ligne n° 12  
Culoz – Bellegarde – Genève /  
Divonne les Bains

5 décembre 2011  
Saint Genis Pouilly

# 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
- ▶ Actualité: évolution sur les dessertes routières TER

# 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) :

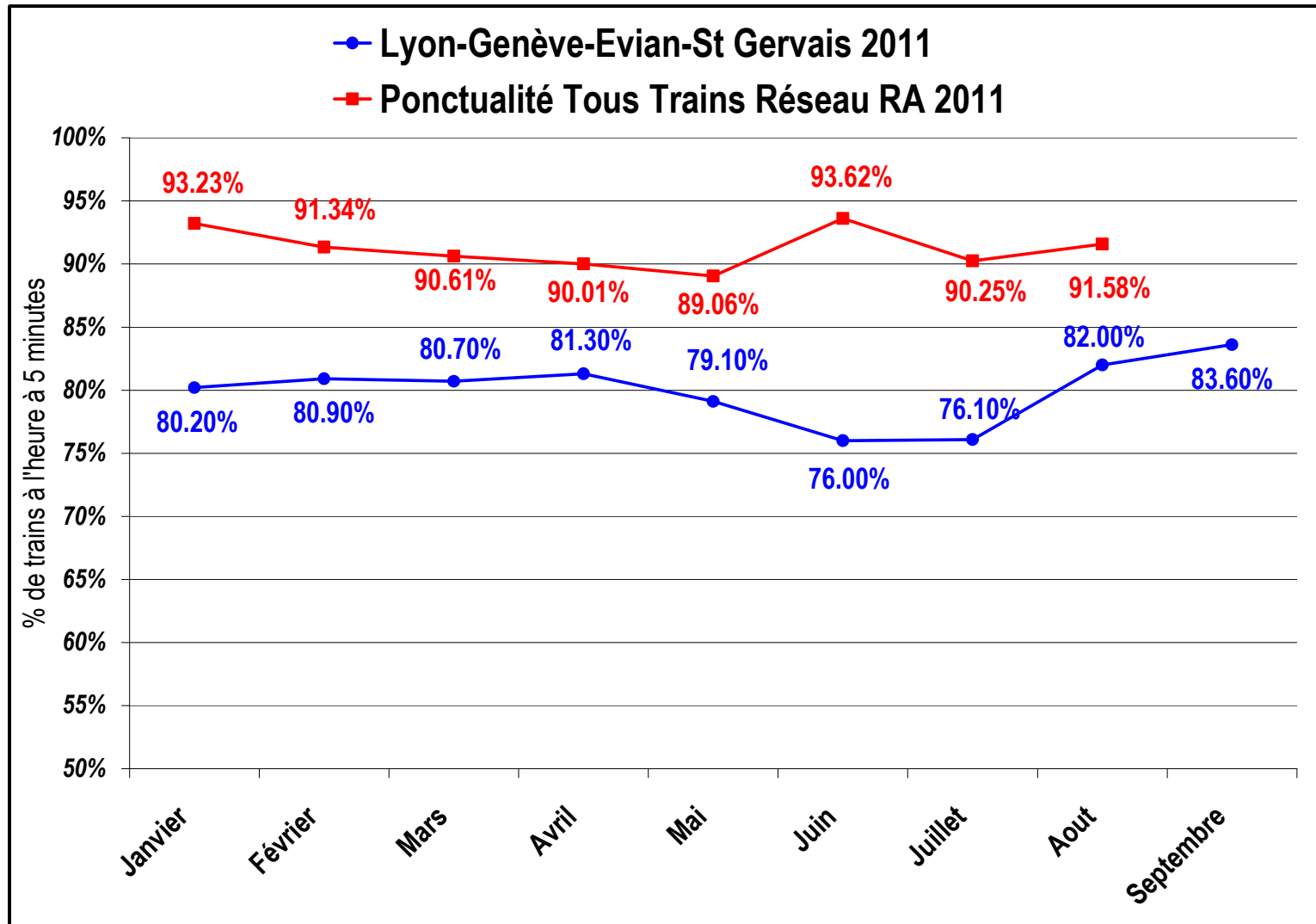
**484 000**

Poids :

