

Comité de ligne Saint André le Gaz - Grenoble

1.Ponctualité et non réalisation de l'offre	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement	
					en cours	clos
Ponctualité des trains, plan de transport et non réalisation de l'offre	Usager	22/02/2011	Quelles raisons aux problèmes de ponctualité sur la ligne?	La SNCF détaille les résultats 2010. Ponctualité à 5mn des trains péri-urbains = 90,6% contre 92 % l'année précédente. 1/3 des retards est lié à des raisons d'exploitation (matériel, organisation, ...), 1/3 à des problèmes de dérangement d'infrastructures, 1/3 à des causes externes (climatiques, accident de Passage à niveau, ...). Les intercités sont moins ponctuels que les trains péri-urbains : 76%. Longueur du parcours (provenance Dijon), articulation avec des dessertes plus nombreuses tout au long de l'itinéraire, difficultés d'accès au noeud ferroviaire lyonnais, expliquent ce moins bon résultat.		x
	Usager	22/02/2011	Quelles sont les mesures prises pour améliorer la ponctualité?	La SNCF a identifié la ligne comme "ligne malade" au niveau national. Une série de mesures est prise, notamment : amélioration du retour d'expérience des défaillances ; implication de l'ensemble du personnel dans la gestion des situations perturbées ; meilleur pilotage de l'information donnée aux voyageurs. Pdte comité de ligne : la Région souhaite s'orienter vers un contrat tripartite sur la qualité de service avec la SNCF et RFF. Ce contrat explicitera les objectifs et moyens alloués à une amélioration de la ponctualité, notamment sur cet axe.		x
	Usager	22/02/2011	Quelle est la ponctualité attendue avec le projet d'horaire 2012 ?	La SNCF a construit la grille avec le souci de la qualité de service, à la demande de la Région. Elle estime que la grille construite doit permettre d'améliorer légèrement la situation, mais n'améliore pas les causes structurelles de défaillance.		x
	Usager	13/12/2011	En cas de mouvements sociaux, pourquoi les trains ne desservent-ils pas la gare de Voreppe, alors qu'ils le font en temps normal ? Pourquoi toutes les gares ne sont-elles pas desservies ?	En cas de mouvement social, un plan de transport adapté est mis en place. La desserte est globalement diminuée. Par ailleurs, les gares ne sont pas toutes ouvertes, le personnel étant en grève (ex : Rives), ce qui limite les possibilités de dessertes. La demande de vérification pour le cas de Voreppe est transmise à la SNCF.	x	
	Usager	13/12/2011	Pourquoi manque-t-il des cars en cas de grève ?	En cas de mouvements sociaux, la SNCF est souvent confrontée à la difficulté de trouver du matériel et des compagnies disponibles pour assurer le service.		x
	Elu	13/12/2011	La ponctualité est-elle différente selon le sens des trains ?	Non, pas sur cette ligne.		x
Autres	Usager	13/12/2011	Comment allez-vous communiquer sur la mesure des résultats de la convention d'objectifs ? Sur quels indicateurs ?	La convention d'objectifs est en cours de signature par les partenaires. Le mode de communication de suivi des résultats n'est pas encore défini.		x

