

Comité de ligne n° 17  
Chambéry- Albertville –  
Moûtiers - Bourg St Maurice

24 novembre 2011  
Villette

# 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
- ▶ Autre, suivant actualité de la ligne et des projets

# 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) :

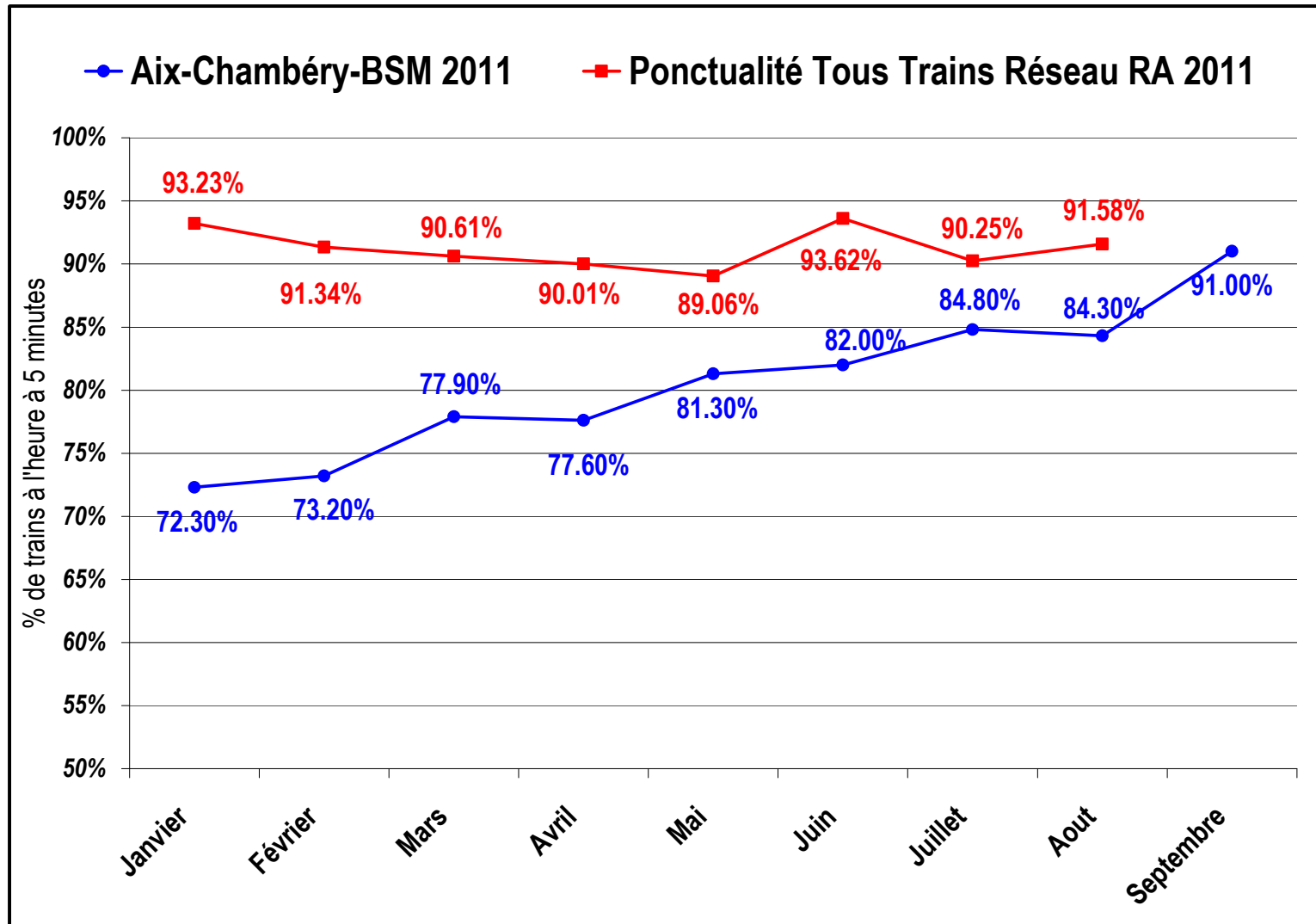
**203 000**

Poids :