**1.8%**

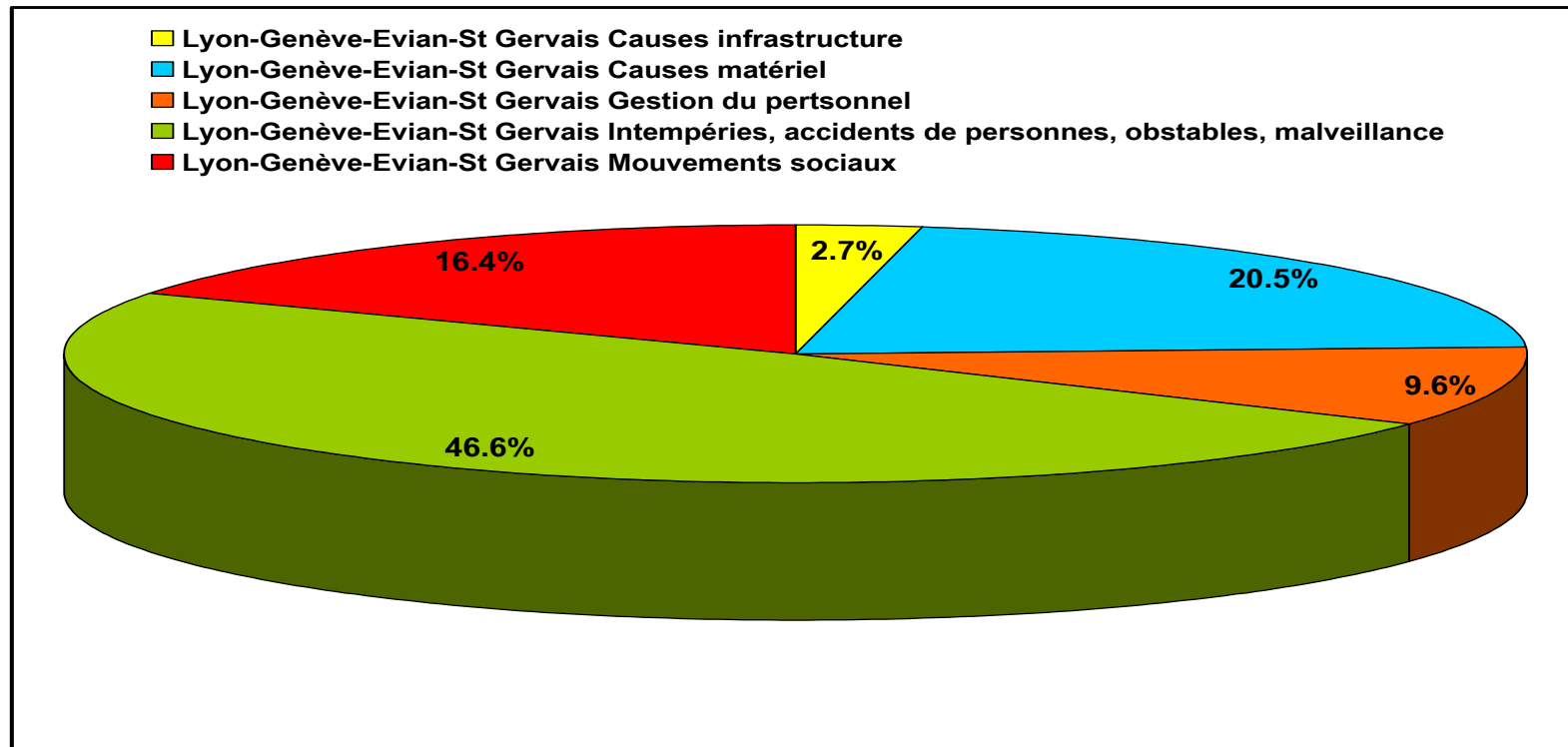
<b>BELLEGARDE</b>	<b>GENEVE</b>	<b>202 650</b>	<b>10.6%</b>
LYON	GENEVE	52 000	9.0%
LYON	ANNEMASSE	48 350	6.7%
LYON	BELLEGARDE	47 800	14.0%
<b>LYON</b>	<b>EVIAN</b>	<b>14 000</b>	<b>10.0%</b>
LYON	St GERVAIS Les Bain	10 350	1.3%

