

Comité de ligne n° 7 Lyon – Villefranche - Macon

15 décembre 2011 à 18h30
Salle des Teinturiers
VILLEFRANCHE SUR SAONE

Ordre du jour

- ▶ Actualité : fréquentation, ponctualité
- ▶ Convention d'objectifs et de performance sur la qualité de service TER
- ▶ Audit SNCF
- ▶ Synthèse hiérarchisée des demandes, comité de ligne précédent
- ▶ Études pour la desserte 2013
- ▶ L'actualité gare

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) :

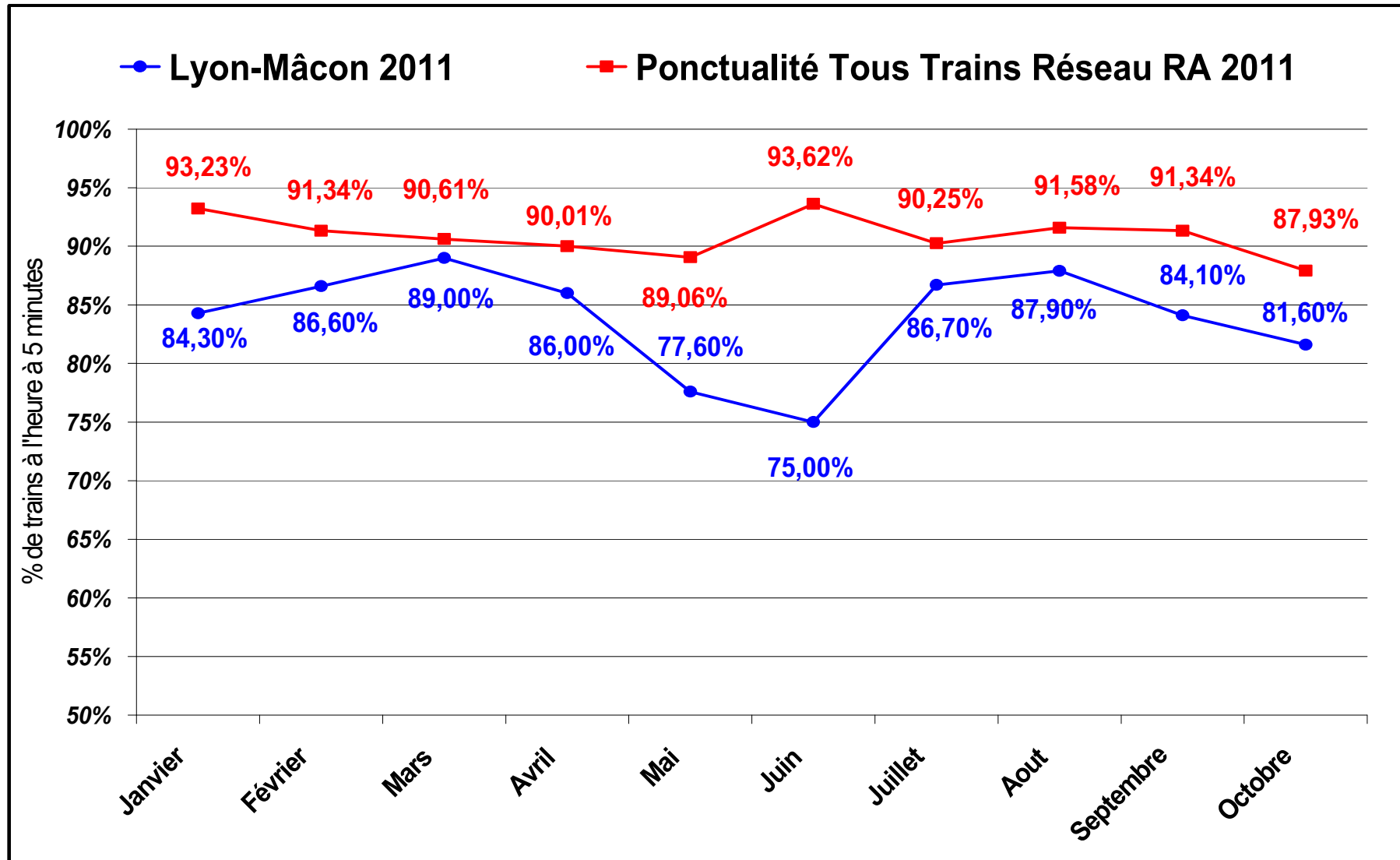
2 340 000

Poids :

