

## Comité de ligne Lyon - Vienne - Valence

Ce document retrace les échanges des trois derniers comités de ligne (1er mars 2011, 21 novembre 2011 et 2 mai 2012). Les indications en bleu concernent la vague du printemps 2012 (comité de ligne du 2 mai 2012) ou amendement des réponses concernant 2011.

| 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 adapté et non réalisation de l'offre | Usagers<br>/<br>Formulaire électronique (usagers) | 01/03/2011<br>/<br>07/02/2011<br>25/02/2011 | Qu'en est-il de l'arrêt de la ligne pendant les travaux sur le tunnel de Saint-Clair sur juillet et août 2011 ?<br>Quelle est la période exacte des travaux ?<br>Quel sera le plan de transport mis en place pendant cette période ? | <p>La mise au gabarit Fret du Tunnel de St Clair les Roches implique la coupure de toutes les circulations entre Vienne et St Rambert d'Albon entre le 9 juillet et le 28 août. RFF profite des travaux effectués sur le tunnel de St clair pour réaliser d'autres travaux connexes.</p> <p>Se référer au schéma intégré dans la présentation du comité de ligne mise en ligne pour identifier la zone des travaux et les contraintes pour la construction de la desserte de substitution.</p> <p>Aucun train ne pourra circuler entre Vienne et Saint-Rambert ce qui suppose de les faire basculer à Saint-Rambert côté rive droite vers Peyraud puis de les rebasculer sur la rive gauche au nord de Chasse sur Rhône.</p> <p>Contraintes identifiées : une seule voie entre St Rambert et Peyraud (raccordement à voie unique) + limitation de la vitesse et débit de circulation restreint sur la rive droite (7-8 minutes au lieu de 3-4 minutes sur rive gauche) ce qui se traduira par des temps de parcours plus longs.</p> <p>Il a été décidé de maintenir les horaires de départ et d'arrivée à Lyon Perrache et Lyon Part-Dieu tels qu'ils sont prévus le reste de l'année (ex. arrivée des Intercités à H+34 et départ à H+25 à Lyon-Part-Dieu, arrivée des trains de Maillage Régional à H+19 et départ à H+38 à Lyon Perrache).</p> <p>Actuellement, la desserte de substitution (détournement de certains trains par la rive droite et remplacement par des cars) est à l'étude entre les partenaires RFF, SNCF et Région. L'objectif est d'informer le plus tôt possible les usagers de la consistance de cette desserte de substitution. La SNCF prévoit de faire une première information auprès des usagers afin de leur donner les informations ci-dessus (nature des travaux, durée des travaux, impacts sur les trains...).</p> <p>La Région, la SNCF et RFF ont bien pris note de la demande des usagers d'être informés le plus tôt possible sur la consistance du Plan de Transport Adapté qui sera mise en place.</p> <p>→ demande identifiée dans la synthèse hiérarchisée des demandes du CDL du 01/03/2011 et réponse dans la présentation du CDL du 21/11/2011</p> <p>La Région précise qu'elle avait organisé une réunion d'information à destination des association d'usagers le 25/05 dernier afin que RFF et SNCF présentent et expliquent les modalités de construction de la desserte de substitution mise en place et les choix réalisés. Malheureusement, cette réunion a d'abord été reportée à la demande de RFF compte tenu du retard pris dans l'instruction des sillons, puis elle a été annulée en l'absence d'éléments de RFF et de la SNCF.</p> <p>RFF reconnaît que la gestion de l'instruction des sillons n'a pas été bonne puisque les horaires ont été finalisés seulement quelques jours avant le début des travaux. Plusieurs raisons sont évoquées :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la complexité du dossier : cumul de plusieurs chantiers en même temps en amont et en aval de celui du Tunnel de Saint-Clair ce qui a impliqué la construction de plusieurs plans de transport différents</li> <li>- la construction du service 2012 en parallèle</li> <li>- la présence d'un embranchement d'un industriel qui devait impérativement être desservi car les marchandises n'étaient pas transférables sur route.</li> </ul> <p>Les ressources disponibles à RFF n'ont pas permis de fournir l'information en amont du chantier du Tunnel de Saint-Clair.</p> |            | X    |

