

Comité de ligne n° 25 Lyon – Vienne – Valence

21 novembre 2011
Sérézin

Ordre du jour

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

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) :

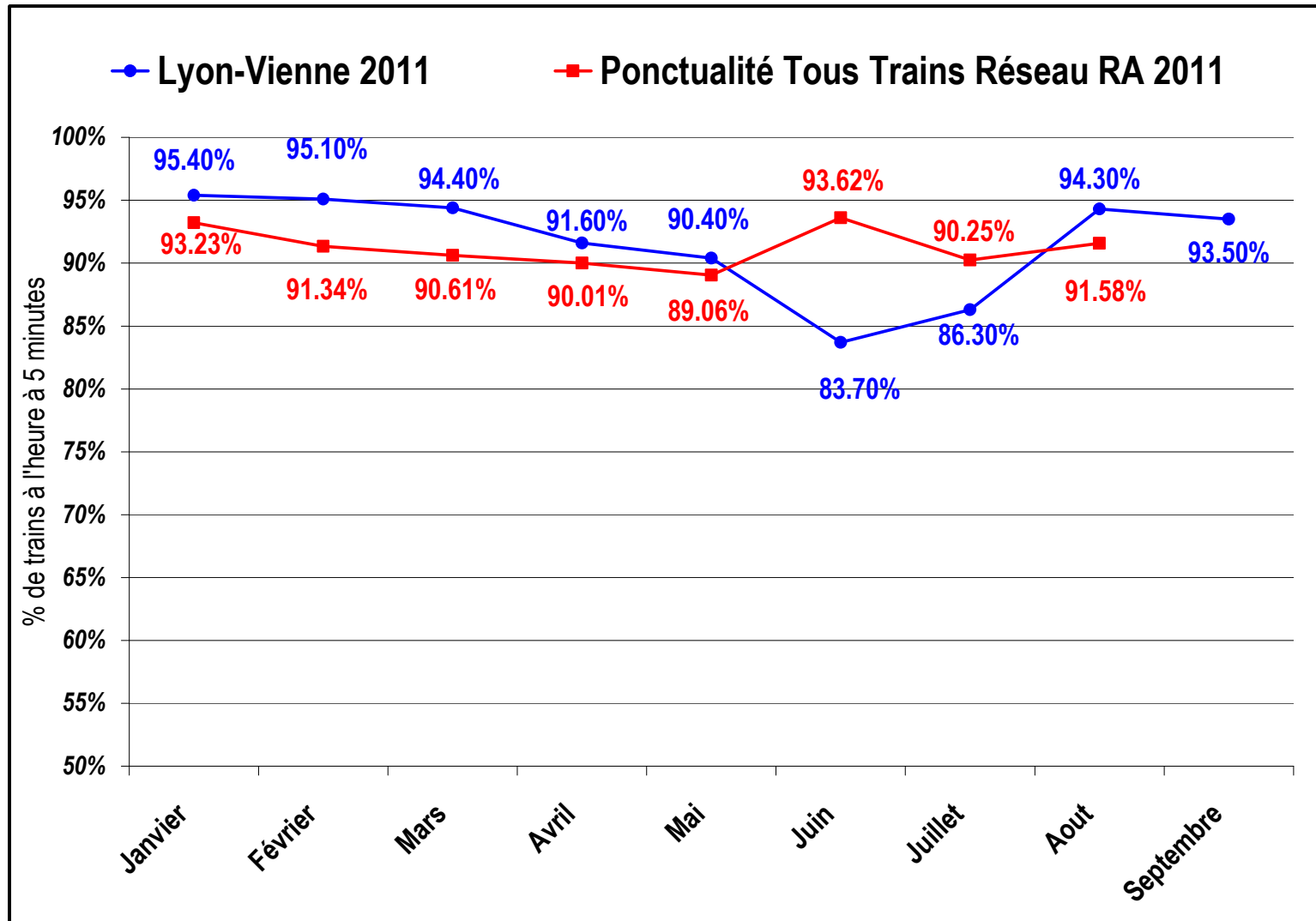
2 373 000

Poids :