**0.8%**

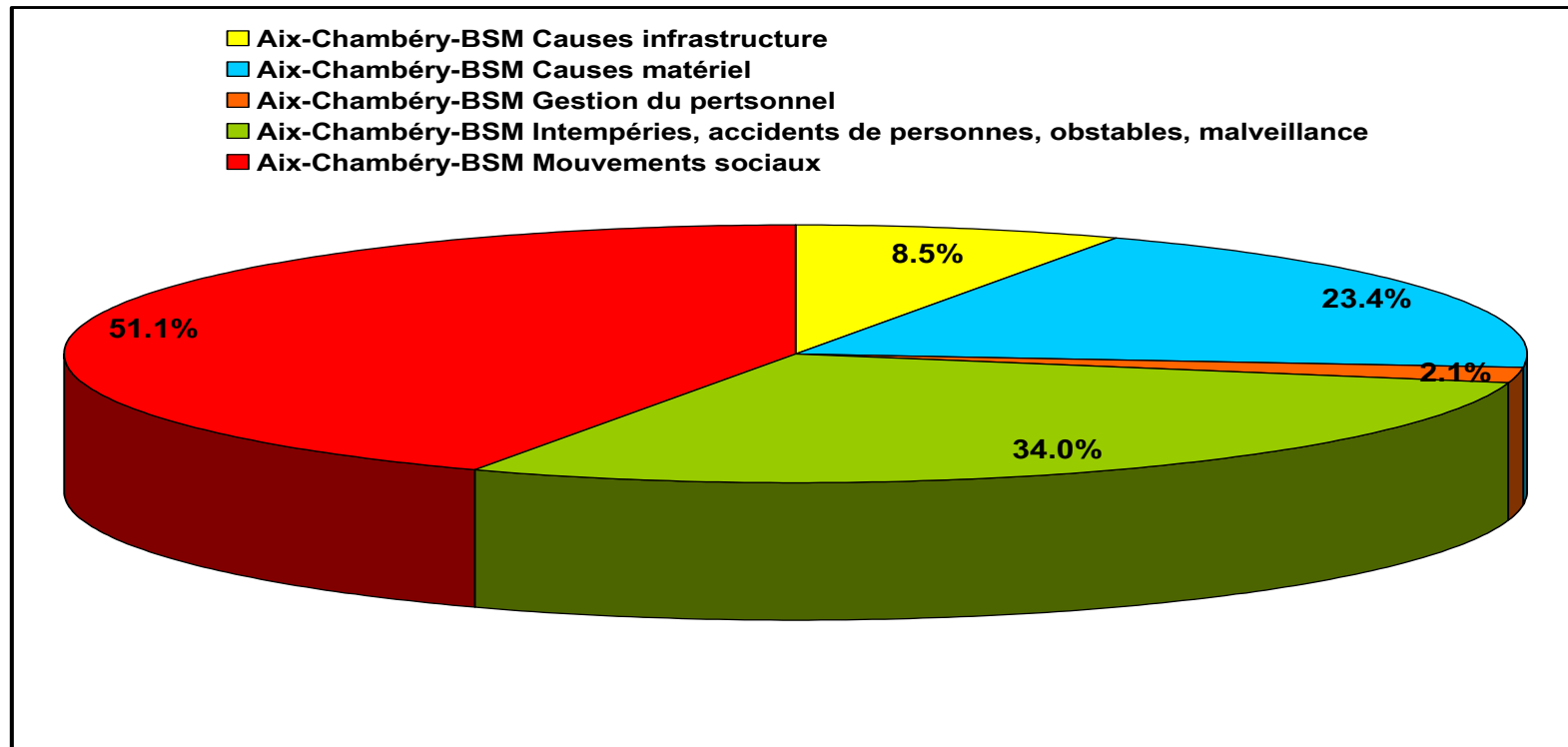
CHAMBERY	MONTMELIAN*	125 200	7.4%
CHAMBERY	ALBERTVILLE	75 900	-7.0%
CHAMBERY	St PIERRE D'ALBIGNY*	56 900	-5.7%
ALBERTVILLE	MOUTIERS – SALINS – BRIDES Les Bains	27 900	10.3%
CHAMBERY	MOUTIERS – SALINS – BRIDES Les Bains	23 800	-5.8%
CHAMBERY	BOURG St MAURICE	15 700	-18.3%
CHAMBERY	FRONTENEX	15 000	61.8%