| Comité de ligne Lyon - Vienne - Valence  |  |                          |  |   |  |   |
|--|--|--------------------------|--|---|--|---|
| Ponctualité des trains, plan de transport adapté et non réalisation de l'offre | Usagers / Formulaire électronique (usager) | 01/03/2011 / 07/02/2011  | Quelles sont les causes des retards des trains arrivant à 8h34 et partant à 17h25 de Lyon Part-Dieu ?<br>Quelles solutions peuvent être mises en œuvre ?   | Concernant le train arrivant à 8h34, la SNCF indique qu'il a connu 14 retards entre 1er janvier 2011 et le 24 février 2011.<br>Les causes sont multiples : panne de signalisation, sortie tardive de locomotive à Marseille, manœuvre d'un train Fret à Salaise, problème de réversibilité sur un matériel, incidents de freins, problème de réception de ce train à Part-Dieu... La seule récurrence dans les retards est une récurrence géographique puisque sur les 14 retards, 9 ont eu lieu entre Marseille et Avignon.<br>Une étude est actuellement menée dans le cadre de l'instruction du service 2012, en partenariat avec la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, concernant la coupure à Avignon (origine/terminus) de ce train n°17 702 (arrivée 8h34 à Lyon Part-Dieu) et du train n°17 725 (départ 17h25 de Lyon Part-Dieu) mais les résultats techniques et financiers ne sont pas encore connus. |  | X |
|  | Usager                                     | 01/03/2011               | Pourquoi le train départ 17h25 de Lyon Part-Dieu ne part-il pas à l'heure même lorsqu'il est mis à quai à l'heure ?  | Concernant le train partant à 17h25 de Lyon Part-Dieu, le graphique d'occupation des voies de la gare de Part-dieu prévoit une mise à quai de ce train à 17h11 après le départ d'un train à destination de Grenoble à 17h09. Si le train à destination de Grenoble est en retard, il n'est pas possible de mettre à quai le train de 17h25 à destination de Valence/Marseille.<br>Par ailleurs, entre la mise à quai prévue à 17h11 et de départ à 17h25, plusieurs autres trains partent de la gare de Part-Dieu (un train toutes les 4 minutes environ en heure de pointe) ; si ces trains sont en retard, le train départ 17h25 sera également en retard.<br>La saturation de la gare de Lyon Part-Dieu en heure de pointe peut avoir un impact à la fois lors de la mise à quai du train et au moment de son départ.  |  |   |
|  | Usager                                     | 01/03/2011<br>03/05/2012 | Les données concernant la ponctualité n'identifient pas le temps moyen des retards ni les trains supprimés.<br>Il serait intéressant de faire figurer le nombre de trains qui ont plus de retard à l'arrivée que le train qui est parti après eux.                                 | La SNCF confirme que les trains supprimés font l'objet d'une diapositive spécifique (non réalisation de l'offre) et précise que les données relatives à la ponctualité traitent des trains ayant un retard de plus de 5 minutes.<br>La diapositive présentant la non réalisation de l'offre n'intègre pas les trains dont le retard est tel qu'ils arrivent à destination après le train parti ultérieurement.  |  | X |
|  | Usager                                     | 21/11/2011               | Concernant la ponctualité des trains, est-ce qu'il existe des statistiques par tranche horaire et notamment aux heures de pointe du matin et du soir ?   | La SNCF indique que le taux de ponctualité tous trains sur l'année est de 85,60 %.<br>Le taux de ponctualité des trains migrants (5h-9h30 et 16h30-19h30) est de 85,5%.   |  | X |
|  | Usager                                     | 21/11/2011               | Le taux de ponctualité présenté en séance intègre-t-il les trains supprimés ?  | La SNCF précise que le taux de ponctualité présenté en séance n'intègre pas les trains supprimés.<br>En incluant les trains supprimés, le taux de ponctualité serait de 83,64 % pour les trains migrants.   |  | X |
|  | Usager                                     | 21/11/2011               | Combien de trains ont été supprimés ?  | <u>Réponse de la SNCF :</u><br>Réalisation de l'offre sur la ligne Lyon - Valence - Pierrelatte (tous trains) : 98,4 %<br>Réalisation de l'offre sur la ligne Lyon - Valence - Pierrelatte (trains migrants) : 97,79 %<br>353 trains supprimés sur la ligne Lyon - Valence - Pierrelatte dont 262 trains migrants   |  | X |
|  | Usager                                     | 21/11/2011               | Une à deux fois par semaine, un train de marchandises circule en pleine heure de pointe impactant la circulation des TER qui sont arrêtés en pleine voie (exemple : TER départ 7h34 de Vienne - arrivée à 8h07 à Perrache). Pourquoi faire circuler ce train fret à ce moment là ? | RFF indique que dans le plan de transport théorique, chaque train a son sillon et aucun conflit ne doit intervenir entre les trains. Néanmoins, dans la réalité, certains conflits peuvent survenir notamment pour permettre à des trains fret internationaux de rejoindre la frontière à des horaires impératifs.<br>La SNCF indique que le train TER départ 7h34 de Vienne avait un taux de ponctualité de 90 % au mois de septembre mais de seulement 78,90% au mois d'octobre.  |  | X |

| Comité de ligne Lyon - Vienne - Valence  |   |            |   |  |   |
|--|---|------------|---|--|---|
| Ponctualité des trains, plan de transport adapté et non réalisation de l'offre | Usager  | 21/11/2011 | Lorsque le train arrivant à 8h15 à Jean Macé est supprimé, pourquoi le train suivant (arrivant à 8h34 à Lyon Part-Dieu) ne s'arrête-t-il pas dans les gares de Saint-Clair les Roches et Saint-Rambert d'Albon ?  | La SNCF indique qu'arrêter le train arrivant à 8h34 à Lyon Part-Dieu dans les gares de Saint-Clair les Roches, Saint-Vallier et Saint-Rambert d'Albon impliquerait une augmentation du temps de parcours de l'ordre de 15 à 20 minutes. Faire arrêter un Intercité aux heures de pointe dans des gares non prévues dans la marche du train est quasiment irréalisable au regard de la situation déjà très tendue à l'arrivée en gare de Part-Dieu. La SNCF essaye de faire au mieux en gestion opérationnelle en évitant l'effet domino.   | X |
|  | Comité de ligne   | 21/11/2011 | Demande du Comité de ligne du 1er mars 2011 : amélioration de la qualité de service et notamment de la ponctualité des 3 trains malades (départ 5h03 de Marseille, départ 17h25 de Lyon Part-Dieu et départ 17h08 de Lyon Perrache)                                       | → demande du comité de ligne du 1er mars 2011 et réponse dans la présentation du CDL du 21/11/2011<br>La SNCF apporte des précisions en séance :<br>- départ 17h08 de Lyon Perrache : gain de 23 points de ponctualité par rapport à l'année dernière (de 61% à 84 %) en partie grâce à la présence d'un personnel dédié à la gestion des mouvements de matériels à vide dans le noeud lyonnais. De plus, en décembre 2011, ce train sera assuré en TER2N ce qui devrait permettre d'améliorer encore la ponctualité de ce train (fluidification des montées et descentes car portes plus larges et moins de soucis de mise à quai car un seul mouvement à gérer).<br>- départ 5h03 de Marseille : gain de 6 points de ponctualité par rapport à l'année dernière. 80 % des causes de retard étaient situées entre Marseille et Avignon. Or, ce train sera origine Avignon du mardi au vendredi à compter de décembre 2011 ce qui devrait permettre d'améliorer sa ponctualité. Ce train sera toujours assuré par du matériel Corail au service 2012 (un passage en TER2N permettrait des accélérations et freinages d'une part et des montées et descentes d'autre part plus rapides).<br>- départ 17h25 de Lyon Part-Dieu : la quasi totalité des problèmes rencontrés par ce train sont des problèmes de mise à quai à Lyon Part-Dieu. La SNCF va suivre l'impact du cadencement (fluidification de la zone de Part-Dieu) et de la mise en place de la voie supplémentaire K en gare de Part-Dieu sur la ponctualité de ce train. | X |
|  | Formulaire électronique   | 11/05/2012 | Pourquoi le TER partant à 9h20 de Lyon a eu un retard de 30 minutes le samedi 5 mai 2012 ?  | La SNCF répond que le TER était en retard du fait de l'attente du personnel d'accompagnement en gare de Lyon Part-Dieu.  | X |
|  | Formulaire électronique   | 18/04/2012 | Comment se fait-il que très souvent le train du lundi matin au départ de Valence à 6h38 a souvent un retard de 5 à 10 mn ?  | En attente d'éléments de la SNCF   | X |
|  | Formulaire électronique   | 18/04/2012 | Comment se fait-il qu'un train soit annoncé avec un retard évolutif (par exemple 5, puis 10 puis 15 mn) et finalement soit supprimé ? L'idéal serait d'être prévenu avant de sa suppression afin de pouvoir s'organiser et ne pas attendre le train (supprimé) pour rien. | La SNCF précise qu'un train peut être annoncé avec un retard évolutif lorsqu'il existe des difficultés pour le mettre en circulation depuis sa gare de départ (exemple d'un train en panne avant l'heure de départ avec tentative de dépannage par le conducteur). Quand aucune solution n'est finalement trouvée, il arrive qu'il soit finalement supprimé.   | X |
|  | Association des Usagers des TER de la Vallée du Rhône / Usagers | 02/05/2012 | Quelle est la solution envisagée par la SNCF pour rétablir la ponctualité du train n°886 195 (départ 17h40 de Lyon Perrache) ?  | La SNCF précise que le montage de ce train a évolué entre le service 2011 et 2012. Au service 2012, il existe un problème de mise à quai à Perrache : en théorie, une 1ère partie de la rame est à quai vers 17h et la 2ème partie arrive vers 17h20 ce qui permet le départ à 17h40. Le problème survient lorsque la 2ème partie de la rame est acheminée à Vénissieux pour des questions de maintenance notamment ce qui entraîne un acheminement plus tardif à Perrache que l'horaire théorique et des retards de 5 à 10 mn. La ponctualité de ce train de 82 % au départ de Perrache à 10 minutes. La SNCF a regardé pour modifier le roulement de ce train pour le faire arriver formé (2 rames en même temps) à quai à Perrache mais cela n'est malheureusement pas possible techniquement. La SNCF étudie la possibilité d'acheminer différemment ce train en cas de maintenance.   | X |

