

Comité de ligne n°21 Lyon - Saint André le Gaz

15 décembre 2011
La Tour du Pin

Ordre du jour

- ▶ l'actualité de la ligne (fréquentation, ponctualité,...)
- ▶ l'audit « lignes sensibles » SNCF
- ▶ la convention d'objectifs et de performance sur la qualité de service TER
- ▶ le suivi de la synthèse hiérarchisée des demandes du comité de ligne précédent
- ▶ les études pour les évolutions de desserte 2013

ACTUALITE DE LA LIGNE

FREQUENTATION

Fréquentation régionale (Nb de voyages) :

26 770 000

Évolution :

5.1%

Fréquentation de la ligne (Nb de voyages) :

4 283 000

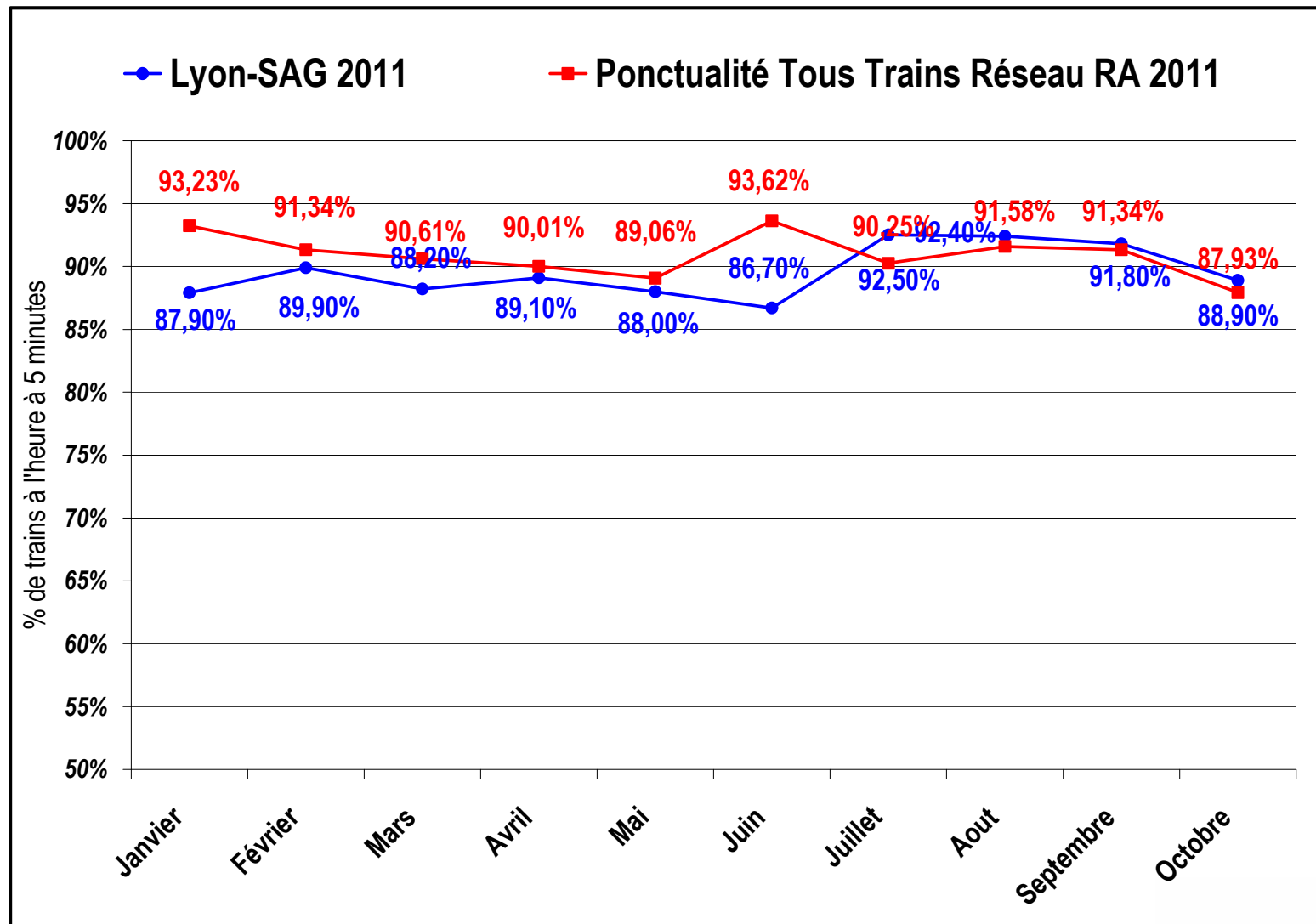
Poids :

