

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

21 mai 2012

Bourgoin

Salle banalisée

Ordre du jour

- ▶ Actualité : fréquentation, ponctualité
- ▶ Suivi de la synthèse hiérarchisée des demandes du précédent comité de ligne
- ▶ Desserte 2013 & 2014
 - ☛ Zoom sur les travaux RVB 2013
- ▶ Tarification
- ▶ Autres actualités de la ligne

L'ACTUALITE DE LA LIGNE

FRÉQUENTATION ET QUALITÉ DE SERVICE

INFORMATION VOYAGEURS TER

www.ter-sncf.com

Zoom sur SNCF La Radio

“ La première radio d’info trafic mobile à disposition des clients”



Pour y accéder :
<http://laradio.sncf.com>

Le flash trafic régional est diffusé de 6h à 22h, tous les 1/4 d’heure. Ce flash de 1 minute 30 est constamment mis à jour par les journalistes.

Il démarre par la météo puis se poursuit par 60 secondes d’information sur le trafic de la région concernée.



FREQUENTATION

Quelques chiffres clés de votre territoire

Fréquentation régionale (Nb de voyages par jour 2011) : **137 000**

Évolution 2011 / 2010 : **6,3%**

Fréquentation de la ligne (Nb de voyages par jour) : **21 956**

Évolution 2011 / 2010 : **8,1%**

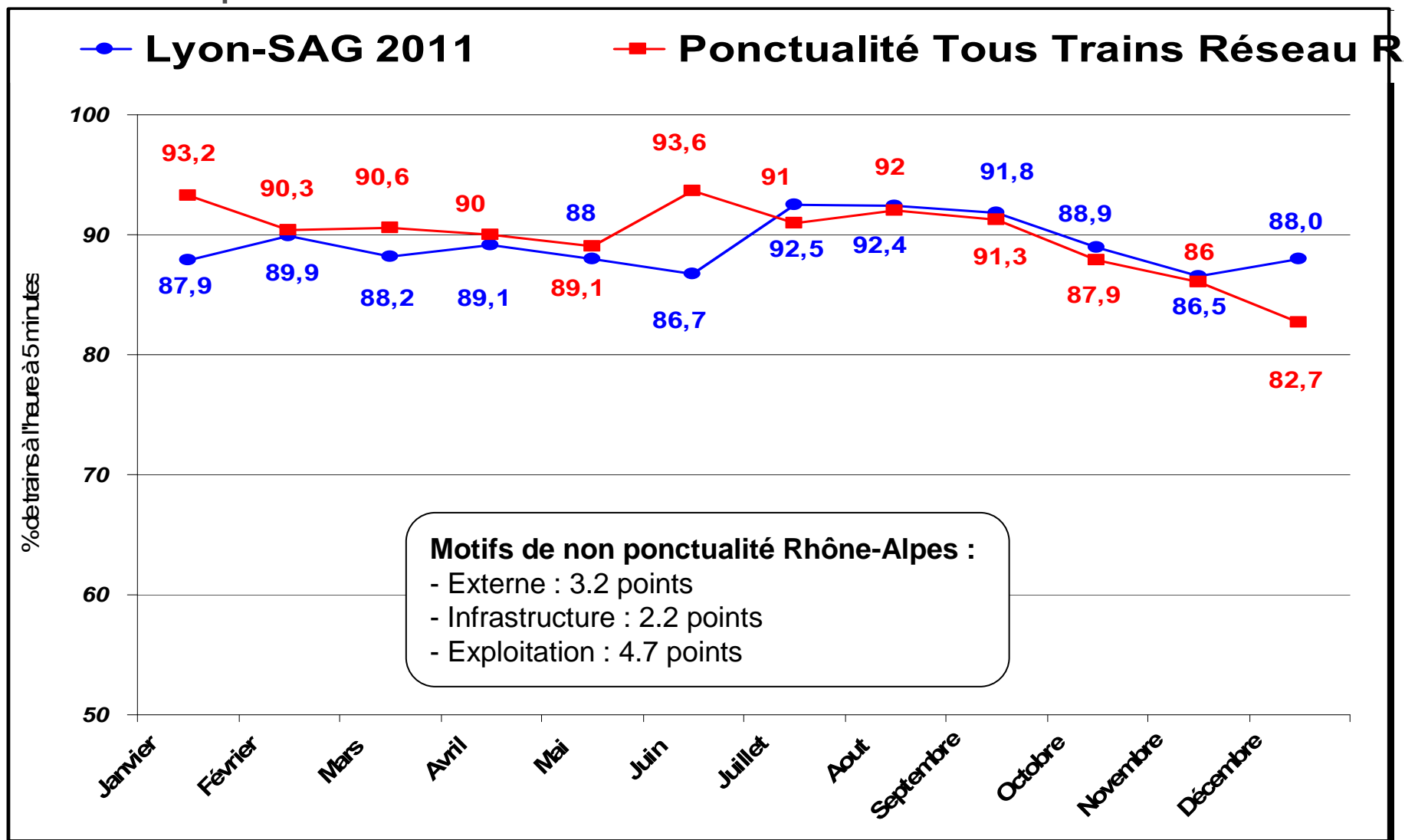
Ensemble de la ligne « Lyon – Grenoble » (y compris St André le Gaz - Grenoble et Lyon - St André le Gaz)