| Comité de ligne Lyon - Vienne - Valence |   |                            |   |   |            |      |
|---|---|----------------------------|---|---|------------|------|
| 2.Fréquentation                         | Origine de la question                      | Date de la question        | Description de la question  | Réponse apportée  | Traitement |      |
|   |   |                            |   |   | en cours   | clos |
| Fréquentation régionale                 | Usager                                      | 01/03/2011                 | Demande de précisions sur les conséquences de la crise sur la fréquentation en 2009 et 2010.  | Le tassement de la croissance de la fréquentation en 2009 (+ 2,5 %) et en 2010 (estimé à +1 %) peut correspondre à un effet de seuil après une augmentation de + 8,5% par an en moyenne depuis 2004.<br>L'effet de la crise s'est ressenti au niveau de la fréquentation des TGV (stagnation voire baisse de la fréquentation sur 2009 et 2010) ce qui s'est traduit à l'échelle régionale par une baisse de la fréquentation des voyageurs occasionnels car beaucoup effectuent un voyage avec une correspondance TGV/TER. |            | X    |
| Fréquentation de la ligne               | Formulaire électronique<br>/ Usager         | 20/10/2011<br>/ 21/11/2011 | Sera-t-il possible d'avoir un retour d'information sur l'utilisation des cars mis à disposition pendant l'été lors des travaux du 09/07/2011 au 27/08/2011 ?<br><br>Quel est le bilan en termes de fréquentation des travaux qui ont eu lieu sur juillet-août 2011 (Travaux Tunnel de Saint-Clair) ?<br><b>Même question notamment sur la section entre Vienne et Givors.</b> | En attente d'éléments de la SNCF  | X          |      |
|   | Communauté d'Agglomération du Pays Viennois | 21/11/2011                 | Est-il possible d'avoir les chiffres des montées et descentes pour les gares d'Estressin, de Vienne et Chasse-sur-Rhône ?   | En attente d'éléments de la SNCF  | X          |      |
|   | Formulaire électronique                     | 12/04/2012                 | Est-il possible d'avoir la fréquentation de la gare de St Clair les Roches ?  | En attente d'éléments de la SNCF  | X          |      |
| Source de données                       | Usager                                      | 01/03/2011                 | Des données sont-elles disponibles concernant la fréquentation des abonnés grâce à la carte OûRA ?  | La SNCF indique que tous les abonnements ne sont pas sur carte OûRA (ex. trajet Lyon - Valence avec un abonnement Illico fréquence).<br>La carte OûRA permet effectivement de disposer de données concernant les abonnés, données qui sont notamment utilisées dans le cadre des substitutions par car mises en place en période de travaux.  |            | X    |
|   | Usager                                      | 01/03/2011                 | Les chiffres de fréquentation présentés correspondent-ils au nombre de voyageurs ?  | La SNCF indique que les chiffres présentés correspondent au nombre de voyages effectués sur une origine - destination c'est-à-dire au nombre de billets vendus sur cet origine-destination dans les deux sens.<br>Pour connaître le nombre d'usagers, il faut diviser le nombre de voyages par deux.  |            | X    |