Comité de ligne Saint André le Gaz - Grenoble

2.Fréquentation	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement	
					en cours	clos
Fréquentation de la ligne	Formulaire électronique	06/06/2011	Pourquoi la Région n'adapte-t-elle pas la desserte à l'évolution démographique évidente de la zone entre Rives et Saint-André-le-Gaz pour les prochaines années ?	La desserte des gares de la Bièvre est une préoccupation constante de la Région, et donc de la SNCF et RFF, dans la construction des horaires. Le service 2012 conduit ainsi à une augmentation moyenne de 35% de la desserte des gares du secteur, par rapport à 2011, ce qui correspond à un effort conséquent de la Région. La difficulté ressentie en 2012 dans le secteur concerne l'horaire en direction de Lyon le matin (cf questions relatives à la desserte, point 8)		x
Source de données	Association	22/02/2011 13/12/2011	Que recouvrent les chiffres de fréquentation présentés ?	La fréquentation présentée est une estimation de la fréquentation annuelle de chaque Origine / Destination basée sur les ventes de titres enregistrées dans l'année. Un abonnement mensuel est, par exemple, compté pour 44 voyages.		x
3.Matériel roulant	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement	
					en cours	clos
Capacité des TER	Usager	22/02/2011	La capacité sera-t-elle adaptée à la nouvelle grille 2012 ?	Les comptages récents réalisés par la SNCF permettent d'estimer les besoins nécessaires en 2012 train par train. Toutes les adaptations possibles seront faites, en fonction aussi du matériel disponible.		x
Entretien et maintenance	Formulaire électronique	05/12/2011	Quelles actions vont être menées pour améliorer le matériel ? En novembre par exemple, il y a eu deux pannes de trains.	Chaque année l'effort de la Région correspond à 100M€ d'investissement en faveur du matériel, ce qui est considérable. Le matériel utilisé sur Rives - Gières est ainsi déjà quasiment à 100% du matériel neuf. La prochaine grande étape de livraison concerne 40 nouvelles rames d'un nouveau type de matériel "Regio2N" livrées à partir de 2014. Les réaffectations de matériel à cet horizon sont en cours d'étude.		x
4.Information	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement	
					en cours	clos
Information en situation normale	Usager	22/02/2011	Plusieurs difficultés à Virieu : souvent pas d'annonce de la gare à bord du train ; des difficultés d'information en cas de retard, pourtant cruciales vu le faible nombre de trains desservant la gare. Rabattement sur Rives parfois nécessaire.	La SNCF vérifiera les informations données aux clients, notamment pour Virieu.		x
	Association	22/02/2011	Le système d'information voyageurs à Echirolles et Gières présente des défauts : il arrive souvent qu'on ne sache plus quel train est à quai. Certaines personnes se trompent de train.	Il ne s'agit pas d'un défaut mais d'une problématique technique. Les gares sont très proches et si les trains sont très rapprochés, le système des affichages/désaffichages automatisés se réalise avec des trains encore à quai : le train affiché n'est pas le train à quai mais le train suivant (ce qui génère une fausse information et une confusion pour le client). Des analyses seront réalisées afin de déterminer si un paramètre encore plus fin est possible pour une amélioration de l'information clients.		x
	Usager	13/12/2011	L'information Voyageur en gare de Moirans n'est souvent pas valide. La Borne d'Information Voyageurs affiche des trains qui ne circulent pas.	Demande transmise à la SNCF	x	
	Usager	13/12/2011	Sur le site internet SNCF, il y a des incohérences : des trains sont annoncés mais ne circulent pas. Pourquoi ?	Le site infolignes.com est normalement le plus à jour possible.		x
	Usager	13/12/2011	Pourquoi les trains restent-ils affichés une fois partis ?	C'est dû au temps minimum nécessaire pour le désaffichage des trains.		x