8.7%

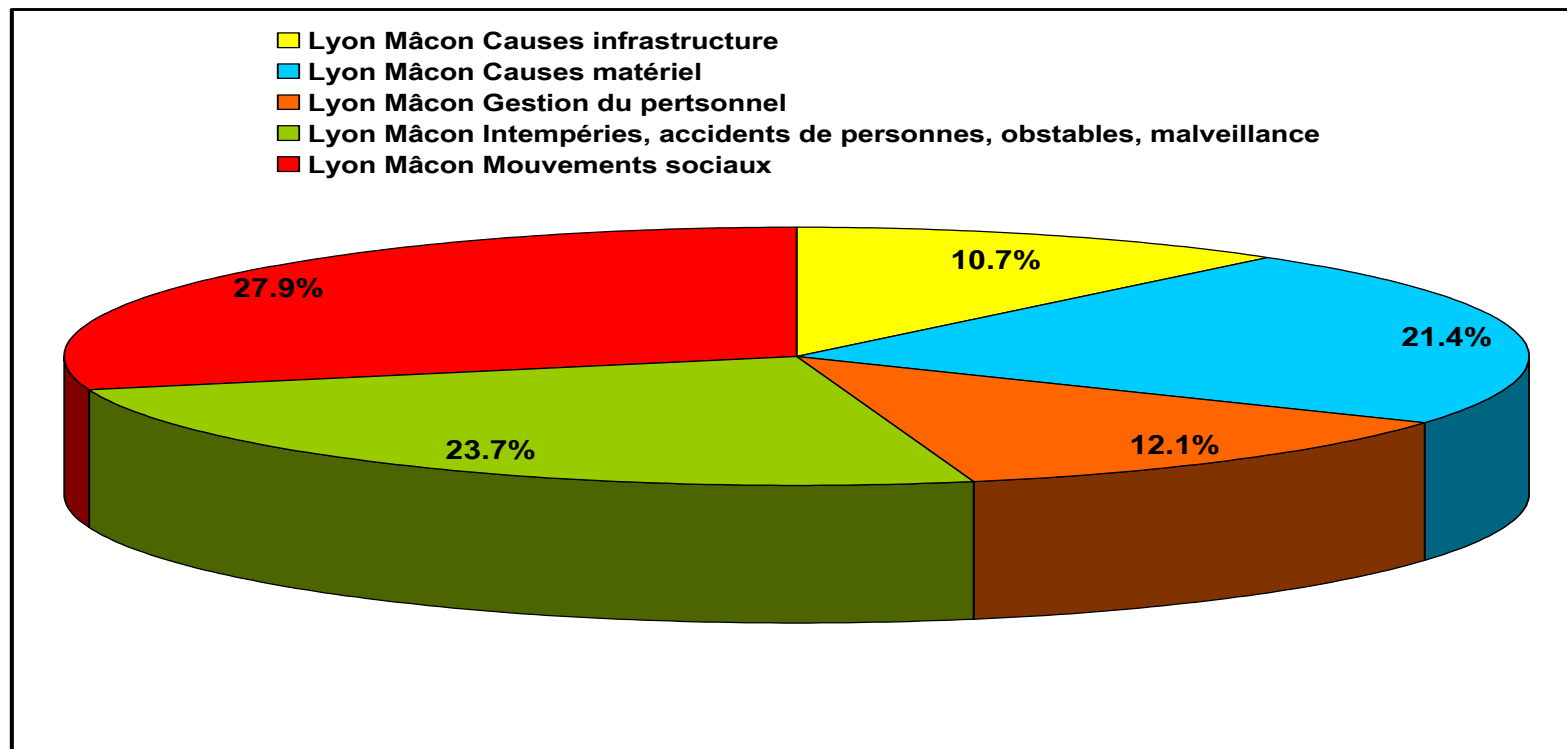
LYON	VILLEFRANCHE sur Saône	855 300	1.5%
LYON	BELLEVILLE	381 500	3.1%
LYON	MACON	376 900	3.0%
LYON	ST GERMAIN au mont d'or	142 600	-3.4%
LYON	ALBIGNY sur Saône	64 200	7.2%