| Comité de ligne Lyon - Vienne - Valence |   |                     |   |  |            |      |
|---|---|---------------------|---|--|------------|------|
| 3.Matériel roulant                      | Origine de la question  | Date de la question | Description de la question  | Réponse apportée   | Traitement |      |
|   |   |                     |   |  | en cours   | clos |
| Capacité des TER                        | Formulaire électronique (usager)                                | 06/01/2012          | Depuis le changement de service, la capacité du train partant de Lyon Part-Dieu à 18h25 a été réduite (2 rames au lieu de 3) et du coup, il y a des personnes qui ne trouvent pas de place pour s'asseoir car le train est bondé. De plus, avant, il y avait des emplacements pour les vélos ce qui n'est plus le cas aujourd'hui (une dizaine de cyclistes est concernée).                           | En attente d'éléments de la SNCF   | X          |      |
|   | Association des Usagers des TER de la Vallée du Rhône           | 02/05/2012          | Est-ce que les conditions de sécurité sont respectées pour les trains sous capacitaires (ex. train 886 174 départ 7h08 de Valence) ?  | La SNCF répond que les conditions de sécurité sont bien respectées au regard des normes SNCF. Si un contrôleur prend la décision de ne pas faire circuler un train, il s'agit d'un choix pour des questions de confort et non de sécurité.   |            | X    |
|   | Formulaire électronique   | 10/04/2012          | Nous sommes plusieurs usagers à manifester notre mécontentement concernant la suppression de deux voitures sur le train en partance de Valence à 5h38 depuis maintenant 3 semaines. Cette situation n'est pas tolérable car beaucoup de personnes se retrouvent debout ou assises dans les escaliers avec vélos et valises encombrant les couloirs. Qu'est-il prévu pour remédier à cette situation ? | La convention d'exploitation liant la Région et la SNCF précise que celle-ci est responsable de la gestion optimisée du parc de matériel. La Région a donc sollicité la SNCF pour qu'elle explique les raisons du changement de composition du matériel sur le train départ 5h38 de Valence ainsi que sur les perspectives d'évolution et leurs échéances. En attente d'éléments de la SNCF.   | X          |      |
|   | Association des Usagers des TER de la Vallée du Rhône / Usagers | 02/05/2012          | Quand est-il prévu de rajouter une voiture sur le train n°886 174 (départ 7h08 de Valence) dont la capacité a été réduite lors du changement de service en décembre 2011 (passage de 5 à 4 voitures) ? Les conditions de voyage sont devenues extrêmement pénibles depuis janvier et les usagers sont excédés.  | La SNCF indique que le problème de capacité s'explique pour deux raisons : une réduction de la composition du train et un changement d'habitudes d'une partie de la clientèle. Le taux d'occupation maximum de ce train était d'environ 400 personnes au service 2011 ce qui était compatible avec une réduction de la composition de 5 à 4 voitures. Il se trouve que ce train a vu sa fréquentation augmenter en report du train n°17 702 dont l'horaire d'arrivée a été décalée de +6 mn entre 2011 et 2012 ce que la SNCF n'a pas pu anticiper. La SNCF précise qu'un travail de recensement des trains sous-capacitaires a été réalisé à l'échelle de l'ensemble de la Région Rhône-Alpes. Ils ont été traités selon leur criticité et il s'avère que d'autres trains étaient plus critiques (impossibilité de monter dans le train) que le train n°886 174. La SNCF a regardé s'il était possible de « libérer » une voiture sur d'autres trains - qui eux sont sur capacitaires - pour l'affecter au train n°886 174 mais malheureusement cela n'est pas possible compte tenu des enchaînements des services assurés par ces rames qui sont réutilisées sur d'autres secteurs. L'Association des Usagers des TER de la Vallée du Rhône tient à préciser que le décalage de 6 n La SNCF continue à chercher des solutions sur ce train jugé prioritaire. |            | X    |
| Entretien et maintenance                | Formulaire électronique   | 11/05/2012          | Qu'est-il prévu en termes d'entretien des toilettes dans les trains ?   | La SNCF indique que des pleins d'eau sont prévus dans le cadre du roulement des rames.   |            | X    |
| Confort et propreté                     | Usager  | 02/05/2012          | Serait-il possible d'enlever les strapontins au niveau des plateformes d'entrée/de sortie car il y a systématiquement des personnes assises, même lorsque le train n'est pas plein, gênant la descente et l'entrée des voyageurs ?  | Pour l'instant, il n'est pas prévu de supprimer les strapontins.   |            | X    |
|   | Usager  | 02/05/2012          | Dans la convention liant la SNCF et la Région, est-il prévu l'application de pénalités pour trains pleins et/ou voyageurs debouts ? Si ce n'est pas le cas, il faudrait les prévoir dans le cadre du futur renouvellement de la convention.   | Il n'est pas prévu de pénalités sur ce point dans la convention d'exploitation.  |            | X    |
| Choix de l'équipement                   | Formulaire électronique   | 12/04/2012          | Est-il prévu d'afficher la destination du train sur le panneau lumineux au-dessus du conducteur, sur les côtés et même à l'intérieur des voitures ?   | La destination du train est affichée dans les voitures sur le matériel récent (AGC, TER2N) et elle le sera également dans le matériel futur (Régio2N).   |            | X    |

| Comité de ligne Lyon - Vienne - Valence |                         |                     |   |   |            |      |
|---|-------------------------|---------------------|---|---|------------|------|
| 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                  | 21/11/2011          | Pourquoi les horaires diffusés le 2 juillet ne faisaient-ils pas mention des travaux du Tunnel de Saint-Clair ?   | La SNCF répond qu'elle a diffusé des horaires sur la base de ce que lui avait communiqué RFF mais jusqu'à la veille du début des travaux, la SNCF ne connaissait pas l'ensemble des sillons attribués.<br>Afin d'informer au maximum les usagers pendulaires, la SNCF a fait plusieurs Cafés croissant, a diffusé les projets de fiche horaire en gares de Saint-Clair, Le Péage et Vienne et a rencontré à plusieurs reprises les associations d'usagers   |            | X    |
|   | Usager                  | 21/11/2011          | A Jean Macé, les panneaux d'information sur les quais ne diffusent pas toujours la bonne information (confusion entre les trains partis, à quai en partance, sur le point d'arriver).   | La SNCF précise que, depuis début août 2011, toutes les balises nécessaires à l'effacement des trains sur les panneaux d'affichage sont en place et actives. Plusieurs périodes de tests (y compris en période de pointe) sur site ont été effectuées pour vérifier l'efficacité du système : les trains se désaffichent des écrans de voie à moins d'une minute après leur sortie de la gare ce qui représente une amélioration notable.<br>Afin d'améliorer encore davantage le système, la SNCF invite les usagers à lui indiquer les dysfonctionnements qui peuvent encore se produire en étant le plus précis possible : date incident, horaire, voie, numéro de train ou à minima sa destination. |            | X    |
|   | Usagers / élus          | 21/11/2011          | Concernant le plan de transport réduit mis en place par la SNCF du 12/12/2011 au 07/01/2012, pourquoi ne pas avoir diffusé l'information plus tôt ?<br>Il convient de faire en sorte de diffuser l'information le plus en amont possible aux collectivités afin que celles-ci puissent répondre aux différents sollicitations de leurs administrés. | La SNCF indique avoir fait le choix de vouloir intégrer dans la fiche horaires les impacts des fenêtres de disponibilité (plages horaires réservées pour la réalisation de travaux) qui n'ont été connus que très tardivement, ce qui explique la parution tardive de la fiche horaires sur le site Internet TER.   |            | X    |
|   | Formulaire électronique | 12/04/2012          | Le website Gares En Mouvement (très pratique pour avoir des retards éventuels en temps réel) a vu beaucoup de nouvelles gares référencées cette année. Les gares de Vienne et de Saint-Clair les Roches sont-elles prévues ?  | La SNCF indique qu'actuellement, le projet de déploiement du site "Gares en mouvement" n'est est qu'au stade des études. L'intégration des gares de Vienne et de St Clair n'est pas prévue prochainement et il n'est pas possible de donner une échéance pour l'instant.  |            | X    |
|   | Formulaire électronique | 12/04/2012          | L'annonce (sonore et/ou visuelle) des trains en gare de Lyon Jean Macé est très perfectible. Les renseignements auprès du contrôleur sont quasi nécessaires pour être sûr de la destination du train.<br>Qu'est-il prévu pour améliorer le système ?  | En attente d'éléments de la SNCF  | X          |      |
|   | Usager                  | 02/05/2012          | Est-il prévu de diffuser dans les gares le guide horaire de toutes les lignes TER de la Région Rhône-Alpes ?  | Le guide horaire de toutes les lignes TER n'existe plus depuis 2005. Il a été remplacé par notamment un guide pratique reprenant les informations (hors horaires). Pour les renseignements sur les horaires : voir information en gare, fiches horaires, internet, ALLO TER...  |            | X    |
| Information en situation perturbée      | Formulaire électronique | 14/12/2011          | Depuis le 12 décembre, le TER n°886 143 Lyon - Valence (18h40) a disparu des tableaux d'affichage sncf (web et gare) sans aucune information de suppression ou de dysfonctionnement. Qu'en est-il ?   | La SNCF précise que ce train a été supprimé du fait de l'impact de la grève sur la Loire la semaine du 12 au 16 décembre 2011. L'information était disponible sur le site Internet TER et en gare (affiche).  |            | X    |
|   | Formulaire électronique | 18/04/2012          | Je constate lors de mouvement de grève perturbant le service de trains qu'un PTA est organisé. Comme tous les clients nous regardons très peu les affichages (nous arrivons juste pour le train). Serait-il possible de faire une annonce à l'arrivée du train dans les gares concernées ce qui nous permettrait d'être attentifs aux affichages ?  | La SNCF indique que la diffusion d'un PTA s'accompagne systématiquement d'un affichage en gare et sur les systèmes d'information (téléaffichages des gares/lignes, site Internet TER Rhône-Alpes) et d'une information personnalisée aux abonnés TER (envoi de SMS, d'emails).  |            | X    |