Comité de ligne Saint André le Gaz - Grenoble

Information en situation perturbée	Usager Formulaire électronique	22/02/2011 05/12/2011	Quelles mesures sont prises pour améliorer l'information donnée aux usagers en particulier en cas de situation perturbée?	L'amélioration de l'information fait partie des mesures du plan qualité mis en place par la SNCF. Quelques exemples : les contrôleurs seront mieux insérés dans la chaîne d'information interne ; échanges SMS plus systématiques avec les abonnés.		x
	Usager	13/12/2011	Les informations SMS devraient être améliorées : elles sont trop nombreuses ou pas conformes à la réalité ; parfois elles ne sont pas reçues par les usagers.	La SNCF réalise régulièrement des retours d'expérience concernant les informations SMS pour améliorer le système. Si l'abonnement Travail s'arrête par exemple, la réception de SMS s'arrête aussi ; il faut se réabonner pour pouvoir recevoir à nouveau des SMS.		x
Autres	Usager	13/12/2011	Comment faire pour contacter les représentants de la SNCF ?	Les associations d'usagers sont des relais efficaces. Les comités de ligne sont également l'occasion pour tous les usagers de rencontrer des responsables.		x
	Usager	22/02/2011	Critiques sur les réponses apportées par le service téléphonique (en l'occurrence : gare de Moirans).	Remarques remontées au service SNCF en charge du service téléphonique à toutes fins utiles.		x
5. Infrastructure et projets	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement	
					en cours	clos
Performance de l'infrastructure	Usager	13/12/2011	Qu'apporte la voie K à la gare Lyon Part Dieu ?	L'offre de services a globalement augmenté en 2012 au départ de Lyon Part Dieu. La nouvelle voie K permettra d'améliorer la capacité de la gare, et ainsi d'absorber l'augmentation de trafic, notamment en provenance de St Etienne.		x
	Formulaire électronique	06/06/2011	Pourquoi ne pas étudier le dépassement de trains entre Rives et Saint-André-le-Gaz ?	Demande transmise à RFF.	x	
Projet de rénovation ou de développement de l'infrastructure	Usager Formulaire électronique	22/02/2011 5/12/2011	Quels projets d'infrastructure "légers" pourraient améliorer la performance de la desserte à court terme?	Améliorations à l'étude, par RFF, à horizon 2014-2015 : - renouvellement voies et ballast complet de la ligne, par phases successives, - reprise du plan de voies de St André le Gaz pour fluidifier les croisements entre les lignes Lyon - Grenoble et Lyon - Chambéry - un passage à niveau à Chandieu dont la suppression est à l'étude.		x
	Usager	22/02/2011	Quels projets d'infrastructure moyen / long terme sont prévus, en lien avec les développements des territoires?	L'étude "Etoile Ferroviaire Grenobloise" actuellement en cours, conduite par RFF, avec l'Etat, la SNCF, les partenaires locaux et la Région, vise à analyser les besoins de déplacements à moyen / long terme, identifier l'offre cible à mettre en place et en déduire les projets d'infrastructure qui s'avèreraient nécessaires. L'ensemble des modes de déplacements est pris en compte. Un lien est également réalisé avec les politiques d'aménagement du territoire, telles que les SCOT.		x
Travaux d'infrastructure	Association	13/12/2011	Travaux Renouvellement Voie Ballast (RVB) : Les travaux de 2013 vont-ils impacter les circulations ? Y aura-t-il des suppressions de trains ? Quels seront les horaires ?	Les travaux auront des impacts sur les circulations ; il est fort probable que des suppressions de trains soient programmées. Il y aura une grille horaire Travaux entre mars et juin 2013. Le temps de parcours sera également augmenté, les trains devant ralentir sur les zones en travaux. Une réunion de concertation sera proposée aux associations d'usagers en avril 2012, avant le prochain comité de ligne, pour évoquer ce sujet.		x
	Elu	13/12/2011	Travaux RVB : Pourquoi les travaux de 2013 débutent-ils en mars et pas en juin, pour la période d'été ?	Les moyens mis en œuvre pour réaliser les travaux requièrent du matériel national (train suite rapide). Ce matériel est rare et peu disponible ; RFF ne peut pas limiter l'usage de ce matériel à l'été sous peine de renouveler trop peu de voies chaque année.		x
	Association	13/12/2011	Travaux RVB : Les travaux vont débuter en 2012. Quel sera l'impact sur les circulations TER en 2012 ?	En 2012, il y aura des travaux de nuit, l'été, en direction de Lyon. Il y aura quelques suppressions de trains, notamment tôt le matin ou tard le soir. L'impact est moins important que pour 2013 ; une grille horaire Travaux sera éditée.		x