16.0%

* Ensemble de la ligne « Lyon – Grenoble » (y compris SAG-Grenoble et Lyon-SAG)

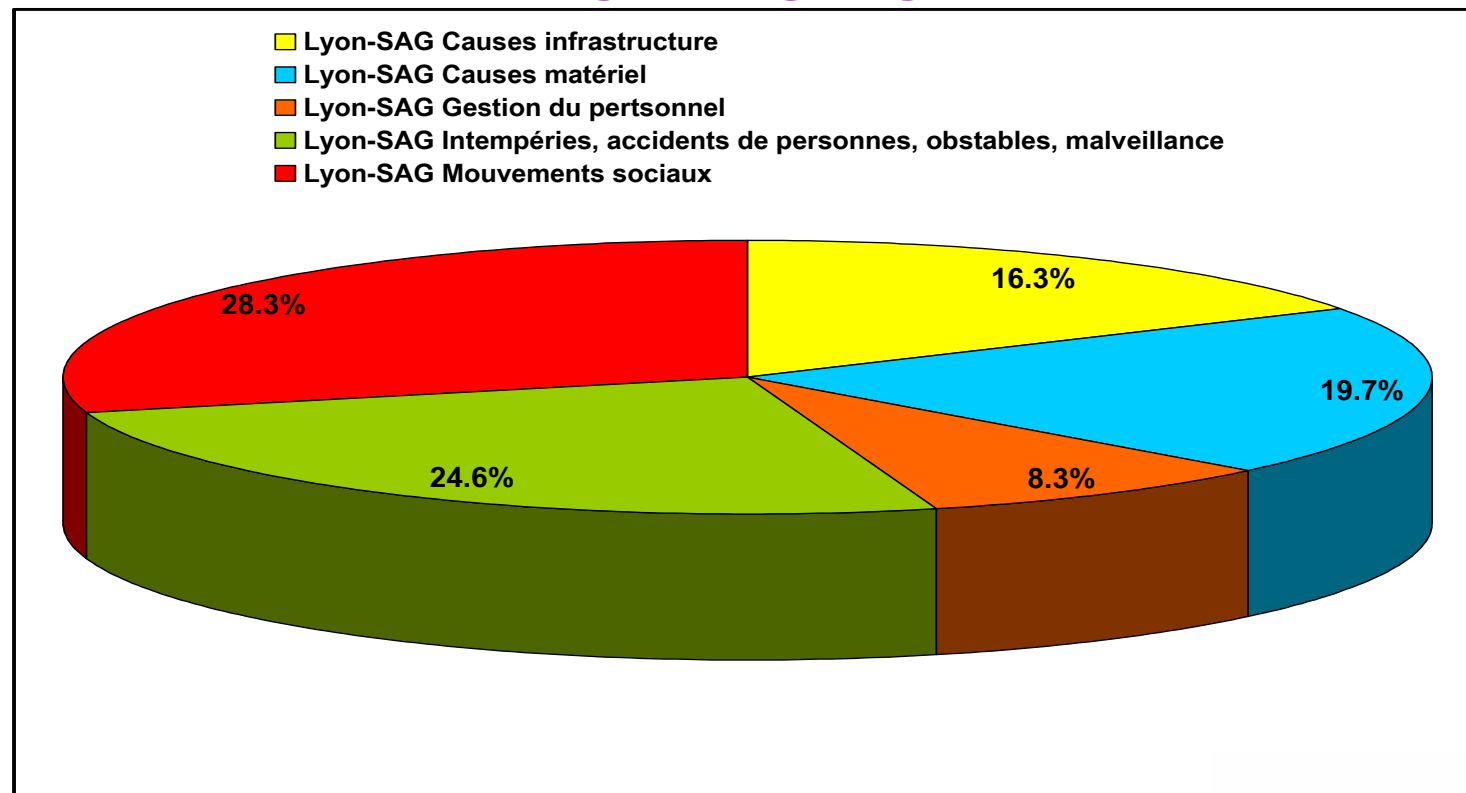
LYON	GRENOBLE	632 000	5.0%
LYON	BOURGOIN JALLIEU	630 400	6.6%
LYON	La VERPILLIERE	351 900	8.9%
LYON	La TOUR DU PIN	295 000	3.5%
BOURGOIN JALLIEU	GRENOBLE	99 000	3.3%
LYON	L'ISLE D'ABEAU	88 800	12.6%
LA TOUR DU PIN	GRENOBLE	115 000	-2.1%
LYON	St QUENTIN FALLAVIER	57 100	24.0%
BOURGOIN JALLIEU	La TOUR Du PIN	36 200	-2.7%