| Comité de ligne Lyon - Vienne - Valence                      |   |                         |  |   |            |      |
|--|---|-------------------------|--|---|------------|------|
| 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  | 01/03/2011              | Est-il raisonnable de rajouter 3 allers-retours Lyon Part-Dieu - Saint-Etienne, en lien avec le projet de la voie K, au regard de la saturation de la gare de Lyon Part-Dieu aux heures de pointe ?  | RFF précise que le projet consiste à rajouter un quai voyageurs au niveau de la voie K déjà existante et que l'objectif de ces travaux est d'offrir la possibilité de rajouter une offre supplémentaire. Les 3 allers-retours entre Lyon Part-Dieu et Saint-Etienne ne sont pas de nature à saturer l'utilisation de la voie K.   |            | X    |
|  | Usager  | 21/11/2011              | La gare de Lyon Perrache connaît-elle des problèmes de saturation comme la gare Part-Dieu ? S'il existe des marges de manœuvre sur la gare de Perrache, ne faut-il pas envisager de basculer des trains de Part-Dieu sur Perrache ?  | La SNCF indique qu'il existe plus de possibilités pour faire arriver des trains dans de bonnes conditions à Perrache qu'à Part-Dieu. Il est à noter que les études en cours sur le Nœud Ferroviaire Lyonnais (NFL) montrent que l'idée de faire basculer des trains de Part-Dieu à Perrache n'est pas pertinente à long terme. Du point de vue de la Région, ceci n'est pas un sujet à l'ordre du jour que ce soit à court ou moyen terme.  |            | X    |
| Projet de rénovation ou de développement de l'infrastructure | CA du Pays Viennois                                   | 21/11/2011              | Quel est l'état d'avancement de l'étude sur la réouverture de la gare de Reventin Vaugris ?  | Sujet abordé dans le cadre d'une étude sur les terminus périurbains qui s'est achevée mi-2011 (modalités de restitution aux partenaires en cours de définition). Eléments de coûts pour la halte donnés au comité de pilotage sur le PDU de Vienne en novembre 2011 et intégrés dans la fiche correspondante au projet de PDU.  |            | X    |
| Travaux d'infrastructure                                     | Usager  | 21/11/2011              | La mise en place des fenêtres de disponibilité (plages horaires réservées pour réaliser des travaux) par RFF ne risque-t-elle pas d'impliquer la suppression de trains qui ne sont pas directement concernés par les travaux (ex. suppression des trains entre Valence et Vienne alors que les travaux sont situés vers Orange) ?  | RFF indique qu'il est en train d'étudier l'ordonnement des chantiers prévus sur le service 2012 afin de déterminer si les circulations ferroviaires sur la section Chasse-sur-Rhône - Valence doivent être systématiquement coupées ou si des adaptations sont possibles.   |            | X    |
|  | Association des Usagers des TER de la Vallée du Rhône | 21/11/2011              | Est-il envisageable d'ouvrir les gares en rive droite du Rhône lors des périodes de travaux ?  | RFF indique qu'un travail a été mené avec la SNCF mais qu'il existe des problèmes de sécurité pour la traversée des voies par les usagers. L'ouverture des gares n'est pas prévue à court terme.  |            | 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 / Syndicat cheminot                            | 01/03/2011              | Alors que le parking de la gare de Saint-Vallier est déjà souvent saturé, il semble qu'il soit prévu de réduire le nombre de places de stationnement dans le cadre de travaux à venir.   | Actuellement, la majeure partie des voitures est stationnée sur un terrain non aménagé et non destiné à cette vocation. Dans le cadre du projet de pôle d'échanges, l'essentiel de ces places sera aménagé et rendu officiel. Par ailleurs, la nécessité de sécuriser la dépose/reprise des usagers des cars implique la réalisation d'une gare routière. Globalement, en comptant les places situées à l'est des voies ferrées, le nombre de place de parking ne sera pas diminué.   |            | X    |
|  | Formulaire électronique                               | 07/02/2011              | En quoi consistent les travaux prévus sur la gare du Péage ?   | Les travaux prévus sur la gare du Péage de Roussillon portent sur le bâtiment voyageurs (rénovation de l'intérieur du bâtiment avec mise en place de guichets accessibles aux Personnes à Mobilité Réduite, remplacement des mobiliers d'information et d'attente, rénovation de la peinture et de l'éclairage) et les quais (remplacement des mobiliers de quais et d'information voyageurs, aménagement des accès et mise aux normes PMR de l'accès aux toilettes, rénovation de l'abri du quai B avec création d'une salle d'attente). |            | X    |
|  | Usager / Elus   | 21/11/2011 / 02/05/2012 | Plusieurs problèmes en gare de Sérézin : absence d'éclairage du passage souterrain à certaines heures, problème d'étalement au niveau des marches et décalage entre la rampe et la 1ère marche<br>Quels sont précisément les aménagements qui seront réalisés en gare de Sérézin et à quelle échéance ? Nécessité pour les élus de recevoir de l'information quant à la planification des travaux. | La SNCF indique qu'il existe de gros problèmes d'infiltration en gare de Sérézin qui nécessiteraient presque de casser l'enrobé des quais et de le refaire ce qui n'est pas envisagé à court terme. Concernant l'éclairage, un projet est en cours d'étude avec Gares & Connexions pour améliorer l'éclairage du passage souterrain.<br>En attente d'éléments de la SNCF  |            | X    |
|  | Usager  | 21/11/2011              | A Jean Macé, il est nécessaire de traverser la route pour rejoindre les tramway/méτρο/bus ce qui est très dangereux. Quand est-il prévu une vraie interconnexion entre les différents modes de transport (passage souterrain) ?  | RFF et SNCF indiquent que la participation du Grand Lyon serait nécessaire pour la création d'un passage souterrain mais à ce jour cela n'est pas d'actualité.  |            | X    |
|  | Usagers   | 21/11/2011              | La traversée de la gare Lyon Part-Dieu est devenue extrêmement difficile compte tenu des très nombreux panneaux d'information et de publicité. Qu'est-il prévu pour faciliter le cheminement au sein de la gare ?  | La SNCF précise que la gare a été conçue pour l'arrivée du TGV dans les années 80 et qu'elle n'a pas été réaménagée depuis. Elle n'est pas dimensionnée pour le nombre d'usagers qui la fréquente quotidiennement. Des réflexions sont en cours dans le cadre du projet Noeuf Ferroviaire Lyonnais.   |            | X    |