Comité de ligne Saint André le Gaz - Grenoble

Stratégie politique et financière	Association	13/12/2011	Qu'entendez-vous par "rationalisation de l'offre" dans l'audit Ligne Sensible ?	La SNCF étudie le report sur des cars de certaines dessertes en train, notamment les relations qui comptent moins de 10 voyageurs.		x
6.Gares, points d'arrêt et abords	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement	
					en cours	clos
Bâtiment, aménagement et équipements voyageurs / abords	Usager	22/02/2011	Demande de goulottes vélos dans les escaliers au Grand Lemps et Châbons	Vérification des normes de sécurité pour la largeur des escaliers en cours (RFF et SNCF - Gares et Connexions)	x	
	Usager	22/02/2011	Où en est le projet de réalisation d'une passerelle entre le quai de la gare de Voiron et le parking des Tisserands?	Négociations juridiques en cours entre la ville de Voiron et RFF	x	
	Association	22/02/2011	L'abri de quai en direction de Lyon gît sur le parking. Quand va-t-il être remonté?	Demande prise en compte ; abri installé.		x
	Usager	22/02/2011	Moirans : porte fracturée et non réparée pendant plusieurs mois, occasionnant des vols des vélos déposés à l'intérieur.	La consigne collective de Moirans est d'un type différent que les consignes collectives retenues sur les autres sites, il s'agissait d'un prototype. Cela peut expliquer les retards dans la maintenance. Ce prototype va cependant être remplacé par un modèle de consigne collective de 72 places fin janvier 2012. A noter qu'un dépôt de plainte est systématiquement effectué par la SNCF en cas de dégradation.		x
	Usager Elu Formulaire électronique	22/02/2011 13/12/2011 15/12/2011	Des problèmes de privatisation de consignes à la gare de Réaumont. Une autorisation de couper les cadenas peut elle être laissée aux mairies ?	La SNCF passe régulièrement et pose des autocollants rouges sur les cadenas des consignes. Au second passage, si l'utilisateur n'a pas enlevé l'autocollant, son cadenas est enlevé de force. La question de l'autorisation est transmise à la SNCF.		x
	Formulaire électronique	19/10/2011	Serait-il possible d'avoir une rampe à vélos en gare de Moirans ?	Vérification des normes de sécurité pour la largeur des escaliers en cours (RFF et SNCF - Gares et Connexions)	x	
Autres	Formulaire électronique	04/01/2012	Serait-il possible que les trains courts arrivant de Rives s'arrêtent à mi-quai en gare de Réaumont car l'abri est situé en fin de quai et la montée sur ce côté se fait aussi en fin de quai ?	Demande transmise à la SNCF	x	