# PONCTUALITE TOUS TRAINS



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

## Causes de la non réalisation de l'offre sur AIX - CHAMBERY - BSM



# 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

- ▶ Equiperment des gares en information voyageur:  
déploiement du système d'information voyageur CATI TER sur les gares de la ligne Chambéry – Bourg Saint Maurice.
- ▶ Gain attendu:
  - Amélioration de l'information voyageur en gare
- ▶ Échéance prévisionnelle: Mise en service 2012

# SUIVI DE LA SYNTHÈSE HIERARCHISEE DES DEMANDES

# Synthèse des demandes du comité de ligne Chambéry – Bourg Saint Maurice

	<i>Rappel demandes comité de ligne</i>	<i>Réponse</i>
Desserte	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Créer une arrivée à Albertville à 7h30 en train</li> <li>2. Prolonger les trains en basse saison sur la section Moutiers – Bourg St Maurice</li> <li>3. Prolonger le service au-delà de Moutiers à 8h40</li> <li>4. Permettre de bonnes relations avec Grenoble le dimanche soir</li> <li>5. Avancer l'horaire de la première arrivée à Lyon le matin</li> <li>6. Améliorer les correspondances TGV-TER matin et soir</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Etude SNCF réalisée. Impossible techniquement</li> <li>2. Mise en œuvre lors du service 2012</li> <li>3. Non retenu (le point 2 répond en partie à cette demande)</li> <li>4. Analyse SNCF à produire</li> <li>5. Etude SNCF réalisée. Impossible techniquement</li> <li>6. Attente éléments SNCF</li> </ol>
Ponctualité/capacité/plan de transport adapté	<p><i>Adapter la capacité des trains et autocars.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fin de semaine: train quittant Lyon à 14h41</li> <li>- Heures de pointe: Albertville 7h44- Chambéry et Chambéry 17h34 – Albertville 18h15</li> </ul>	Analyse SNCF sur les trains sous-capacitaires

# Synthèse des demandes du comité de ligne Chambéry - Modane

	<i>Rappel demandes comité de ligne</i>	<b>Réponse</b>
Autre	<i>Améliorer l'accès aux toilettes dans les autocars</i>	<i>SNCF rappelle au conducteur de laisser l'accès aux toilettes (notamment dans le cas où la clé est obtenue sur demande auprès des conducteurs)</i>
Qualité de service	<i>Améliorer la qualité de service: ponctualité et retards</i>	Objectif fixé dans la convention d'objectifs et de performance tri partite
	Améliorer la fiabilité de l'information aux voyageurs	Objectif fixé dans la convention d'objectifs et de performance tri partite

# 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

- ▶ Chambéry – Bourg Saint Maurice: étude de l'amélioration de la desserte des Vallées
  - Étude de différents scénarii de trame de desserte
  - Conséquence de tension sur parc de matériel roulant



# Calendrier sur l'année 2012

- ▶ 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
- ▶ Réponses de RFF : début juillet
- ▶ Observations et réclamations par SNCF, intégrant arbitrages Région : juillet – août
- ▶ Publication de l'horaire de service par RFF : septembre
- ▶ Mise en forme fiches horaires fin octobre et distribution en gare fin novembre
- ▶ Changement de service : le 11 décembre

# 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/)