PONCTUALITE TOUS TRAINS

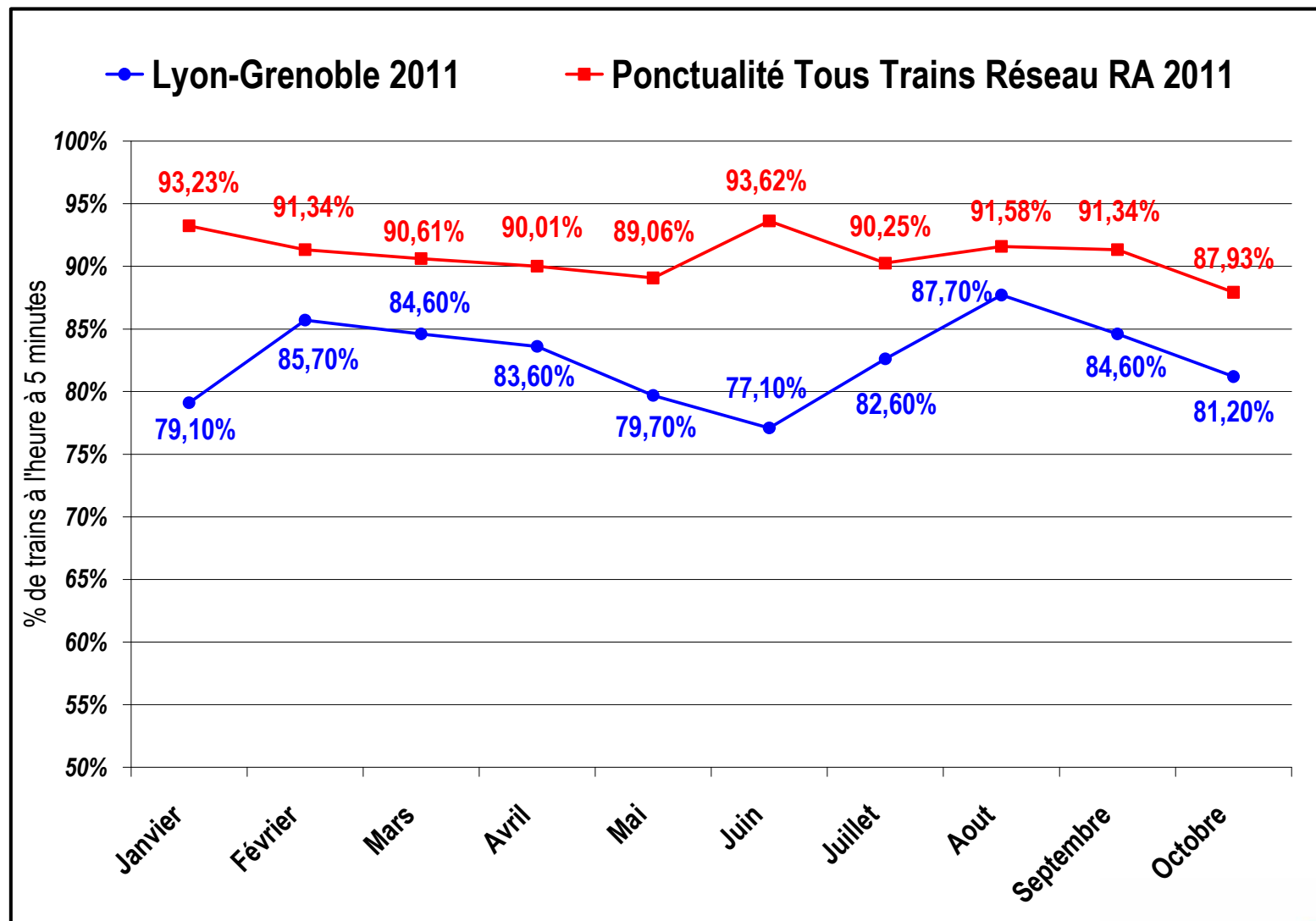


Réalisation de l'offre Rhône Alpes 99% des trains ont circulé

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

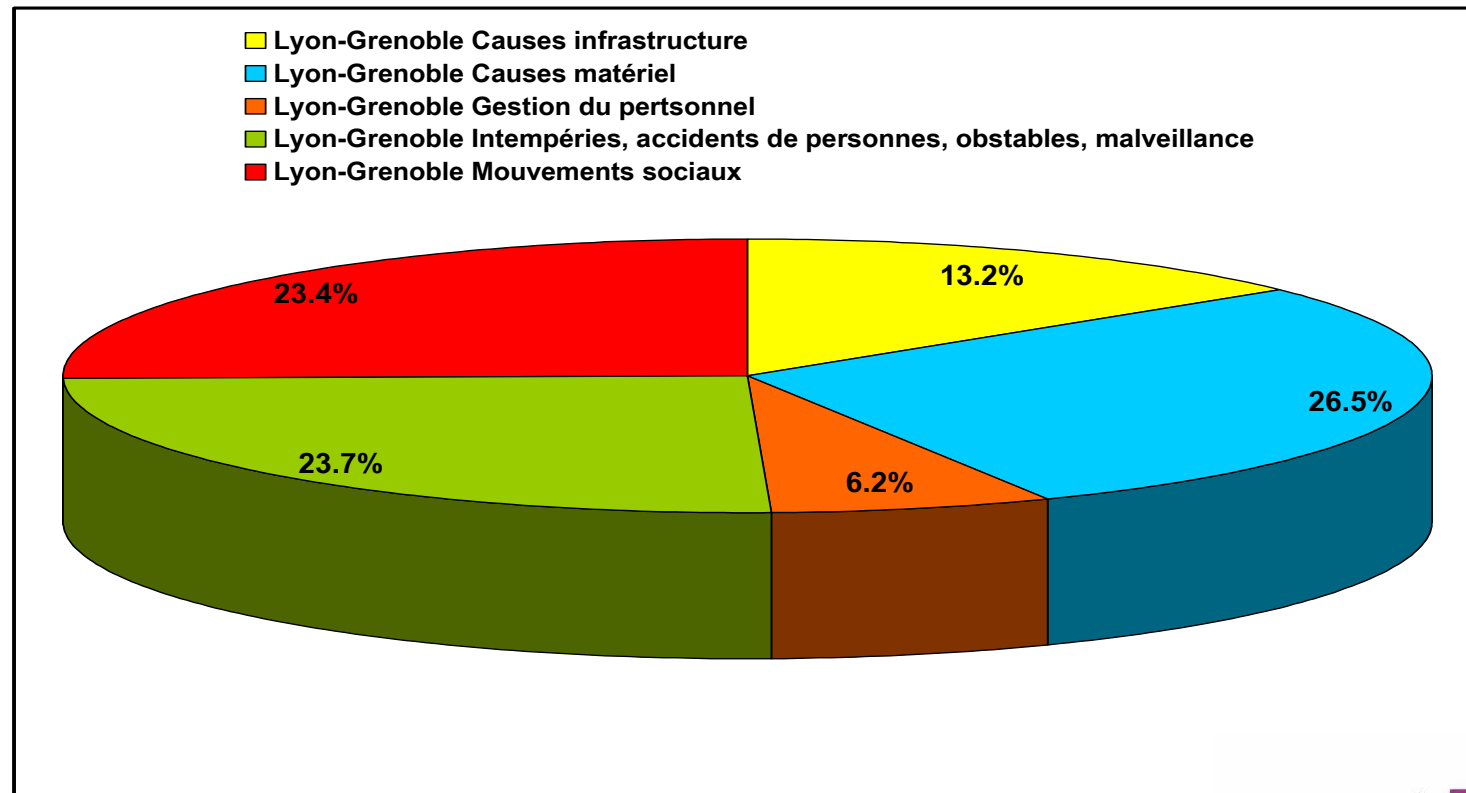


PONCTUALITE TOUS TRAINS



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

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



BAROMETRE DE SATISFACTION Étoile 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 »



Widget « recherche d'itinéraire »



Ter « mobile »



Ter « GPS trafic »



