

Comité de ligne n° 15
St-Gervais-Vallorcine

Date: 07/12/2011

Lieu:Chamonix

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 payants)

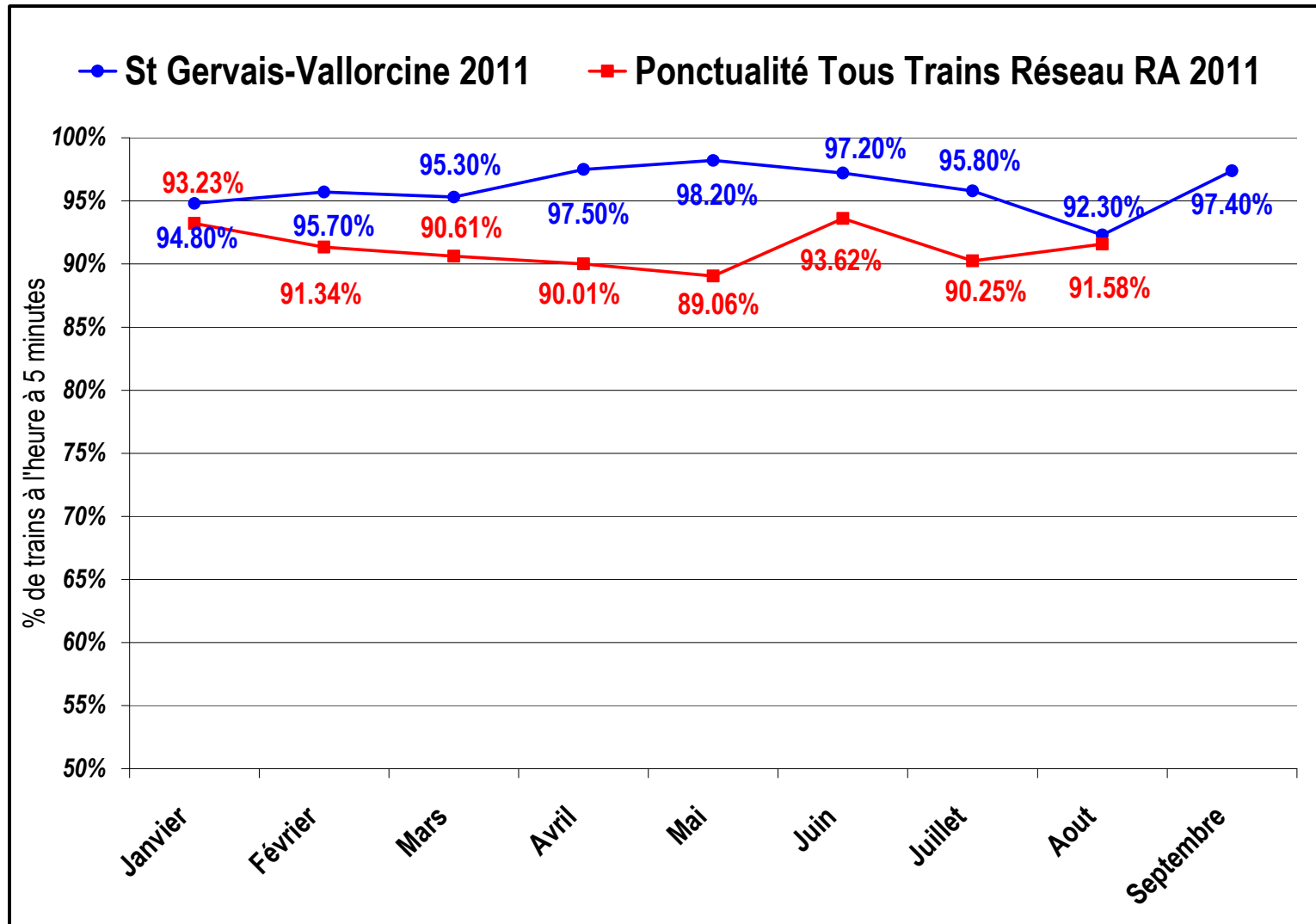
115 000

Poids :