PONCTUALITE TOUS TRAINS

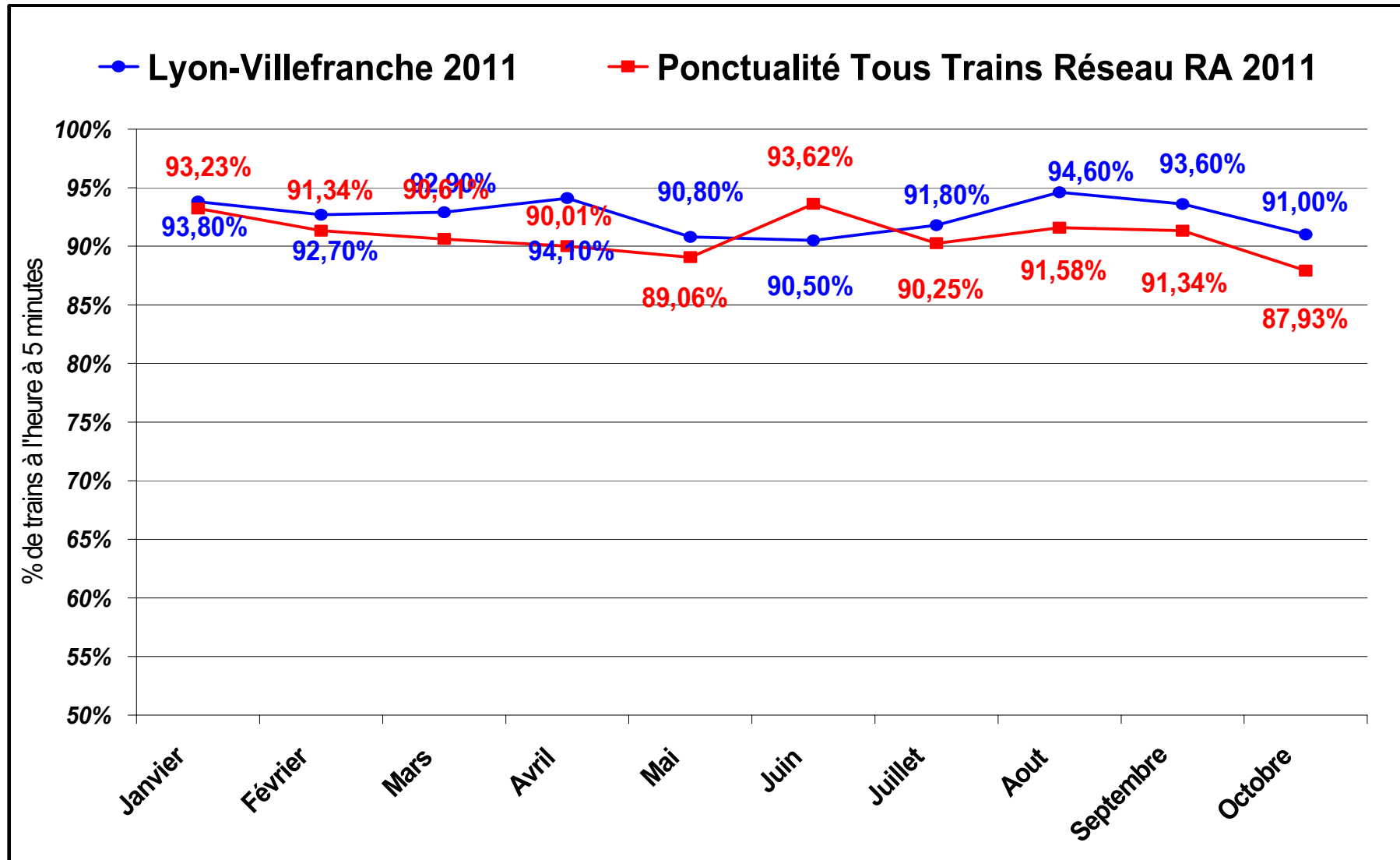


Réalisation de l'offre Rhône Alpes 99% des trains ont circulé

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

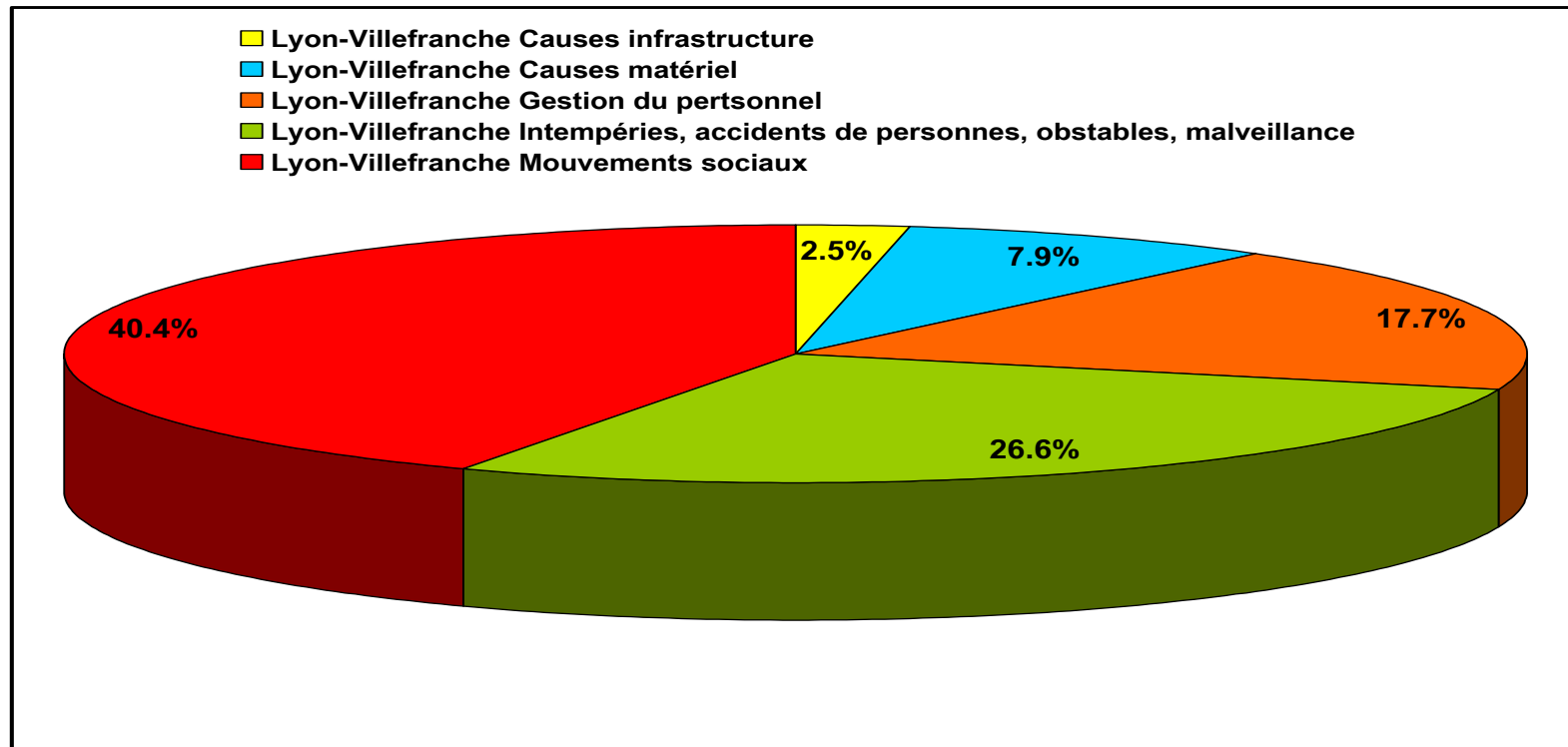


PONCTUALITE TOUS TRAINS



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

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



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.