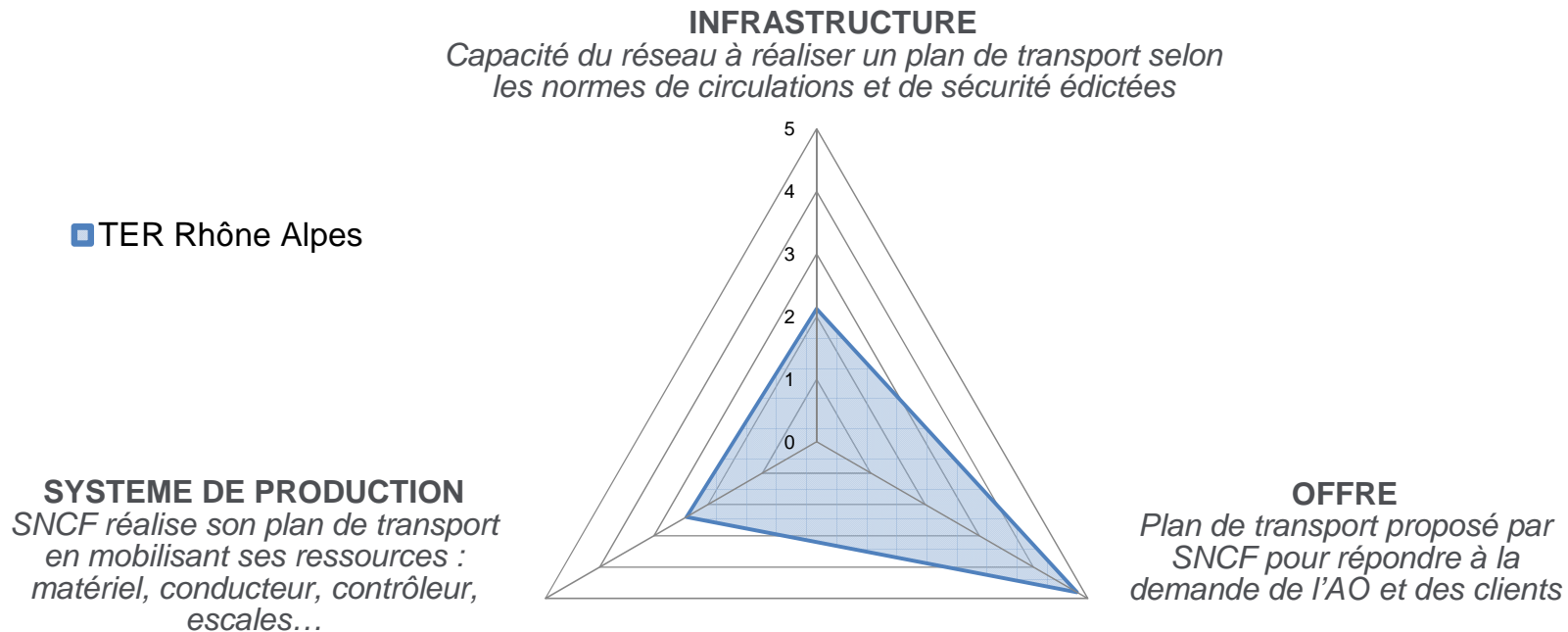
Audit de lignes Démarche qualité TER Rhône-Alpes



Synthèse du diagnostic de l'Audit Lignes Sensibles :

- **Lyon Part Dieu :**
 - une gare voyageurs sous dimensionnée (35 000 personnes versus 135 000) et conçue pour être une gare de passage (200 TER journaliers sont origine ou terminus)
 - un graphique d'occupation des voies saturé (au-delà de la limite recommandée de **67%**)
- **Infrastructures du Nœud Ferroviaire Lyonnais (NFL) saturées**
 - **20% des sillons techniques ne sont pas tracés** au graphique de circulation en cours
 - Les TER de Grenoble et Chambéry **perdent** en moyenne **5 points de régularité à l'entrée du NFL**
 - **Densité de circulation** avec effet amplificateur : norme RFF **d'espacement minimal à 3'** trop souvent appliquée à la limite
- Point Positif : La **Commande Centralisée Réseau** de Lyon Part Dieu **est une force du système** avec une vision globale.
- Point Positif : Matériels majoritairement récents et réversibles
 - mise en place d'une surveillance technique de flotte opérationnelle qui permet de mieux anticiper la disponibilité du matériel en intégrant les spécificités des 17 séries différentes
- **Télésurveillance des passages à niveau (Vénissieux)** : facteur significatif d'irrégularité. Impact estimé : **1,7 point.**
- **Saint André le Gaz (SAG) : site peu performant** (manque de souplesse du plan de voie)
- **Infrastructures du site de Grenoble** peu adaptées à l'offre à réaliser
- **Circulation dense sur la voie banalisée entre SAG et Chambéry.** 42 trains/jour croisant chacun de 1 à 3 trains de sens contraire :
 - **4 points de régularité perdus dans le sens SAG-Chambéry**
 - **15 points perdus dans le sens Chambéry-SAG**
- **Une forte hétérogénéité de desserte (14 types de dessertes différents** Lyon – Grenoble) qui ne permet pas de standardisation de la production et n'offre pas une lisibilité optimale pour le client.