0.4%

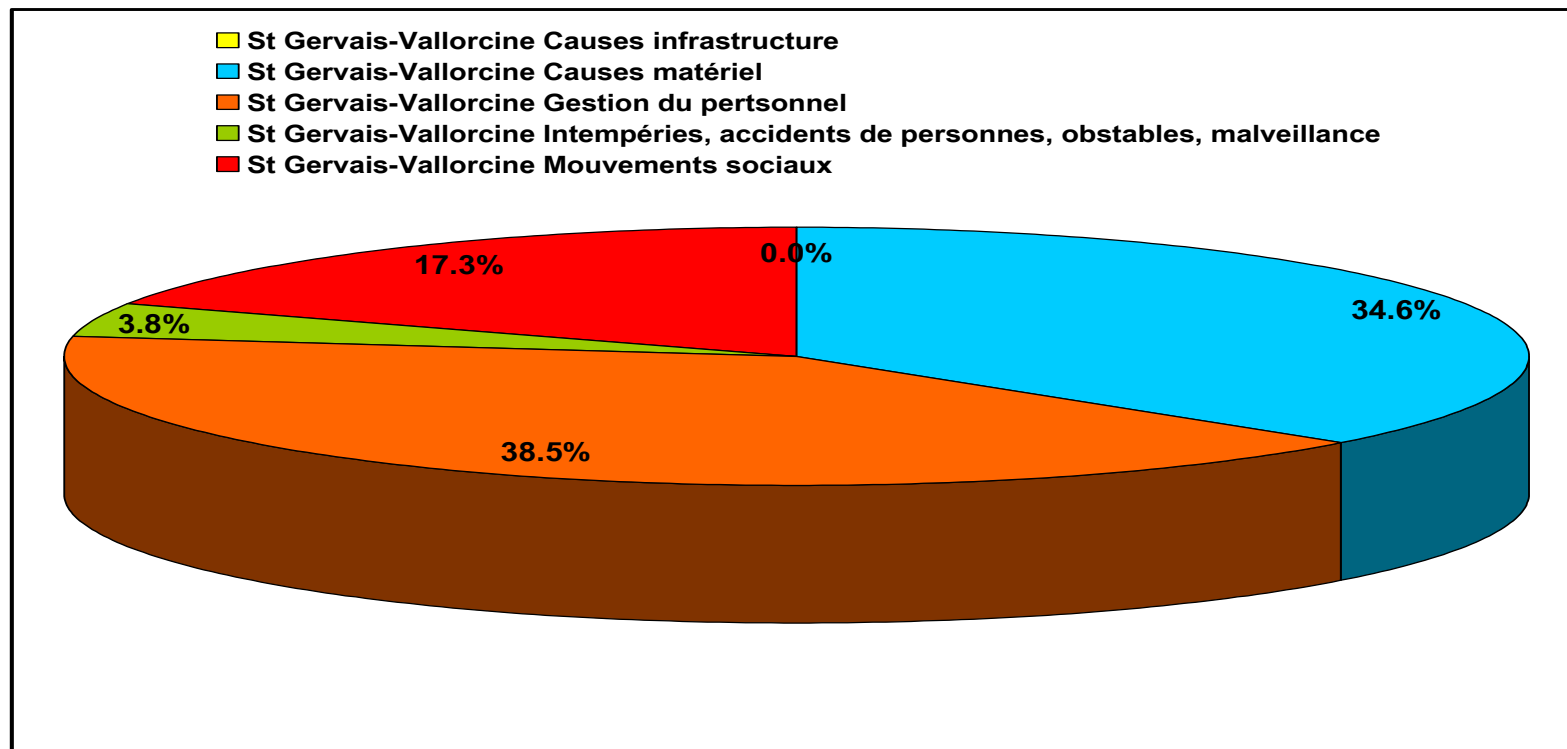
ST GERVAIS Les Bains – Le Fayet	CHAMONIX	46 200	-1.4%
ST GERVAIS Les Bains – Le Fayet	Les HOUCHES	7 900	4.3%
ST GERVAIS Les Bains – Le Fayet	SERVOZ	6 200	19.4%
ST GERVAIS Les Bains – Le Fayet	Les BOSSONS	3 600	-23.4%
CHAMONIX	ARGENTIERE	4 670	-11.9%
ST GERVAIS Les Bains – Le Fayet	Les PRAZ de CHAMONIX	4 500	15.2%

PONCTUALITE TOUS TRAINS



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

Causes de la non réalisation de l'offre sur ST GERVAIS - VALLORCINE



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

Exemple : Synthèse des demandes du comité de ligne St-Gervais-Vallorcine

	Rappel demandes comité de ligne	Réponse
Information Voyageurs	<i>Améliorer l'information en situation perturbée</i>	Fait partie des objectifs de la Convention d'objectifs et de performance Pour les prochains changements d'horaire : la demande de diffusion anticipée des projets d'horaire (même non totalement finalisés) aux Autorités Organisatrices Locales sera prise en compte.
Ponctualité/capacité/plan de transport adapté	<i>Travailler l'indicateur « ponctualité » par rapport à la satisfaction réelle</i>	Ponctualité de 96% 3 trains problématiques identifiés dans chaque sens

Synthèse des demandes du comité de ligne St-Gervais-Vallorcine

Thématiques	<i>Rappel demandes comité de ligne</i>	Réponses
Aménagement des gares	<i>Diagnostic à réaliser (mobilier de quais..)</i>	Remise à niveau programmée en 2012 Salles d'attente réaménagées à Vallorcine, Montroc et Argentière
Tarifification multimodale	<i>Faire évoluer l'accord de libre circulation</i>	Discussions en cours entre la Région et la communauté de communes

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

- ▶ Evolution des horaires à Martigny (décalage de quelques minutes)
- ▶ *Études propres à la ligne :*
 - *Etude en cours de nouveaux horaires pour tenir compte des modifications horaires coté Suisse*

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

Modernisation de la ligne ferroviaire

Période 2012-2013

- ▶ Discussions en cours entre les partenaires sur le programme définitif des travaux
- ▶ Plages travaux et offre de substitution routière en cours d'élaboration par RFF/SNCF
- ▶ Information des usagers 1 mois avant

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

Autres actualités

- ▶ Thèmes proposés :
 - Travaux passés et à venir et modalités d'information des usagers
 - Remise à niveau gare
 - Tarification/billettique (par exemple déploiement de DBR)
 - Impacts lignes grandes vitesse/frêt sur la desserte régionale
 - L'intermodalité et la politique de rabattement
 - Les initiatives des AOT participant au CdL
 - Les actions évènementielles en lien avec la ligne
 - ...
- ▶ Sous réserve d'éléments SNCF+RFF

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/