| Comité de ligne Lyon - Vienne - Valence                 |  |                                      |   |   |  |   |   |
|---|--|--------------------------------------|---|---|--|---|---|
| Bâtiment, aménagement et équipements voyageurs / abords | Formulaire électronique / Usager / Formulaire électronique | 02/11/2011 / 02/05/2012 / 12/04/2012 | Où en sont les travaux prévus autour de la gare de Saint-Clair ?  | Les travaux relèvent de la compétence de la CCPR (Communauté de communes du Pays Roussillonnais). L'étude réalisée pour définir le programme des travaux est en cours de réalisation. Elle porte sur le réaménagement du parking existant, la création d'un parking supplémentaire impliquant une sécurisation du cheminement piéton le long des voies ferrées et sur le parvis. Les résultats de l'étude sont attendus avant l'été 2012.   |  | X |   |
|   | Formulaire électronique (usager)                           | 10/11/2011                           | Quelles sont les évolutions envisagées pour le stationnement à la journée à proximité de la gare de Vienne à un tarif "raisonnable" pour les personnes n'ayant pas d'autre alternative que d'utiliser leur véhicule personnel pour se rendre à la gare ? En effet, l'offre de 240 places réservées aux abonnés TER ne couvre pas les besoins réels. | <p>La situation de la gare de Vienne n'est pas unique sur le territoire de Rhône-Alpes : de telles situations existent dans plusieurs gares de la Région (Voiron, Bellegarde...). Il convient de noter qu'une fréquentation en hausse de 5% de la fréquentation du TER chaque année amène à des besoins de places supplémentaires de près de 1000 places en Rhône-Alpes par an, avec une très forte attractivité des gares situées en cœur des centre-ville d'agglomérations qui sont très bien desservies par le TER telles que Vienne.</p> <p>La politique de stationnement relève de la ville. Les constats sont les suivants : il n'y a plus de foncier disponible pour étendre le stationnement en surface et l'accès à la gare est saturé, et une place de stationnement en ouvrage coûte très cher en investissement et en fonctionnement. Aucune collectivité n'a la ressource financière aujourd'hui pour construire du stationnement en ouvrage en quantité suffisante pour répondre à l'ensemble des besoins.</p> <p>Concernant l'intermodalité, les partenaires (Région, Communauté d'Agglomération du Pays Viennois, Départements du Rhône, de l'Isère et de la Loire) ont tenu à ce que les usagers aient des alternatives à la voiture pour aller à la gare : 8 lignes L'va desservant la gare avec abonnement préférentiel à 12,50€ pour les abonnés TER, navettes de rabattement OÙRA vers Condrieu et Ampuis, mise en place d'une consigne à vélos, plusieurs lignes départementales desservent la gare et les communes alentours... L'objectif est également de promouvoir les autres gares comme Chasse ou Estressin très bien desservies vers Perrache et qui ont un parking gratuit.</p> <p>Conscients que certaines personnes n'ont pas le choix de prendre leur voiture, les partenaires ont négocié avec EFFIA un quota d'abonnement à tarif réduit pour les abonnés du TER. Le succès de la formule dépasse les objectifs. Il n'existe pas de réponse dans l'immédiat. La solution de réserver par téléphone permet de réguler la situation et éviter que les personnes ne fassent inutilement la queue au guichet en début de mois, sans avoir de garantie d'abonnement.</p> <p>Le travail partenarial va se poursuivre sur les modalités d'accès au parking payant, sachant qu'il n'est pas envisagé aujourd'hui d'augmenter la capacité du parking mais de regarder plus finement les critères d'attribution des places. La CAPV réfléchit également à une amélioration du fonctionnement du parc relais avec la mise en place d'une navette spécifique.</p> |  | X |   |
|   | Usager   | 01/03/2011                           | Le Conseil Général de l'Isère est-il invité aux réunions relatives au pôle d'échanges ?   | Le CG de l'Isère est bien invité aux réunions de pôle d'échange de Vienne.  |  |   | X |
|   | Usager   | 02/05/2012                           | Est-il prévu de créer un accès au quai direction Lyon depuis le parking du Cheyla pour faciliter l'accès à la gare de Tain l'Hermitage ?  | La création d'un nouvel accès au quai direction Lyon doit faire l'objet d'une étude par Réseau Ferré de France (propriétaire des emprises) en lien avec la commune. Le cahier des charges de cette étude est en cours de rédaction. Elle portera notamment sur le cheminement piéton et la création d'un escalier fixe pour permettre ce nouvel accès.  |  |   | X |
|   | Association des Usagers des TER de la Vallée du Rhône      | 02/05/2012                           | Quel est l'état d'avancement des travaux prévus dans les gares ?  | <p>D'après le planning de la SNCF en date du 6 juin :</p> <p>Le Péage de Roussillon : les travaux ont commencé en avril et vont durer jusqu'à l'été pour la façade ; travaux prévus en octobre pour le bâtiment voyageurs (cf. question ci-dessus pour la nature des travaux)</p> <p>Tain l'Hermitage : les travaux du Bâtiment Voyageurs ont été terminés le 3/05. Les travaux légers sur les quais auront lieu en août/septembre.</p> <p>Saint-Vallier : les travaux du Bâtiment Voyageurs sont terminés ainsi que ceux relatifs à la gare routière. Travaux sur la façade en septembre/octobre.</p> <p>Saint-Clair les Roches : travaux sur les quais et le Bâtiment Voyageurs prévus au 2ème semestre 2012</p>  |  |   | X |