# PONCTUALITE TOUS TRAINS



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

## Causes de la non réalisation de l'offre sur LYON - GENEVE - EVIAN - ST GERVAIS



# 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](http://www.ter-sncf.com)

Widget « prochains départs »



Ter « mobile »



Widget « recherche d'itinéraire »



Ter « GPS trafic »





# 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.

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

## Information Voyageurs

- ▶ Équipement des gares en information voyageur:  
déploiement du système d'information voyageur CATI TER sur les gares situées entre Ambérieu et Seyssel.
- ▶ Gain attendu:
  - Amélioration de l'information voyageur en gare
- ▶ Échéance prévisionnelle: Mise en service 2012-2013

# SUIVI DE LA SYNTHÈSE HIERARCHISEE DES DEMANDES

# Synthèse des demandes du comité de ligne Culoz – Bellegarde – Genève / Divonne (1/2)

	<i>Rappel demandes comité de ligne</i>	<i>Réponse</i>
Desserte	<p>1/ Etendre l'amplitude horaire au départ de Genève pour Bellegarde</p> <p>2/ Assurer une offre au départ de Genève vers 18h30 desservant Bellegarde, Seyssel et Culoz</p> <p>3/ Rétablissement du nombre de relation Lyon – Genève proposé au service 2011</p> <p>4/ Proposer un 6ème aller-retour Genève – Chambéry / Grenoble</p> <p>5/ Faire circuler le premier train au départ de Lyon le dimanche</p>	<p><b>1/</b> Mise en œuvre lors du service 2012. - Création d'un train Genève 20h59 - Bellegarde 21h24 tous les jours sauf le samedi</p> <p><b>2/</b> Mise en œuvre pour le service 2012 d'une offre Genève 18h42 – Bellegarde 19h10 – Seyssel 19h32 – Culoz 19h48</p> <p><b>3/</b> Impossibilité technique en 2012. - Perte d'une relation directe (passe de 8,5 à 7,5) compensée par deux solutions proches: TGV ou correspondance à Bellegarde. - Mis à l'étude service 2013</p> <p><b>4/</b> Mise en œuvre lors du service 2012 - Genève 11h59 – Chambéry 13h20 – Grenoble 14h05 - Valence 6h41 – Grenoble 7h54 – Chambéry 8h42 – Genève 9h57</p> <p><b>5/</b> Non retenu dans le service 2012. La première arrivée le dimanche à Genève est à 10h27</p>

# Synthèse des demandes du comité de ligne Culoz – Bellegarde – Genève / Divonne (2/2)

	<i>Rappel demandes comité de ligne</i>	<b>Réponse</b>
Desserte	<p>6/ Proposer une offre au départ de Genève à 21h30 le jeudi (solution autocar possible)</p> <p>7/ Proposer des arrêts supplémentaires à Culoz sur les Lyon - Annecy</p>	<p><b>6/</b> Non retenu pour le service 2012. Le point 2 apporte une amélioration sur les retours du soir</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mis à l'étude service 2013</li> </ul> <p><b>7/</b> Mis en œuvre pour le service 2012</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lyon Part Dieu 7h08 – Culoz 8h03</li> <li>- Culoz 17h56 – Lyon Part Dieu 18h52</li> </ul>
Trame horaire	Favoriser les échanges domicile-travail dans l'élaboration des sillons	Il s'agit de l'un des objectifs recherché lors des demandes d'évolution de la trame de la Région à RFF
Qualité de service	Harmoniser un processus de communication homogène	Objectif fixé dans la convention d'objectifs et de performance tri partite
	Améliorer la ponctualité des trains.	
Travaux	Favoriser les travaux de nuit pour minimiser l'impact pour les voyageurs	Réponse RFF: en 2012, tous les travaux seront faits de nuit.
Capacité	Améliorer la capacité des trains en fin de semaine.	- Analyse SNCF en cours