Comité de ligne Saint André le Gaz - Grenoble

7. Intermodalité	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement	
					en cours	clos
Coordination des offres	Usager	22/02/2011	Les correspondances des transports en commun, notamment Pays Voironnais, sont elles travaillées en coordination avec les évolutions des horaires du TER ?	Les projets de desserte 2012 sont communiqués au fur et à mesure des études aux différentes Autorités Organisatrices de transports, qui modifient alors les correspondances construites avec les TER.		x
Orientation politique et projet	Mairie	22/02/2011	Est-il possible d'étendre la consigne vélos de Voreppe ?	La gare de Voreppe va passer d'une consigne vélos individuelle à une consigne collective (48 places). Cette nouvelle consigne devrait être effective fin 2011-début 2012.		x
	Elu	13/12/2011	Peut-on étendre la consigne individuelle de Réaumont ?	Demande prise en compte ; mise en service courant 2012.		x
	Usager	22/02/2011	Où en est le projet d'extension de la vélo station de Grenoble ?	La gare de Grenoble va être réaménagée prochainement. Une maison du vélo est en projet, de même qu'une consigne collective d'environ 2000 places.		x
	Formulaire électronique Formulaire électronique	26/07/2011 25/11/2011	Y a-t-il une réflexion sur la capacité d'accueil des vélos à bord des trains ?	La SNCF ne souhaite pas encourager les usagers à monter les vélos à bord des trains pour des raisons de manque de capacité. La Région a développé en parallèle des consignes à vélos sécurisées pour encourager les usagers à stationner leurs vélos.		x
	Usager Formulaire électronique	13/12/2011 16/11/2011	Peut-on mettre des consignes individuelles à la place des consignes collectives en gare de Grenoble ? Peut-on étendre la consigne à vélos en gare de Grenoble ?	La gare de Grenoble va être réaménagée prochainement. Une maison du vélo est en projet, de même qu'une consigne collective d'environ 2000 places.		x
8. Desserte	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement	
					en cours	clos
Année 2012						
Fréquence/Périodicité	Usager	22/02/2011	Pourquoi passe-t-on d'un espacement de 20mn des 3 trains péri-urbains en pointe à un espacement 30mn puis 15mn puis 15mn?	RFF a construit un nouveau catalogue de sillons intégrant l'arrivée du TGV Rhin Rhône et le cadencement de la plupart des régions de France. Des itérations ont ensuite eu lieu afin d'arriver à un catalogue de compromis entre les dessertes nationales et les dessertes de chaque Région. Une des conséquences négatives est l'impossibilité de maintenir le rythme exact de 20mn entre les 3 trains péri-urbains de Rives. En contrepartie le nouveau roulement obtenu permet dans le projet d'horaires de limiter en pointe à 30mn l'écart entre 2 trains (40mn en 2011 à certaines plages horaires) et mieux espacer les trains dans la journée.		x
	Usager	22/02/2011	Pourquoi les renforts de pointe s'arrêtent dès 8h38 (horaire à Rives) - prochain train 9h38?	La nouvelle trame horaire conduit à décaler tous les trains pour les insérer dans leur nouveau sillon. La construction des horaires 2012 a conduit, sur la base du même nombre de trains en pointe qu'en 2011, aux horaires 2012 proposés, notamment la création de trains à 8h38 puis 9h38. L'horaire « H+38 » est répété ensuite toute la journée.		x
	Formulaire électronique	19/10/2011	Pourquoi y a-t-il 45 minutes d'attente en heure de pointe entre le train de 7h57 et le train de 8h41 en gare d'Echirolles en direction de Rives ?	Demande transmise à la SNCF	x	

Comité de ligne Saint André le Gaz - Grenoble

Fréquence/Périodicité	Elu Elu	02/03/2011 13/12/2011	Gares de la Bièvre : un seul train en direction de Perrache le matin (arrivée 7h41), contre 3 en 2011 (arrivées 8h11, 8h13, 8h41)	La nouvelle construction des horaires conduit au total à un plus grand nombre de trains pour les gares de la Bièvre (environ 50% d'arrêts supplémentaires sur la journée pour Virieu, Châbons, Le Grand Lemps) mais limite le nombre de trains directs en direction de Perrache le matin. Pour combler ce manque, une navette routière est intégrée au service 2012.		x
	Association Formulaire électronique	22/02/2011 15/10/2011	Après la création prévue en 2012 d'un train péri-urbain en soirée (21h50), est-il possible de créer un départ encore plus tardif ?	La fréquentation quotidienne attendue à des horaires au-delà de 22h est relativement limitée, mais le besoin existe. Pour 2012, l'objectif est de redéployer l'offre existante dans le cadre du nouveau catalogue de sillons. Ultérieurement, la création d'un car peut être mise à l'étude, en coordination aussi avec l'offre Transisère.		x
Horaires et temps de trajet	Usager	13/12/2011	Pourquoi le temps de trajet a-t-il été augmenté de 5 minutes sur les péri-urbains entre 2010 et 2011 ?	Il n'y a pas d'écart sur le temps de parcours entre 2010 et 2011, hormis pour le train au départ de Saint André le Gaz à 6h27, à destination de Grenoble, qui augmente de 6 minutes.		x
	Association	22/02/2011	Dans la construction des horaires, la desserte nationale est-elle prioritaire sur la desserte régionale?	Les sillons longue distance sont positionnés en premier pour leur permettre de trouver une place. Mais des itérations ont ensuite lieu pour placer ensuite au mieux les sillons TER, intercités et péri-urbains. Des modifications substantielles peuvent être apportées si nécessaire aux sillons nationaux. A noter que par exemple sur la ligne Lyon - Grenoble, un des sillons les plus contraignants pour les autres est le sillon omnibus Perrache - Grenoble.		x
	Usager	22/02/2011	La nouvelle desserte du sillon alpin a-t-elle un impact sur la ligne Lyon - Grenoble?	La nouvelle desserte du sillon alpin est déjà prévue dans le catalogue de sillons 2011, actuel. Elle est reconduite en 2012. Le changement sur Lyon - Grenoble en 2012 n'est pas lié aux renforcements du desserte du sillon alpin, mais à l'arrivée du TGV Rhin Rhône et au cadencement national.		x
	Association	22/02/2011	Nécessité de revoir la desserte routière complémentaire pour le secteur de la Bièvre	Une réunion complémentaire a été réalisée avec les associations et a conduit à l'ajout d'une navette routière de rabattement en direction de Lyon le matin.		x
	Formulaire électronique	06/06/2011	Pourquoi le cadencement dégrade-t-il les dessertes d'aujourd'hui, particulièrement en direction de Lyon ?	RFF a construit un nouveau catalogue de sillons intégrant l'arrivée du TGV Rhin Rhône et le cadencement de la plupart des régions de France. Des itérations ont ensuite eu lieu afin d'arriver à un catalogue de compromis entre les dessertes nationales et les dessertes de chaque Région. Ces itérations ont conduit à des dégradations de services sur certains secteurs ou certaines liaisons, et à des améliorations sur d'autres.		x
	Usager	13/12/2011	Avec les nouveaux horaires, les lycéens de Bourgoin Jallieu qui utilisent le train ne peuvent pas débiter les cours à 8h. Pouvez-vous décaler les trains ?	La SNCF vérifie le problème avec les chefs d'établissement.	x	