Les difficultés de la production proviennent principalement du **déséquilibre du système ferroviaire**



- L'étude macroscopique du système démontre que les contraintes structurelles sont trop importantes pour réaliser l'offre au niveau de qualité attendu par la clientèle.
- Les actions à court terme sur le système de production sont peu nombreuses ou déjà identifiées et auront des impacts limités sur la régularité sans une intervention radicale sur l'offre et les infrastructures

Actions proposées :

Sur le Système de Production :

- Renforcer le **pilotage de la production opérationnelle sur Lyon Part-Dieu et Chambéry**
 - Améliorer l'assemblage des ressources (contrôleurs, conducteurs et matériels) à l'aide des ressources spécifiques mises en place à l'été 2011
- Rendre plus efficaces les **organisations dédiées à l'adaptation du Plan de Transport et à la gestion des situations perturbées**

Sur l'Infrastructure :

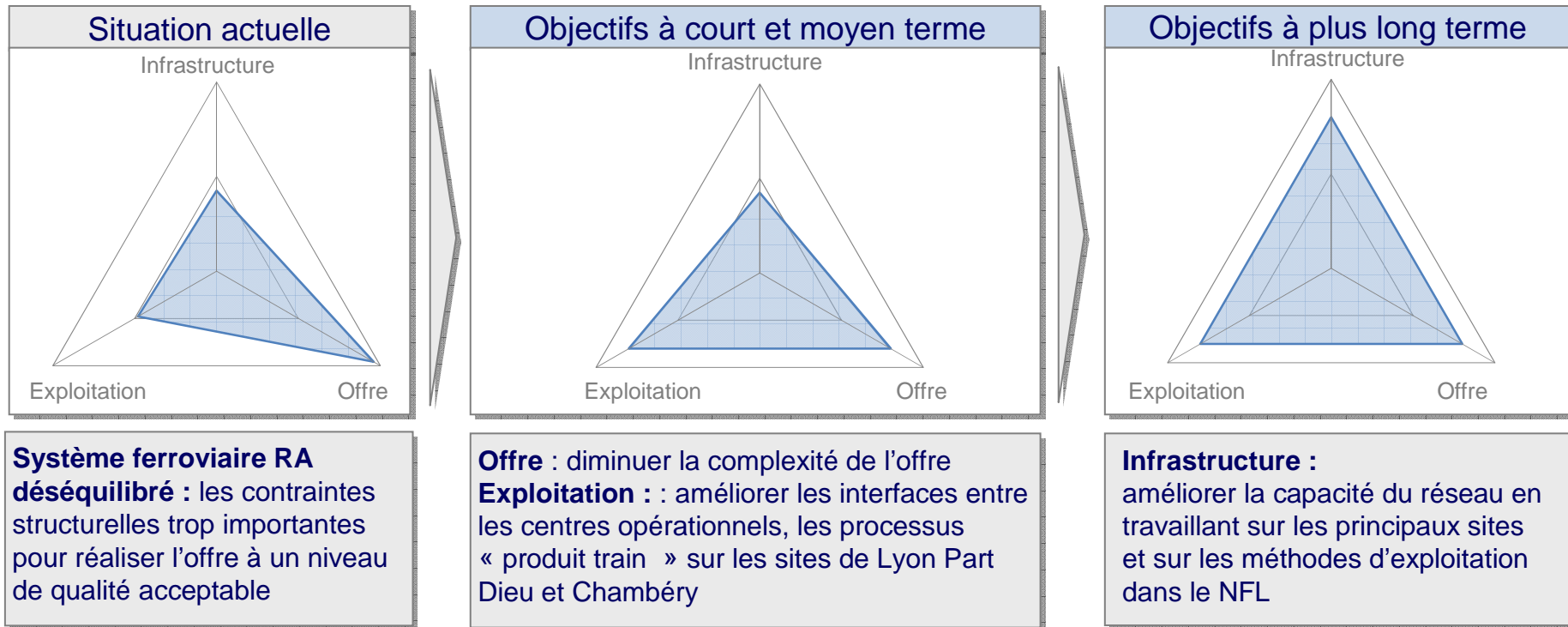
- Elaborer un **schéma cible pour la gare St André le Gaz** en intégrant les besoins futurs
- **Améliorer la performance du site de Grenoble :**
 - Mise en place **d'outils de suivi des circulations à Grenoble (SAAT)**
 - Finalisation d'un schéma directeur de la gare
- Poursuivre les **études sur le NFL** suite à l'étude Meaux pour élaborer un **schéma cible** du NFL et trouver un **meilleur équilibre** entre le **nombre de sillons et la capacité de l'infrastructure**.