8.8%

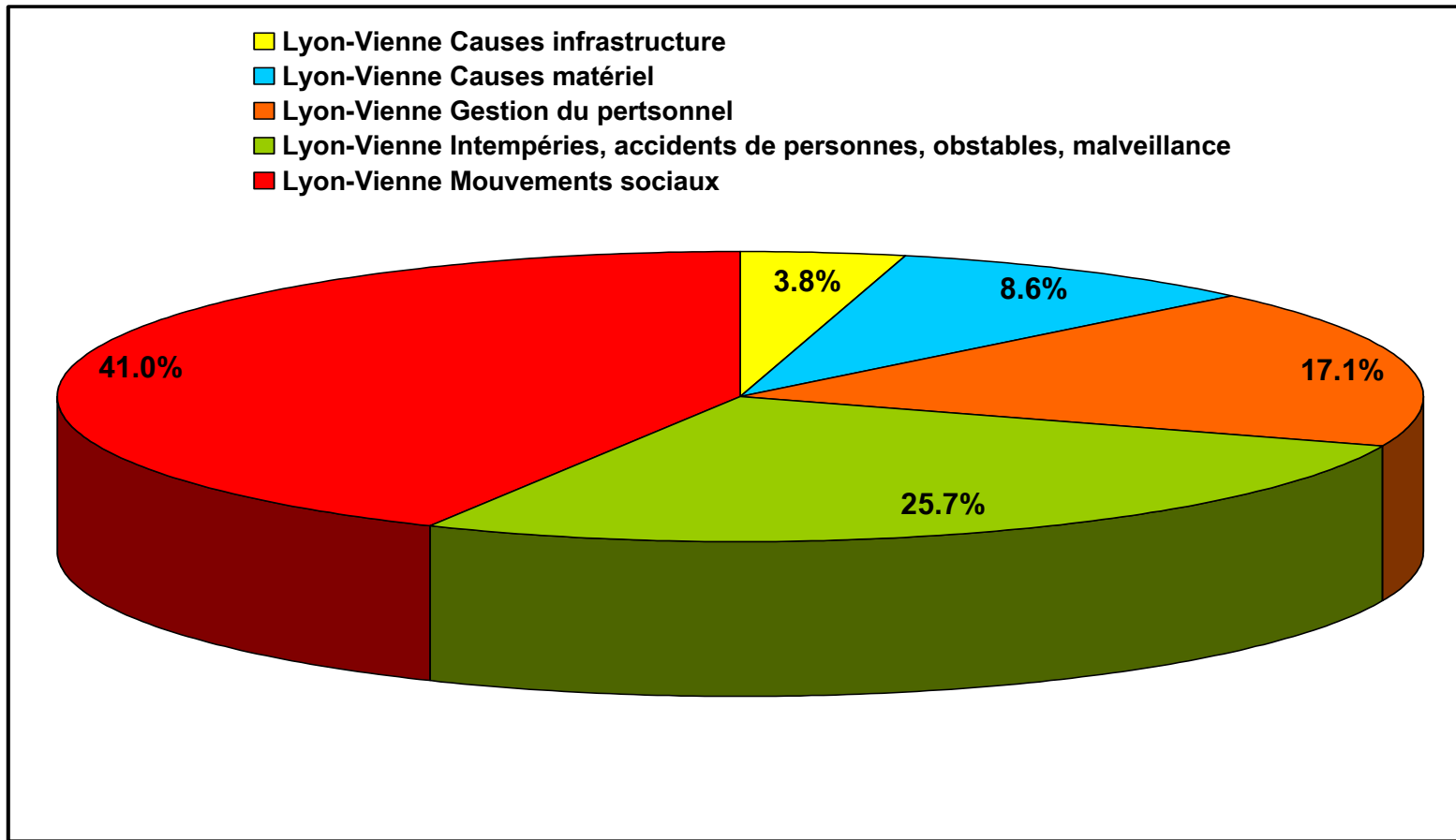
LYON	VIENNE	580 800	5.0%
LYON	Le PEAGE de ROUSSILLON	267 500	1.2%
LYON	VALENCE Ville	271 600	2.6%
LYON	Saint CLAIR Les ROCHES	160 700	1.5%
VALENCE Ville	MONTELIMAR	131 700	-8.3%
LYON	TAIN L'Hermitage – TOURNON	117 800	5.9%