		Fréquentation quotidienne	Évolution 2011 / 2010
LYON	GRENOBLE	3 068	0,9%
LYON	BOURGOIN JALLIEU	3 228	6,1%
LYON	LA VERPILLIERE	1 791	8,7%
LYON	LA TOUR DU PIN	1 496	4,2%
BOURGOIN JALLIEU	GRENOBLE	501	5,7%
LYON	L'ISLE D'ABEAU	458	12,1%
LA TOUR DU PIN	GRENOBLE	441	5,5%
LYON	ST QUENTIN FALLAVIER	297	24,0%
BOURGOIN JALLIEU	LA TOUR DU PIN	186	-0,1%

PONCTUALITE TOUS TRAINS 2011

Lyon-St André le Gaz : 89.2%

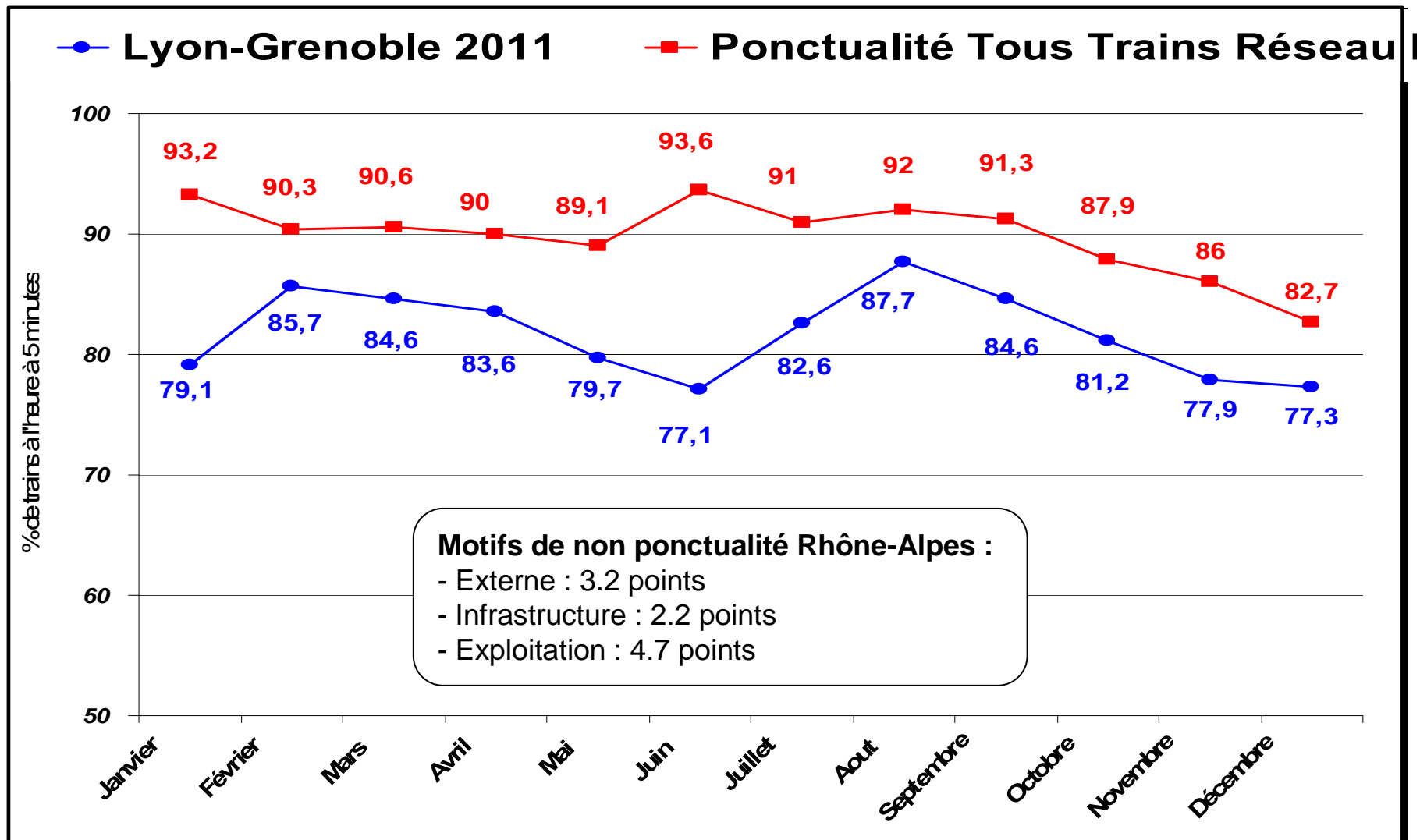
Rhône-Alpes : 89.9%



PONCTUALITE TOUS TRAINS 2011

Lyon-Grenoble : 81.8%

Rhône-Alpes : 89.9%



REALISATION DE L'OFFRE 2011

Offre trains Rhône-Alpes réalisée : 97%

Motifs de non réalisation de l'offre Rhône-Alpes :

- Externe : 0.2 point
- Infrastructure : 0.1 point
- Mouvements sociaux : 2.4 points
- Exploitation : 0.3 point

Sur la ligne « Lyon – St André le Gaz – Grenoble », les motifs infrastructure (x3) et externe (x5) ont une valeur nettement supérieure à celle enregistrée en Rhône-Alpes, à contrario les motifs mouvements sociaux affichent une valeur très inférieure à la moyenne régionale.

SUIVI DE LA SYNTHÈSE HIERARCHISEE DES DEMANDES

Synthèse des demandes du comité de ligne du 15 décembre 2011

Thématiques	Rappel demandes comité de ligne	Réponse
Ponctualité/capacité/plan de transport adapté	Mettre en place en opérationnel de nouveaux automatismes pour gérer au mieux les aléas (desserte, information voyageurs, arrêts à la Verpillière de l'IC suivant lorsque l'IC s'y arrêtant est supprimé,...).	<i>Mise en œuvre des préconisations de l'audit lignes sensibles.</i>
Desserte	Étude de l'arrêt à la Verpillière du car de Lyon-Grenoble de 23h15	<i>Car mis en test en 2012 pour comptages supplémentaires</i>
	Confirmation au prochain comité de ligne du maintien du statut de Gare IC pour la gare de la Verpillière pour les prochains changements de service (ie maintien des dessertes de Lyon Part Dieu depuis La Verpillière)	<i>Demandes instruites dans le cadre du service 2013.</i>
	Étudier pour 2013 l'extension aux samedis du dernier aller-retour Lyon-Grenoble (départ Lyon à 22h06 et départ Grenoble à 21h23).	<i>Demandes instruites dans le cadre du service 2013.</i>