| Comité de ligne Lyon - Vienne - Valence                 |                               |                            |   |  |                   |             |
|---|-------------------------------|----------------------------|---|--|-------------------|-------------|
| Bâtiment, aménagement et équipements voyageurs / abords | Formulaire électronique       | 12/04/2012                 | Une rénovation du parking vélo de la gare de Saint-Clair les Roches est-elle prévue ? La plupart des loquets sont cassés, des portes sont tordues...  | Une consigne collective doit être implantée fin 2012. L'entretien des consignes actuelles est assuré par la SNCF.  |                   | X           |
|   | Usager                        | 02/05/2012                 | Est-il prévu l'aménagement d'un hall d'attente en gare de Saint-Vallier sur le quai en direction de Lyon afin de pouvoir s'abriter du froid et de la pluie et s'asseoir lorsque le bâtiment voyageurs est fermé ?<br>Est-il prévu d'élargir le trottoir devant le bâtiment voyageur avec un hall de protection et un banc ? | En attente d'éléments de la SNCF   | X                 |             |
|   | Usager                        | 02/05/2012                 | Lorsqu'une consigne collective est implantée dans une gare, est-ce que les consignes individuelles sont maintenues ?  | Les consignes individuelles ne sont pas maintenues car les consignes collectives offrent une plus grande capacité.   |                   | X           |
|   | Formulaire électronique       | 12/04/2012                 | Est-il possible d'améliorer la propreté des passages souterrains en gare, notamment à Saint-Clair et Vienne (odeurs d'urine, toiles d'araignées...) ?   | En attente d'éléments de la RFF et de la SNCF  | X                 |             |
| Mise en accessibilité des gares et des points d'arrêt   | Elu (Maire de Sérézin)        | 21/11/2011                 | Le problème de la mise en accessibilité des gares aux Personnes à Mobilité Réduite doit être pris en compte de façon prioritaire.   | La Région, qui a adopté en juin 2009 son Schéma Directeur Régional d'Accessibilité (présentation au CDL de mai 2009), a donné le cadre nécessaire pour que chaque partenaire/responsable puisse travailler de manière coordonnée à améliorer, au cours des années suivantes, l'accessibilité du réseau régional TER et faciliter le recours au TER par les personnes à mobilité réduite (PMR) : c'est une cible à atteindre.<br>Plusieurs objectifs ont été définis pour la mise en accessibilité des gares selon leur niveau :<br>* gares de niveau 1 : accessibilité maximale<br>* gares de niveau 2 : accessibilité avec aide humaine<br>* gares de niveau 3 : services de transport de substitution<br>La mise en accessibilité des gares implique un travail partenarial avec RFF (propriétaire et maître d'ouvrage des travaux portant sur les quais, passages souterrains ou passerelles notamment), la SNCF (propriétaire et maître d'ouvrage des travaux portant sur le bâtiment voyageurs notamment) ainsi que les collectivités territoriales.<br>La gare de Sérézin étant de niveau 3, des services de transport de substitution seront mis en place. La SNCF mène actuellement une étude pour préciser les modalités de mise en œuvre opérationnelle d'abord d'une expérimentation puis d'une généralisation. |                   | X           |
|   | Usager                        | 02/05/2012                 | Quels sont les aménagements prévus pour l'accessibilité des Personnes à Mobilité Réduite en gare de Tain l'Hermitage ?  | La gare de Tain l'Hermitage est une gare de niveau 2 dans le Schéma Directeur Régional d'Accessibilité (SDRA) ce qui signifie que l'objectif cible à atteindre est une accessibilité avec de l'aide humaine (il n'est pas prévu de réaliser des travaux lourds comme le rehaussement des quais ou la mise en place d'ascenseurs).  |                   | X           |
| <b>7. Intermodalité</b>                                 | <b>Origine de la question</b> | <b>Date de la question</b> | <b>Description de la question</b>   | <b>Réponse apportée</b>  | <b>Traitement</b> |             |
|   |                               |                            |   |  | <b>en cours</b>   | <b>clos</b> |
| Coordination des offres                                 | Usager                        | 01/03/2011                 | Est-il prévu de diffuser les projets de grille horaire 2012 aux autres Autorités Organisatrices de Transport afin qu'elles puissent les intégrer en amont dans leurs réflexions concernant les horaires de leur réseau ?  | La Région et la SNCF informent les autres AOT des projets de grille horaire au fur et à mesure de l'avancement de l'instruction du service. Les autres AOT sont également invitées au comité de ligne et sont à ce titre destinataires des documents supports (présentation, projet de grille horaire, relevé de décisions...).  |                   | X           |