PONCTUALITE TOUS TRAINS

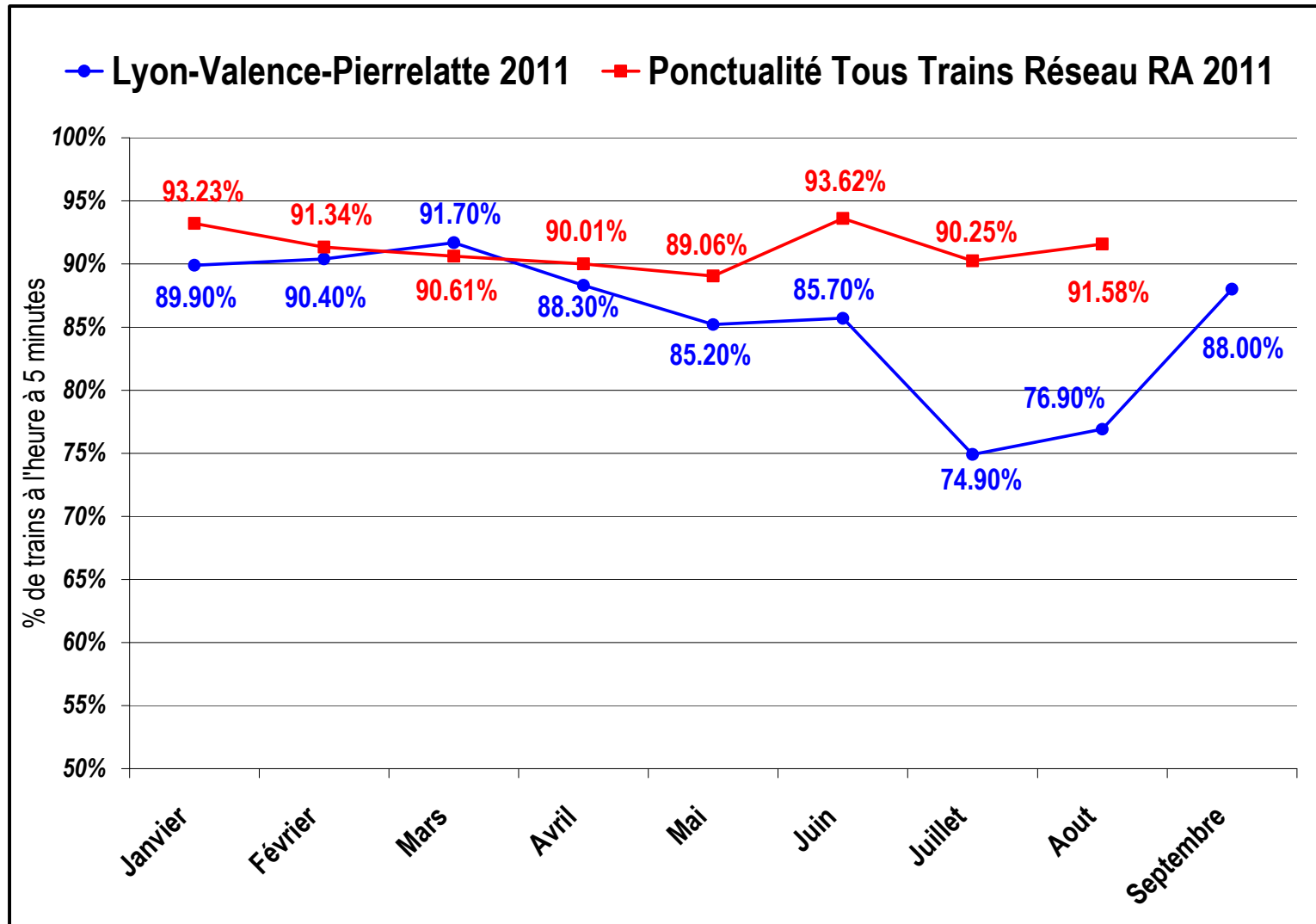


Réalisation de l'offre Rhône Alpes 99% des trains ont circulé

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

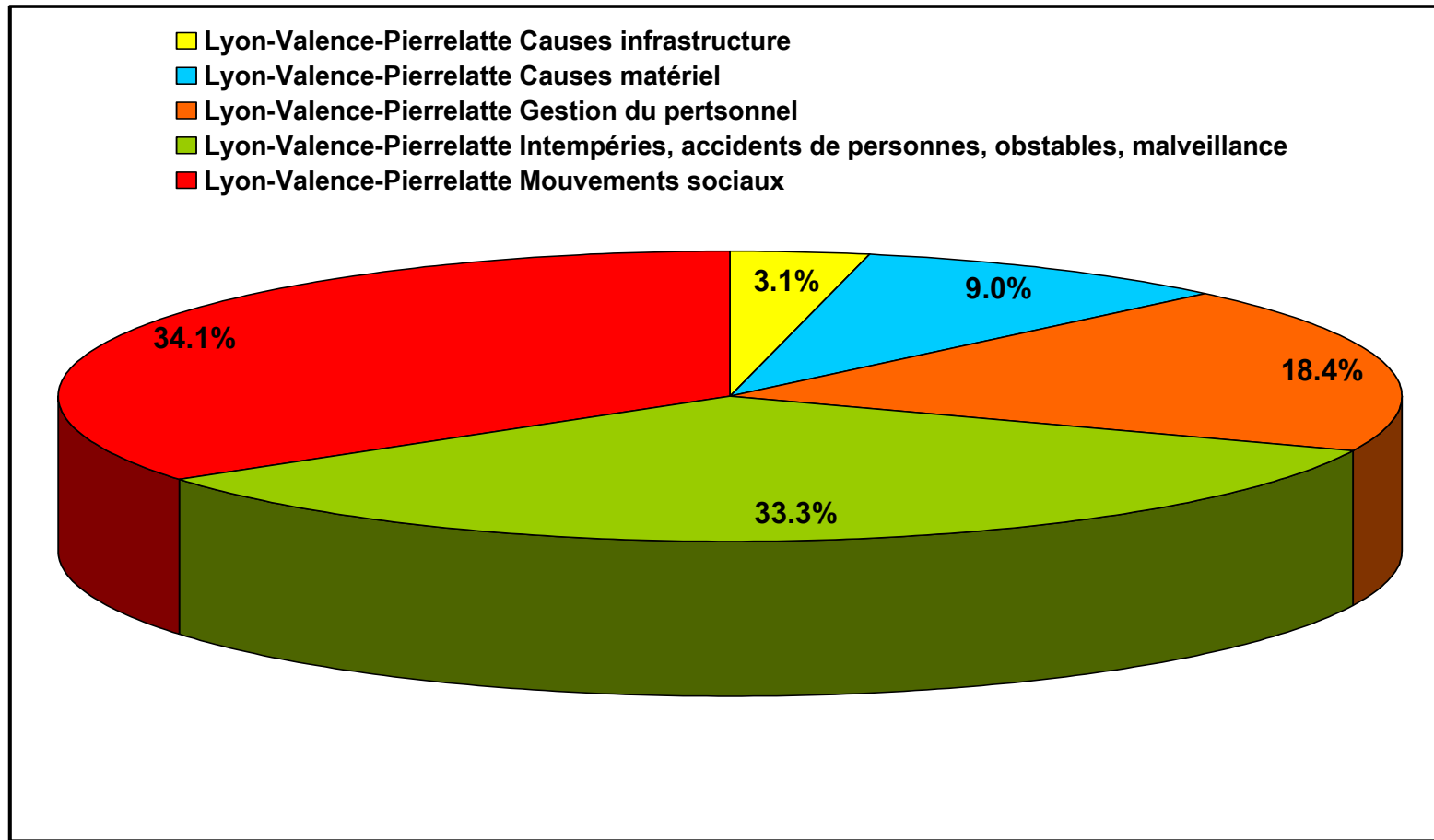


PONCTUALITE TOUS TRAINS



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

Causes de la non réalisation de l'offre sur LYON - VALENCE - PIERRELATTE



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 »