Synthèse des demandes du comité de ligne du 15 décembre 2011

Thématiques	Rappel demandes comité de ligne	Réponses
Services en gare	Étudier l'harmonisation des horaires d'ouverture de guichet à SAG	<i>Horaires adaptés à la fréquentation.</i>
PMR	Présenter au prochain comité de ligne un point d'avancement sur le dossier PMR sur la ligne (accessibilité gares, trains, ...)	<i>Les partenaires continuent à travailler afin d'améliorer l'accessibilité du réseau TER : mise en accessibilité progressive des gares de niveau 1 et 2, aménagement de 16 rames Corail. Néanmoins l'avancement est plus long que prévu du fait de la complexité du sujet.</i>
Éléments présentés en séance comité de ligne	Présentation au prochain comité de ligne du plan et des échéances pour améliorer la qualité de service (si l'avancement des travaux le permet)	<i>Mise en œuvre des préconisations de l'audit lignes sensibles.</i>
Autres	Améliorer l'accueil en cas d'intervention de la Police ferroviaire lors des contrôles (NDLR : remontée de situations vécues difficilement : stigmatisation de certains passagers, ...).	<i>La police ferroviaire patrouille dans les gares et à bord des trains. En cas de difficultés ou en renfort du contrôleur, ils sont formés et habilités pour intervenir dans le respect de la personne.</i>

DESSERTE DES SERVICES 2013 et 2014

Planning de préparation du Service 2013

- ▶ **Décembre 2011** : Présentation des orientations en Comités de Ligne + recueil des demandes d'études complémentaires
- ▶ **Fin mars 2012** : Commande de sillons par la SNCF à RFF
- ▶ **Été 2012** : Réponse RFF
- ▶ **Septembre 2012** : Publication de l'horaire de service par RFF
- ▶ **Fin octobre 2012** : Mise en forme fiches horaires et distribution en gare
- ▶ **9 décembre 2012** : Mise en service

Rappel du contexte de préparation du Service 2013

- ▶ Stabilité des horaires nationaux après deux années de fortes évolutions dues à des mises en service de LGV
- ▶ De nombreux travaux en 2013 : maintenance (Lyon – Grenoble / Chambéry, ...) et modernisation (sillon alpin sud, étoile d'Annemasse, St Gervais Vallorcine)
- ▶ Organisation en direct par la Région de 6 liaisons TER entièrement routières

Travaux RVB Lyon – Grenoble : généralités

- **Ambitieux programme de travaux de RVB (Renouvellement Voie Ballast) entre Lyon et Grenoble sur la période 2012 / 2014.**
- **Au cours de ces 3 ans, RFF aura investi environ 175 M€ pour renouveler près de 165 km cumulés de voie.**
- **Ces travaux de RVB s'effectueront grâce à une Suite Rapide. C'est un train « usine » qui permet une mécanisation de certaines tâches (ex : dégarnissage, remplacement de traverses, pose des rails ...) et donc un meilleur rendement.**

Travaux RVB Lyon – Grenoble : généralités

- *Insertion de la vidéo*

Travaux RVB Lyon – Grenoble : 2013 (en cours d'étude)

■ Travaux entre Lyon et SAG :

- Travaux connexes de S02 à S09 en plages de 6h de nuit en simultanée entre 22h et 5h.
- Travaux principaux de S09 à S26 (de début mars à fin juin) :
 - 1^{ère} partie sur Lyon/Grenay
 - 2^{ème} partie sur Grenay/SAG
 - Travaux en 7h30 de nuit en simultanée de 22h à 5h30 sauf les nuits de vendredi à samedi où les plages sont de 8h30
 - Limitation Temporaire de Vitesse de jour



Note : l'organisation du chantier est toujours en cours d'étude et sera finalisée d'ici fin juin.