Audit de lignes Démarche qualité TER Rhône-Alpes

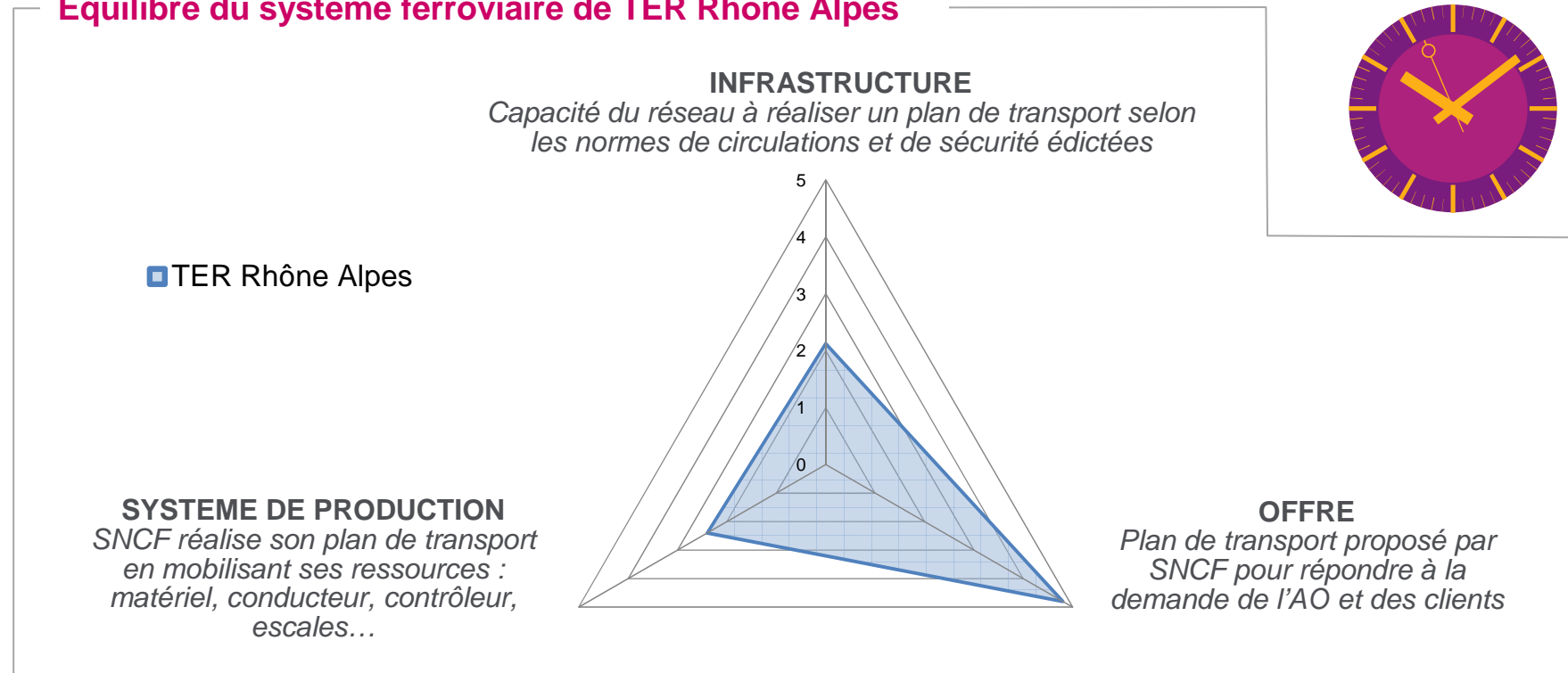


Synthèse du diagnostic de l'Audit Lignes Sensibles

- **Lyon Part Dieu :**
 - une gare voyageurs sous dimensionnée (35 000 personnes/jour versus 135 000) et conçue pour être une gare de passage
 - un graphique d'occupation des voies saturé (au-delà de la limite recommandée de 67%) : 200 TER quotidiens sont origine ou terminus
- **Infrastructures du Nœud Ferroviaire Lyonnais (NFL) saturées**
 - 20% des sillons techniques ne sont pas tracés au graphique de circulation en cours
- **Procédures de production à renforcer** pour l'assemblage des ressources conducteur, contrôleur et matériel
- **Plan de transport très souvent adapté** pour cause travaux ou grève : source de désorganisation de la production
- 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