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

Thématique	Rappel demandes comité de ligne	Réponse
Ponctualité / capacité / plans de transport adaptés	Amélioration de la qualité de service et notamment ponctualité des 3 trains malades (départ 5h03 de Marseille, départ 17h25 de Lyon Part-Dieu et départ 17h08 de Lyon Perrache)	train 886137 (17h08 Perrache) sera assuré en TER2N train 5h03 : origine Avignon + formation des agents à la réversibilité = pistes d'amélioration de la ponctualité
Ponctualité / capacité / plans de transport adaptés /Travaux d'infrastructure	Desserte été 2011 / Travaux sur le Tunnel de St Clair-les-Roches : donner aux usagers de la visibilité le plus tôt possible sur la consistance du Plan de Transport Adapté en intégrant la question de l'allègement des trains périurbains prévus du 11/07 au 22/08	Opération de communication (Café croissant) réalisée par le RDL en gare de Vienne, Valence, St Clair les Roches et Le Péage de Roussillon durant la 1ère quinzaine de juin avec les éléments en possession de la SNCF à cette date.
Desserte	Desserte été 2012 / Allègements des trains périurbains : étudier la création d'arrêt hors-système sur les trains de Maillage Régional encadrant les 2 trains périurbains supprimés et identifiés comme problématiques par les usagers (départ 7h34 Vienne et départ 16h54 de Lyon Perrache)	Réponse à apporter en comité de ligne

Synthèse des demandes

Thématiques	<i>Rappel demandes comité de ligne</i>	Réponses
Desserte	Desserte 2012 : remplacement de la circulation autocar départ de Valence à 6h20 le dimanche matin par une circulation ferroviaire	Étude SNCF faite, intégré au service 2012
Desserte	Desserte 2012 : assurer une correspondance à Lyon Part-Dieu avec le TGV à destination de Paris partant à 7h	Possibilité offerte par Valence TGV : arrivée depuis Valence Ville à 6h22 ou 6h49 à Valence TGV et départ d'un TGV pour Paris à 6h58 pour une arrivée à 9h11 à Paris Possibilité offerte via le train périurbain Vienne 6h04 – Lyon Perrache 6h36 / départ TGV 6h51 – arrivée Paris à 9h03
Éléments présentés en séance de comité de ligne	Intégrer, dans la présentation des futurs comités de ligne, des données concernant le suivi de la ponctualité des trains malades	Présentation orale en séance

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 de l'opportunité de l'adaptation de la desserte estivale, suite retour expérience été 2011
- ▶ Organisation d'un plan de transport lisible et efficace, maintenant les fonctionnalités de la desserte ferroviaire pendant les périodes de travaux. Les perturbations doivent être limitées au maximum, et la conception des plans de transport doit être anticipée et concertée avec les différents partenaires.
- ▶ Étude d'une solution routière permettant aux étudiants de Saint-Étienne qui habitent entre Vienne et Valence de faire un trajet hebdomadaire sans passer par Lyon : départ de Saint-Étienne le vendredi soir vers 18h / 18h30 et arrivée à Saint-Étienne le dimanche soir vers 20h
- ▶ Étude de création d'un aller-retour supplémentaire omnibus
 - Valence - Pierrelatte/Avignon le matin entre les départs de 7h04 et 9h34 (prolongement du train arrivant à 7h52 Valence ou celui arrivant à 7h31 à Valence)
 - Avignon/Pierrelatte - Valence le soir entre les arrivées à Valence de 14h26 et 18h26 (prolongement du train départ à 17h08 de Valence)

Calendrier des études pour le service 2013

- ▶ mi-octobre – mi-décembre : 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 ACTUALITES

Travaux

- ▶ Fenêtres de disponibilité sur la Vallée du Rhône en 2012 : coupure de toutes les circulations de Chasse/Rhône à Avignon pendant 29 semaines de 10h à 16h
 - report du trafic sur la Rive Droite avec des arrêts à Saint-Péray et Le Teil
 - Desserte de substitution à l'étude

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/