Cahier des charges Région

Cahier des charges initial

- ▶ 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
- ▶ Organisation d'un plan de transport lisible et efficace maintenant les fonctionnalités de la desserte ferroviaire pendant les périodes de travaux
- ▶ Étude du maintien de la desserte de la Verpillère, notamment maintien de son statut de gare intercity.

Cahier des charges Région

Demandes complémentaires

- ▶ Étude d'extension au samedi du dernier aller retour Lyon Grenoble (départ Lyon 22h06, départ Grenoble 21h23)

Retour instruction (cahier des charges initial) Lignes sensibles

En 2011 SNCF identifie **12 lignes sensibles** sur lesquelles un plan d'amélioration de la qualité est à élaborer à partir d'une méthodologie commune

TER Rhône Alpes est concerné par l'étoile lyonnaise, notamment :

- Lyon – Grenoble
- Lyon – Ambérieu
- Lyon – Dijon

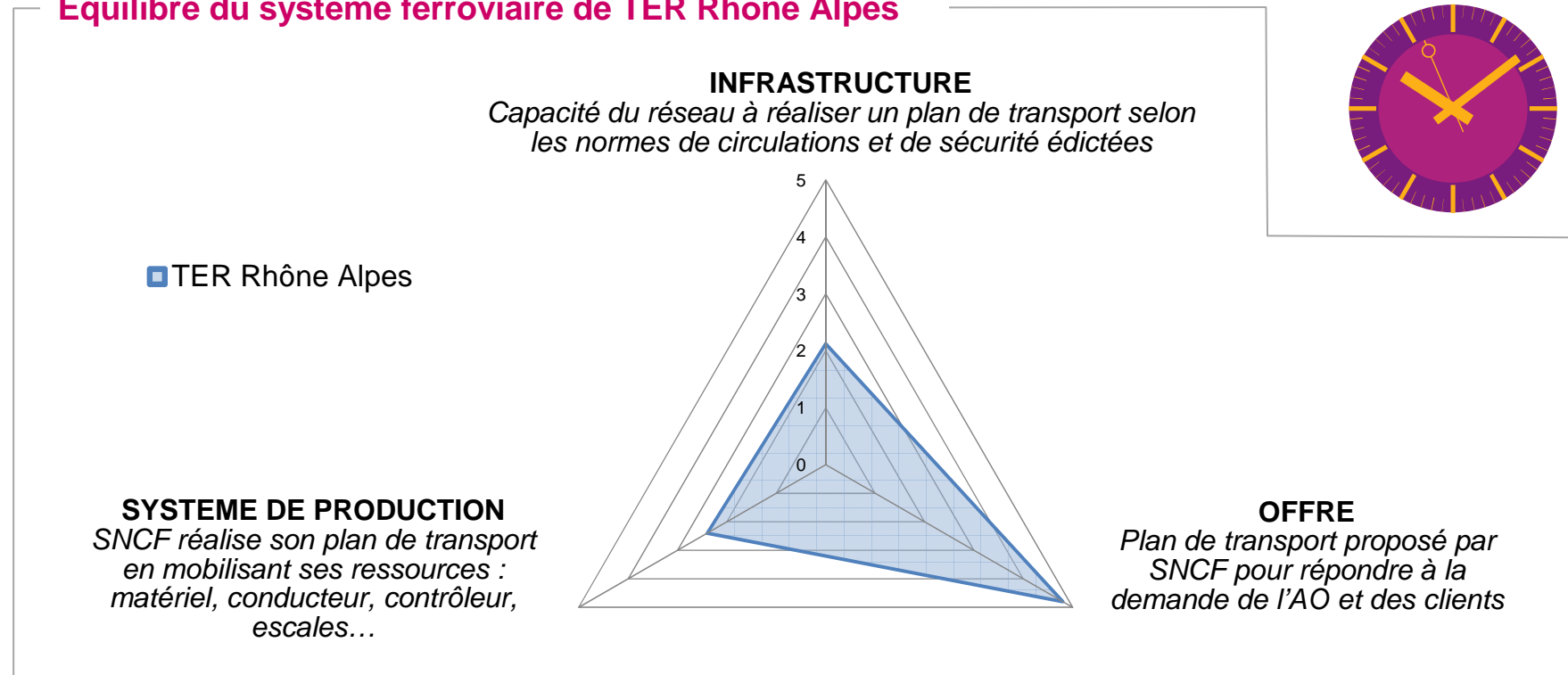
SNCF a réalisé un audit dans le cadre d'une approche intégrée du système ferroviaire, avec les thèmes suivants:

- Exploitation
- Sillons et infrastructures
- Marketing et offre

Les résultats de cet audit ont vocation à enrichir le plan qualité
TER Rhône-Alpes mis en place dès janvier 2011

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

Lignes sensibles

EXPLOITATION :

- Mise en place d'une Equipe d'Assistance Rapide
- Création d'un centre opérationnel unique bi localisé à Lyon et à Chambéry
- Nouvelle organisation de l'Escale de Part Dieu
- Bouclage de ressources par un gestionnaire unique Produit Train à Part Dieu
- Mise en place d'un Dirigeant Régional Opérationnel (7J/7) pour Rhône-Alpes et d'un Dirigeant Local Opérationnel à Part Dieu
- Création de la résidence Part-Dieu pour les contrôleurs
- Réserve supplémentaire d'agents de conduite à Grenoble en soirée et de contrôleurs à Part Dieu en matinée, ainsi qu'à Chambéry et St Etienne

OFFRE :

- Suppression de la diamétralisation Grenoble/Chambéry-Lyon-Dijon
- Augmentation des temps de retournement à Aix-les-Bains et crochet à Lyon sur les Lyon-Annecy

Des actions initiées en 2011 et qui se poursuivent en 2012: des résultats encourageants avec une régularité améliorée de 3 points.

Les actions de plus long terme notamment sur les infrastructures et la structure de l'offre doivent continuer à améliorer la qualité et la rapprocher de l'attente client.

Retour d'instruction technique

Cahier des charges initial (suite):

- Étude du maintien de la desserte de la Verpillère, notamment maintien de son statut de gare intercity : instruction en cours

Demandes complémentaires

- Étude d'extension au samedi du dernier aller retour Lyon Grenoble (départ Lyon 22h06, départ Grenoble 21h23) : étude routière en cours d'instruction

Planning de préparation du service 2014

- ▶ Stabilisation de la trame horaire de desserte 2014 RFF (« catalogue de sillons ») : Été 2012
- ▶ **Présentation des orientations + recueil des demandes d'études complémentaires : Comités de Ligne du printemps 2012**
- ▶ Études SNCF : septembre 2012 – mars 2013
- ▶ Commande de sillons par la SNCF à RFF : fin mars 2013
- ▶ Rendu de l'attributions des sillons par RFF : été 2013
- ▶ Mise en service : 14 décembre 2013

Orientations pour l'évolution du service 2014

- ▶ Stabilité globale des horaires
- ▶ Développement d'offre sur les lignes concernées par des projets, et sur les axes enregistrant de fortes hausses récentes de fréquentation
- ▶ Stabilité du volume de l'offre sur le reste du réseau au profit d'une amélioration de sa qualité
- ▶ Organisation en direct par la Région de 10 liaisons TER entièrement routières (4 nouvelles lignes en 2014)

Recueil des demandes d'études

- ▶ Expression de la salle

TARIFICATION

Tarifification

- ▶ Objectif : une gamme tarifaire régionale plus simple et plus lisible
- ▶ Actions :
 - Modification de noms de certains tarifs, sans modification de ceux-ci
 - Création d'un nouveau tarif :
 - « illico ANNUEL » : abonnement tout public annuel
- ▶ Mise en œuvre le 20 mars
- ▶ Étude en cours pour la création d'un abonnement « illico mensuel Jeunes »