# 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

- ▶ Étude du rétablissement d'un volume de service TER entre Lyon et Genève Cornavin (création d'un aller-retour supplémentaire = service 2011);
- ▶ Études portant sur la section Bellegarde – Genève:
  - Étude de réponse aux besoins des frontaliers dans le cadre des « nocturnes » des commerces le jeudi;
  - Étude de la complémentarité des services TER Grenoble - Genève, Bellegarde – Genève et Lyon – Genève en particulier à midi;
  - Étude de l'extension de la périodicité pour proposer une offre plus performante en fin de semaine.

# 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

# Évolution sur les dessertes routières TER

# Contexte Général

- ▶ Prise de compétence régionale en réponse aux exigences légales nationales et européennes.
- ▶ Application de la Convention d'exploitation SNCF/Région : organisation en direct par la Région de 11 liaisons TER **entièrement routières avant fin 2014** (fin de la convention Région/SNCF).
- ▶ Conséquences :
  - contractualisation en direct par la Région avec des transporteurs privés, après mise en concurrence.
  - modifications de la convention TER SNCF

# Objectif général des nouveaux contrats

## **Homogénéité et continuité de service aux voyageurs sur le réseau de transport régional :**

- ▶ Maintien du niveau de service actuel (desserte, confort des autocars...)
- ▶ Application de la gamme tarifaire existante sur le réseau TER (tarifs nationaux SNCF et gamme tarifaire régionale),
- ▶ Coordination opérationnelle entre service car et train par la SNCF.

## **Renforcement du service rendu aux voyageurs sur :**

- ▶ L'information voyageurs et la distribution, en complément de ce qui est assuré par la SNCF,
- ▶ La qualité du service rendu (système d'intéressement ou bonus- malus,...)
- ▶ L'implication accrue du délégataire dans la vie de la ligne.

# Lignes concernées

Roanne -  
Le Creusot  
5 AR  
18 voy  
déc 2013

Villefranche -  
Macon Loché  
6 AR  
11 voy  
déc 2012

Bellegarde -  
Brion/ Bourg  
10 AR  
8 voy  
déc 2012

Bellegarde –  
Ferney /Divonne  
16 AR  
16 voy  
déc 2012

Lyon - Annonay  
5 AR  
12 voy  
déc 2012

**Le périmètre global  
représente 4.1 millions  
de cars- Kms, soit 45%  
de l'offre car TER 2009**

Annonay -  
Le Péage  
10 AR  
9 voy  
déc 2012

Valence – Vailon  
1 AR en hiver  
4 AR en été  
15 voy  
déc 2013

Valence- Privas/  
Aubenas  
23,5 AR  
18 voy  
déc 2013

Pierrelatte -  
Le Pouzin  
4 AR  
1 voy  
déc 2013

Valence/Montélimar-  
Aubenas/Les Vans  
17,5 AR  
13 voy  
déc 2013

Montélimar -  
Nyons  
3 AR  
9 voy  
déc 2012

- Les lignes routières TER**
- 0101 Bellegarde - Ferney - Divonne
  - 0104 Bellegarde - Brion - Bourg-en-Bresse
  - 0701 Annonay - Lyon-Part-Dieu
  - 0702 Pierrelatte - Le Pouzin
  - 0703 Les Vans - Aubenas - Montélimar - Valence TGV
  - 0706 Aubenas - Privas - Valence TGV
  - 0708 Annonay - Le-Péage-de-Roussillon
  - 0709 Vallon Pont d'Arc - Montélimar - Valence TGV
  - 2801 Montélimar - Nyons
  - 4205 Roanne - Le Creusot-TGV
  - 6902 Villefranche - Mâcon-Loché-TGV

- 18 AR offre en nombre d'aller-retour par jour
- 13 voy. fréquentation moyenne en nombre de voyageur par circulation
- Déc. 12 date de début de contractualisation par la Région en direct avec un transporteur

# Conclusion

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