Comité de ligne Saint André le Gaz - Grenoble

Politique d'arrêts	Usager	22/02/2011	Peut-on arrêter, dans le projet 2012, le train partant de 7h33 à St André le Gaz à Virieu ?	La desserte matinale de la Bièvre est en grande partie "hors système" : le nombre de trains la desservant est supérieur à ce que permet normalement le catalogue de sillons RFF. Le train arrivant à 8h25 à Grenoble est prolongé ainsi en "hors système" depuis St André le Gaz, et raccordé à un train de Perrache. Le nombre d'arrêts est limité à 1, proposé au Grand Lemps, la gare la plus fréquentée du secteur.		x
	Formulaire électronique	02/03/2011	Pas d'arrêt à Virieu en début d'après midi le dimanche	Les études marketing menées par la SNCF ne font pas ressortir de besoin sur cet horaire.		x
	Usager	22/02/2011	Pourquoi le train de 6h26 ne s'arrête-t-il pas à Voiron ?	Demande étudiée et intégrée au service 2012.		x
	Elu	13/12/2011	Pourquoi la navette de rabattement routière qui dessert la Bièvre en direction de Lyon, ne partirait-elle pas de Rives ?	La navette de rabattement du matin, en articulation à La Tour du Pin avec le train arrivant à Lyon à 8h45, et construite en concertation avec les associations d'usagers et les mairies de le Grand Lemps, Virieu et Châbons, part bien de Rives. Une correspondance en gare de Voiron, en train, est également possible.		x
	Association	13/12/2011	Peut-on étudier une navette de rabattement en direction de Grenoble pour combler le train de 7h33 au départ de Saint André le Gaz, qui ne dessert pas la Bièvre ?	Demande transmise pour étude à la SNCF.	x	
	Association	13/12/2011	Le train Grenoble-Rives part à 17h35 de Grenoble. Peut-on le faire partir depuis Gières vers 17h21 ?	Transmise pour étude à la SNCF.	x	
	Association	13/12/2011	Le train au départ de Grenoble à 18h26 peut-il desservir Voiron ?	Transmise pour étude à la SNCF.	x	
Correspondances	Usager	13/12/2011	Pour le trajet Rives-Lyon, il faut passer par Voiron. Or, la correspondance à Voiron est inférieure à 10 minutes ce qui est trop juste, surtout en cas de retard. Pouvez-vous améliorer la correspondance ?	La forte fréquence combinée des trains péri-urbains et intercity permet les correspondances à Voiron. La ponctualité est une question sensible de la ligne (cf audit ligne sensible, comité de ligne du 13 décembre 2011) ; un train ne peut pas être "mis en retard" pour une correspondance à Voiron, ou ailleurs en ligne (Bourgoin par exemple).		x
	Elu	13/12/2011	Pour les trajets Rives-Lyon, la correspondance nous coûte 10 euros de plus. Il nous faut des navettes gratuites.	Si les usagers n'ont plus les mêmes possibilités en 2012 qu'en 2011, ils doivent se rapprocher du service commercial de la SNCF pour un dédommagement.		x
	Formulaire électronique	06/06/2011	Pourquoi la ligne est-elle découpée en nord/sud (autour de St André le Gaz) sans permettre une réelle circulation entre les deux zones ?	Les circulations de la ligne sont réparties en trois missions de sorte à répondre aux flux principaux : - les missions intercity Lyon-Grenoble, reliant les 2 métropoles et les pôles intermédiaires, - les missions péri-urbaines de Lyon (Lyon-SAG), - les missions péri-urbaines de Grenoble (SAG-Rives-Grenoble). Les missions péri-urbaines sont effectivement généralement indépendantes l'une de l'autre. Lorsque c'est techniquement possible, elles sont cependant "diamétralisées" à St André le Gaz.		x