Sur l'Offre :

- **Rationalisation de l'offre et standardisation des dessertes :** adéquation de l'offre aux infrastructures existantes et à la fréquentation.
- **Amener une réflexion globale sur les gares de Lyon Perrache et Lyon Part-Dieu :** correspondance, temps de parcours avec des transport en commun (tramways)
- Création de **diamétrales courtes**

Travail à mener AO/RFF/SNCF pour une efficacité sur le moyen et long terme

Conclusion : Pour améliorer la régularité, les actions portant sur l'offre et l'exploitation sont à réaliser en premier lieu



- Les actions sur l'exploitation sont les plus accessibles mais ne suffiront pas pour se rapprocher de l'objectif conventionnel régularité de 92%. Seules des optimisations structurelles sur l'offre 2013 et 2014 et l'amélioration des infrastructures le permettront.
- Le rééquilibrage de la capacité de chaque axe doit permettre à long terme une amélioration notable de la régularité.
- Une induction de trafic pourra être attendue grâce à cette amélioration de la qualité de service.

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

	Rappel demandes comité de ligne	Réponse
Desserte 2012	<p>1- Etudier le cas de l'arrêt à la Verpillière sur le train arrivant à Part Dieu à 8h46 (réunion ADUT fin mars)</p> <p>2-Etudier une desserte matinale SAG – Perrache (entreprises de Vénissieux)</p>	<p>1- Etude SNCF faite, intégré au service 2012</p> <p>2- Etude SNCF faite, intégré au service 2012</p>
Information Voyageurs	SIV de Jean Macé : problème de qualité de l'information	Des adaptations techniques ont été réalisées sur l'infrastructure (temporisation balises). Le système d'information voyageurs dynamique (Cati Ter) a été découplé de Lyon Perrache et dédié à la gare de Jean Macé depuis septembre 2011.
Ponctualité/capacité/plan de transport adapté	<p>1- Améliorer la capacité du 8h13 Perrache et 8h16 Part Dieu</p> <p>2- Surveiller globalement la capacité des trains arrivant entre 8h00 et 8h30</p> <p>3- Communiquer les perspectives court / moyen terme en termes de qualité de service</p>	<p>1- Problème réglé pour la desserte 2012 :</p> <ul style="list-style-type: none"> •Capacité améliorée sur 8h13 Perrache (on passe de 330 places à 560) ; •Capacité améliorée sur 8h16 Part dieu (9 voitures contre 7 en 2011 soit +160 places) <p>2- La SNCF dispose de comptages récents permettant d'estimer les besoins nécessaires en 2012 train par train. Toutes les adaptations possibles seront faites, en fonction aussi du matériel disponible.</p> <p>3- La ligne Lyon-Grenoble est présentée en 2011 à la certification Qualité menée par la SNCF et fait l'objet d'un diagnostic Régularité détaillé dans le cadre de l'accord Qualité tripartite ; elle est également intégré à l'audit « ligne malade » mené par la SNCF.</p>