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

Equilibre du système ferroviaire de TER Rhône Alpes



- 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

Sur le Système de Production :

- **Optimiser le pilotage de la Production opérationnelle sur Lyon Part-Dieu :**
 - Renforcer l'anticipation et l'assemblage des ressources (contrôleurs, conducteurs et matériel) à l'aide des ressources spécifiques mises en place à l'été 2011
- **Améliorer l'efficacité des organisations dédiées à l'adaptation des plans de transport et à la gestion des situations perturbées**

Sur l'Infrastructure :

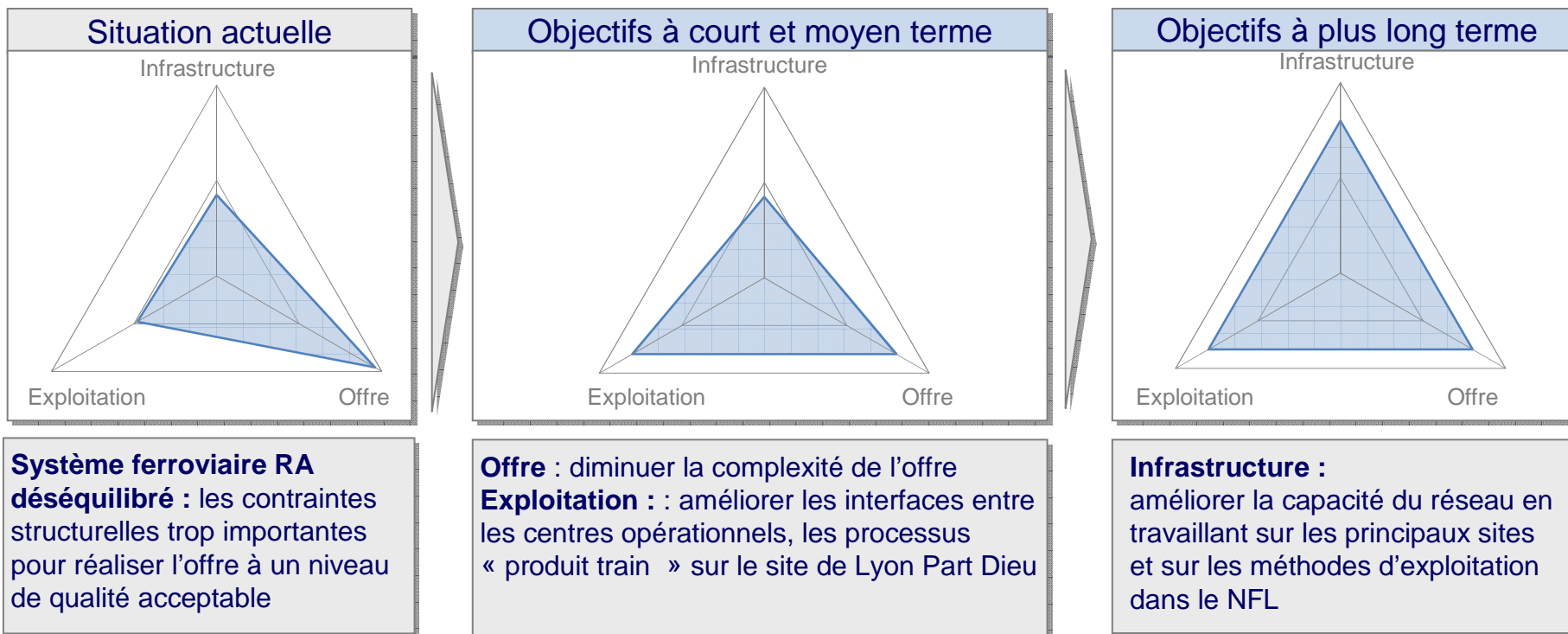
- Poursuivre les **études sur le NFL** suite à l'étude Meaux pour élaborer un **schéma cible** du NFL et trouver un **meilleur équilibre** entre le **nombre de sillons** et la **capacité de l'infrastructure**.