Comité de ligne Saint André le Gaz - Grenoble

9.Politique de tarification	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement	
					en cours	clos
Tarification multimodale	Usager	13/12/2011	S'il y a des trains supprimés, peut-on utiliser les autres réseaux avec nos abonnements (ex : les cars du Pays Voironnais) ?	La tarification relève des compétences de la Région. Or, il n'est pas du ressort de la Région de prendre en charge les dysfonctionnements d'exploitation.		x
	Usager Association	22/02/2011 13/12/2011	Demande de réduction lorsqu'on a 2 abonnements en consignes collectives (arrivée et départ)	La réduction existe en "offre découverte" depuis 2 ans (abonnement réduit à 50%). Le retour d'expérience est en cours pour étudier une généralisation du système.		x
Politique tarifaire SNCF	Usager Formulaire électronique	22/02/2011 05/12/2011	Quels dédommagements sont prévus en cas de perturbation ?	La politique de dédommagement est décidée par la SNCF. Suivant l'ampleur des perturbations occasionnées, des propositions sont faites aux clients.		x
	Usager	13/12/2011	Si vous enlevez des trains pour rationaliser l'offre (Cf. Audit lignes sensibles), il faudra revoir les tarifs pour les voyageurs qui circuleront en car au lieu de circuler en train ?	Le réseau TER est unique, et propose des cars et des trains. Une tarification différenciée n'est pas envisageable.	x	
	Elu	13/12/2011	En cas de mouvements sociaux, pourquoi les abonnements Illico-Fréquence ne bénéficient pas de gestes commerciaux alors que les cartes OûRA en bénéficient ?	La SNCF n'exclut pas les clients illico Fréquence des "mesures commerciales" qui concernent la clientèle "abonnés / tout public". En revanche, les modalités de traitement de la clientèle sont différentes. Les clients sont pris en charge au guichet au lieu de se voir adresser directement un courrier avec un bon voyage.		x
	Elu	13/12/2011	En cas de retard, les usagers du TER pourraient-ils bénéficier d'une réduction comme les usagers des TGV ?	Ce point relève de la politique commerciale de la SNCF. En cas de retards répétés sur une période significative (comme en 2010), un geste commercial peut être prévu.	x	
10.Distribution et billettique	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement	
					en cours	clos
Validation des titres	Usager Formulaire électronique	22/02/2011 05/12/2011	Pourquoi doit-on badger la carte OûRA ?	Le badgeage est maintenant généralisé par les réseaux de transport en commun. Cet acte permet d'apporter une validation du titre de transport.		x
11.Organisation du comité de ligne	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement	
					en cours	clos