Synthèse des demandes

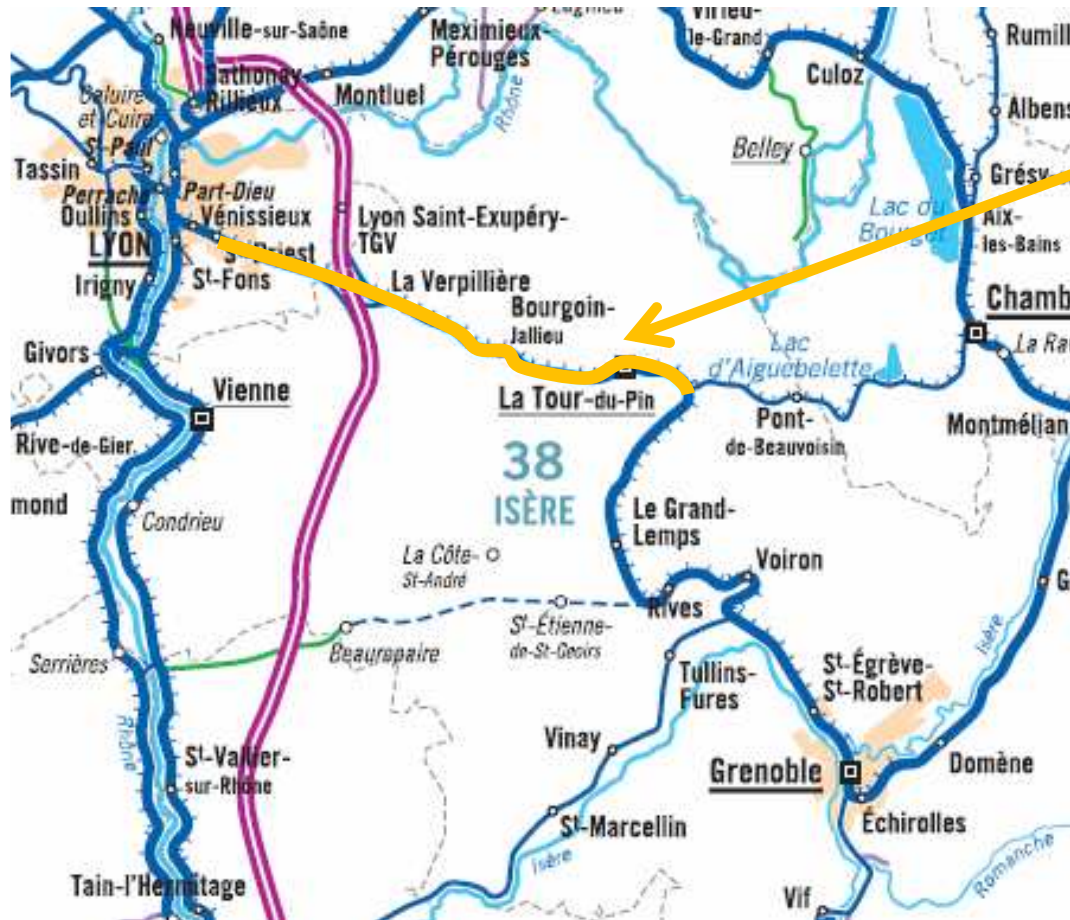
Thématiques	Rappel demandes comité de ligne	Réponses
Aménagement des gares	<i>1- Améliorer le cheminement dans le pôle d'échanges de Vénissieux, en lien avec les projets RFF sur le site 2- Consigne collective Isle d'Abeau</i>	1- Étude commandée dans le cadre du Programme Annuel d'Investissement. 2- Aménagement programmé pour 2012
Travaux Infrastructure	<i>Veiller au bon avancement du projet de réaménagement du plan de voie de SAG</i>	Avant-projet en cours, objectif de finalisation pour début 2012. Difficulté dans les études sur la signalisation avec un impact sur le budget important. De plus, beaucoup de travaux à planifier sur l'axe (RVB, ouvrage d'art, etc). Avec toutes ces contraintes, la mise en service est difficilement envisageable avant fin 2014.

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

Principaux travaux entre Lyon et Grenoble



- ▶ RVB Lyon – St André le Gaz :
 - 10 semaines de travaux connexes en janvier et février (interceptions de 6h de nuit)
 - 17 semaines de travaux principaux de mars à juin (interceptions de 7h30 de nuit) avec une perte de temps de 12 à 15 minutes

Orientations pour l'évolution du service en 2013

▶ Ligne Lyon - Grenoble :

– Pendant la période de travaux

- 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.

– Démarche proposée pour l'élaboration de la desserte « travaux »

- Étude par RFF et SNCF de la desserte « travaux » : premier trimestre 2012
- Réunion de travail avec associations d'usagers : fin février/mars 2012
- Présentation du projet en comité de ligne : printemps 2012

Calendrier des études pour le service 2013

- ▶ Mi-oct. – mi-déc. : comités de ligne, présentation des études et recueil des avis
- ▶ Réunion de travail avec associations d'usagers pour la desserte « travaux 2013 » : fin février/mars 2012
- ▶ 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

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/