Sur l'offre :

- **Dé-diamétralisation de la desserte Grenoble – Dijon (SA2012)**
- **Rationalisation de l'offre et standardisation des dessertes** : adéquation de l'offre aux infrastructures existantes et à la fréquentation.

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.

SUIVI DE LA SYNTHÈSE HIERARCHISEE DES DEMANDES

Synthèse des demandes du comité de ligne Lyon – Villefranche - Macon

	<i>Rappel demandes comité de ligne</i>	Réponse
Desserte 2012	<i>1- Étudier l'ajout d'arrêts à Albigny et Quincieux (région/SNCF)</i>	<i>Ajout d'arrêts intégré au projet 2012</i>
Desserte	<i>2- Accès aux TGV Lyon Macon</i>	<i>Dérogation accordée de manière exceptionnelle lorsque les TGV occupent des sillons demandés par la Région. Ce n'est pas le cas ici.</i>
Information Voyageurs	<i>Améliorer l'information en situation perturbée</i>	Convention d'objectifs et de performance
Ponctualité/capacité /plan de transport adapté	<i>Augmenter la capacité des trains</i>	Renfort de capacités des rames corail en 2012
	<i>Disposer dans le document de présentation des données de ponctualité par train</i>	Niveau d'information trop détaillé dans le document de présentation mais information en séance du comité de ligne.

Synthèse des demandes du comité de ligne Lyon – Villefranche - Macon

Thématiques	Rappel demandes comité de ligne	Réponses
Aménagement des gares	<i>Éclairer la passerelle de Belleville</i>	Passerelle éclairée
	<i>Ouvrir le bâtiment voyageur d'Albigny Neuville</i>	Attente étude SNCF
	<i>Boucher les nids de poule du parking de St Germain au Mont d'Or</i>	A mettre en lien avec projet d'extension du parking.
	<i>Étudier le rallongement de la passerelle de Belleville</i>	Pas de projet d'allongement (ni d'ascenseur) au titre du Schéma Directeur Régional d'Accessibilité : Belleville est une gare de niveau 2. (aménagement léger et aide humaine prévus) Pour mémoire allongement écarté au profit de l'aménagement du souterrain dans CPER.
	<i>Aménager un abris tempéré à Anse</i>	Équipement de base déployé sur toutes les gares.

Synthèse des demandes du comité de ligne Lyon – Villefranche - Macon

Thématiques	<i>Rappel demandes comité de ligne</i>	Réponses
Tarification	<i>Proposer une tarification régionale compétitive par rapport aux tarifs des départements</i>	Tarification régionale compétitive en terme d'abonnement.
	<i>Abonnements combinés hebdomadaires</i>	La Région et la SNCF priorisent leur action sur la tarification mensuelle combinée.
Travaux Infrastructure	<i>Soutenir le projet Lyon Trévoux</i>	La Région a obtenu l'appui de l'État et l'inscription au CPER 2007/2013 des études d'avant projet sous maîtrise d'ouvrage RFF.
Autres	<i>Tolérance 1ère/2ème classe sur les trains de pointe</i>	La 1ère classe des trains de pointe PU est accessible avec un billet seconde classe. Mention sur la fiche horaire. SNCF vérifie que les consignes sont bien respectées.

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

Ligne Lyon –Villefranche - Macon

- Prise en compte des mesures validées conjointement avec la Région issues des diagnostics / audits prévus de la Convention d'objectifs et de performance relative à la qualité du service TER en région Rhône-Alpes
- Étude de création d'un nouvel IC 18h50 départ Part Dieu afin de développer la 1/2h jusque 19H
- Étude de l'adaptation de la desserte estivale suite retour expérience été 2011 (Étude de rétablissement de l'arrivée 8h49 Perrache et 18h10 Perrache)

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

Actualité Gare

Actualité Gare

▶ Villefranche :

- travaux bâtiment voyageurs en voie d'achèvement
- Travaux aux abords prévus pour 2012
- Mise en accessibilité PMR : travaux de 2012 à début 2013.

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/