LA GAMME TARIFAIRE

	LES + TER FREQUENTS	LES + TER OCCASIONNELS	LES + TER JEUNES FREQUENTS	LES + TER JEUNES OCCASIONNELS
TER RHONE-ALPES	<ul style="list-style-type: none"> ➔ ABONNEMENT DE TRAVAIL (< 75 km) ➔ ILLICO MENSUEL (> 75 km) ➔ ILLICO ANNUEL 	<ul style="list-style-type: none"> ➔ ILLICO LIBERTE (carte de réduction) ➔ ILLICO EVENEMENT ➔ CARNETS DE BILLETS (6 billets à -20%) ➔ ILLICO SOLIDAIRE 	<ul style="list-style-type: none"> ➔ ASR ➔ AIS ➔ AEEA (Abonnement Elèves Etudiants Apprentis) 	<ul style="list-style-type: none"> ➔ ILLICO LIBERTE JEUNES (cartes de réduction) ➔ ILLICO EVENEMENTS ➔ CARNETS DE BILLETS (6 billets à -20%) ➔ ILLICO SOLIDAIRE
TER + URBAIN	<ul style="list-style-type: none"> ➔ ABONNEMENTS COMBINES TER + URBAINS* 		<ul style="list-style-type: none"> ➔ ABONNEMENTS COMBINES TER + URBAINS* REDUITS 	

* Abonnements combinés urbains disponibles sur Genève, Grenoble, Lyon, St-Etienne ou Valence



Un nouveau service dans la gamme tarifaire régionale « illico »



- ▶ **Abonnement annuel** (engagement sur 12 mois, reconductible) avec un **service de prélèvement automatique mensuel**
- ▶ Utilisable sur un trajet en Rhône-Alpes (gares de Genève et Mâcon incluses)
- ▶ Par son engagement annuel, l'abonnement offre **chaque mois une réduction par rapport à un abonnement mensuel** (jusqu'à 45 jours offerts)
- ▶ Donne droit à des **réductions supplémentaires** sur d'autres trajets TER : 25% la semaine pour le titulaire et 50% le week-end pour le titulaire et jusqu'à 3 personnes l'accompagnant.
- ▶ Tarif disponible en guichet SNCF à compter du **20 mars 2012** (uniquement sur carte OÙRA!) et opérationnel à partir de mai 2012

ILLICO ANNUEL

Exemple d'OD	Prix mensuel actuel -75 km : abonnement de travail +75 km : illico Fréquence	Prix mensuel avec le tarif illico annuel (à partir d'avril 2012)
Lyon⇒Bourgoin	79,10 € $79.1 * 11 = 870 \text{ €}$	71,50 € $71.5 * 12 = 858 \text{ €}$
Lyon⇒Grenoble	202,30 € $202.3 * 11 = 2225 \text{ €}$	177,00 € $177 * 12 = 2124 \text{ €}$

AUTRES ACTUALITES

Autres actualités

► Consigne à vélos :

Gares	Dates de mise en service commerciale	Maîtrise ouvrage
La Verpillère	Mai 2012	RRA/G&C
L'isle D'Abeau	Septembre 2012	RRA/G&C
Voreppe	Avant fin 2012	RRA/G&C
La Tour du Pin	Instruction permis de construire en cours	RRA/G&C

Autres actualités

- ▶ La Tour du Pin :
 - *réalisation d'un parc de stationnement dédié aux usagers en gare de la Tour du Pin : convention de financement sera votée à la CP de juillet*

SERVICES CLIENTS : EN DIRECT ET EN PROXIMITES

Pour tout renseignement sur les horaires, les tarifs, les services ou toute autre information :

- Par internet : www.ter-sncf.com / région Rhône-Alpes

Des informations mises à jour 7j/7 et 24h/24 (notamment en situations perturbées)

- Par téléphone : ALLO TER - 0891 67 68 00 (0.22€/min)

Une équipe de télé conseillers dédiés du lundi au samedi de 07h00 à 19h00

- Par courrier :

Service Clientèle SNCF TER Rhône-Alpes

TSA 61001

69268 LYON Cedex 02



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/