| Comité de ligne Lyon - Vienne - Valence |   |                     |   |   |            |      |
|---|---|---------------------|---|---|------------|------|
| 8.Desserte                              | Origine de la question                                | Date de la question | Description de la question  | Réponse apportée  | Traitement |      |
|   |   |                     |   |   | en cours   | clos |
| Année 2011                              |   |                     |   |   |            |      |
| Fréquence/Périodicité                   | Association des Usagers des TER de la Vallée du Rhône | 01/03/2011          | Compte tenu des impacts sur la desserte ferroviaire des travaux réalisés sur le Tunnel de St Clair durant l'été 2011, est-il possible de ne pas alléger la desserte des trains périurbains sur cette période ?  | Le travail concernant la desserte de substitution intégrera la problématique de l'allègement des trains périurbains prévus du 11/07/11 au 22/08/11.   |            | X    |
|   | Association des Usagers des TER de la Vallée du Rhône | 01/03/2011          | L'allègement de desserte pour les trains périurbains de l'axe Villefranche - Vienne prévu sur la période du 11/07/2011 au 22/08/2011 est problématique entre 7h et 8h (suppression du départ 7h34 de Vienne) et 17h et 18h (suppression du départ 16h54 de Lyon Perrache) : est-il possible d'arrêter, pendant la période estivale, les trains de maillage régional encadrant les deux trains périurbains supprimés afin de compenser cette suppression ? | <p>Afin d'optimiser l'utilisation des ressources affectées au TER, la SNCF a proposé à la Région des allègements ferroviaires sur l'axe Vienne-Lyon-Villefranche sur la période du 11/07 au 22/08 sur les trains périurbains exclusivement.</p> <p>Globalement, sur l'ensemble du réseau, les voyages intra Rhône-Alpes (origine et destination en Rhône-Alpes) diminuent de 20 % en juillet et 40% en août. Les comptages réalisés à l'été 2009 sur les axes Lyon-Villefranche et Lyon-Vienne confirment une baisse nette de la fréquentation sur les trajets périurbains aux heures de pointe (de l'ordre de 50% en moyenne) par rapport aux périodes dites « classiques ». Sur les 11 trains supprimés sur l'axe Lyon-Vienne, 10 ont une fréquentation inférieure à 50 voyageurs.</p> <p>Les allègements proposés aboutissent globalement à une réduction de 50% de l'offre soit une fréquence à l'heure en pointe et aux 2 heures en heures creuses.</p> <p>→ demande identifiée dans la synthèse hiérarchisée des demandes du CDL du 1er mars 2011</p> <p>* pour le service été 2012 : étudier la création d'arrêts hors-système sur les trains de Maillage Régional</p> <p>* pour le service été 2011 : étudier l'articulation avec le Plan de Transport Adapté qui sera mis en place dans le cadre des travaux sur le tunnel de St Clair</p> <p>Réponse de la SNCF lors du CDL du 21/11/2011 : créer des arrêts hors-système sur le train partant à 6h38 de Valence (ie le faire arrêter dans toutes les gares périurbaines entre Vienne et Lyon Perrache) impliquerait une augmentation de son temps de parcours de 20 mn. Les usagers empruntant habituellement ce train arriveraient donc 20 mn plus tard à Jean Macé et Lyon Perrache. Dans l'autre sens, la desserte des gares périurbaines impliquerait un départ à 17h de Lyon Perrache au lieu de 17h10 pour maintenir l'heure d'arrivée à Vienne à 17h31. Elle s'interroge donc sur la pertinence de la mise en oeuvre de cette solution au regard de ces conséquences pour les usagers. En revanche, la SNCF précise qu'elle n'a pas encore étudié l'impact sur la robustesse de l'enchaînement des circulations.</p> <p>La Région indique qu'elle découvre les résultats de l'étude de la SNCF en séance. Elle souhaite recueillir l'avis du comité de ligne quant à l'impact de cette création d'arrêts hors-système sur les usagers empruntant habituellement les trains dont le trajet augmenterait sensiblement. Par ailleurs, elle suggère que la SNCF finalise son étude (robustesse) avant qu'une décision soit prise.</p> |            | X    |
| Correspondances                         | Usager  | 01/03/2011          | La correspondance à Vienne entre, d'une part, le train périurbain partant de Lyon Perrache et arrivant à Vienne à 17h54 et, d'autre part, le train partant à 18h de Vienne en direction de Valence/Avignon, sera-t-elle assurée durant la période des allègements de desserte des trains périurbains à l'été 2011 ?   | Le train périurbain départ 17h22 de Lyon Perrache et arrivée à 17h54 à Vienne n'étant pas supprimé pendant la période d'allègement, la correspondance avec le train partant à 18h de Vienne sera possible.  |            | X    |

## Comité de ligne Lyon - Vienne - Valence

Année 2012

|                       |   |                         |  |  |  |   |
|-----------------------|---|-------------------------|--|--|--|---|
| Fréquence/Périodicité | Formulaire électronique (usager)                      | 23/02/2011              | Concernant le projet horaire 2012 : à partir de Valence, il y a seulement 2 trains à destination de Lyon Part-Dieu.  | Le trajet Valence - Lyon Part-Dieu peut se faire en empruntant à la fois des trains Intercités cadencés aux 2 heures (arrivée à 8h40, 10h40, 12h40, 14h40...) et des trains de Maillage Régional cadencés aux 2 heures (arrivée à 7h40, 9h40, 11h40, 13h40...) ce qui offre aux usagers une desserte à l'heure entre Valence et Lyon Part-Dieu toute la journée (sauf arrivée à 17h40).  |  | X |
|                       | Usager  | 01/03/2011              | En 2011, la seule possibilité pour effectuer un trajet Saint-Rambert d'Albon - Lyon le matin pour se rendre au travail les dimanches et jours fériés est de prendre un car partant à 7h10 de Saint-Rambert d'Albon puis une correspondance à Vienne départ 8h04 - arrivée 8h37 à Lyon Perrache. En 2010, le lundi de pentecôte, le car étant en retard, la correspondance n'a pas été assurée et il a fallu attendre plusieurs heures avant de pouvoir prendre un train à destination de Lyon.<br>Un train sera-t-il mis en place les dimanches et jours fériés lors du service 2012 ? | Le lundi de pentecôte est traité comme un jour férié au niveau de la desserte ferroviaire. L'offre correspondante n'est effectivement pas calibrée pour répondre à des déplacements domicile-travail.<br><br>Dans le cadre de la construction de la grille horaire 2012, la SNCF a proposé à la Région de remplacer le car départ 6h20 de Valence (7h10 à Saint-Rambert-d'Albon) par un train. La mise en oeuvre de cette proposition au service 2012 est soumise à une analyse de faisabilité technique et financière.<br>→ demande identifiée dans la synthèse hiérarchisée des demandes du 1er mars 2011 et réponse apportée dans la présentation du CDL du 21/11/2011  |  | X |
|                       | Formulaire électronique                               | 27/02/2011              | Les horaires du dimanche sont déplorables surtout le matin, aucun train avant 9h28 pour aller à Lyon, et si l'on veut être avant 9h00 à Lyon le dimanche, il faut partir le samedi soir et dormir à l'hôtel.   |  |  |   |
|                       | Usager  | 01/03/2011              | Pourquoi n'y a-t-il pas de train entre 7h33 et 8h33 pour se rendre de Saint-Vallier à Valence dans le projet de grille horaire 2012 ?  | La desserte est construite en fonction notamment de la fréquentation des origines - destination. Ainsi, aux heures de pointe du matin, les usagers effectuant des trajets à destination de Lyon représentent les principaux flux (pointe) : ils bénéficient d'une fréquence à la 1/2 heure à destination de Lyon Perrache (train de Maillage Régional) en plus d'une fréquence à l'heure pour Lyon Part-Dieu (train Intercités). Le trajet Saint-Vallier - Valence le matin correspond à un trajet en contre-pointe le matin ce qui explique que l'offre de desserte est moins dense que pour les trajets en pointe.   |  | X |
|                       | Association des Usagers des TER de la Vallée du Rhône | 21/11/2011              | Au regard des impacts des arrêts hors-système, ne faut-il pas reposer la question de la suppression des trains périurbains départ 7h34 de Vienne et départ 16h54 de Perrache ?   | → demande identifiée dans la synthèse hiérarchisée des demandes du CDL du 21/11/2011 et réponse dans la présentation du CDL du 02/05/2012  |  | X |
|                       | Formulaire électronique                               | 3/11/2011<br>23/11/2011 | Sur l'itinéraire Vienne - Villefranche, l'offre est aujourd'hui d'un train toutes les demi heures aux heures de pointe. D'après le site "horaire 2012-sncf", elle ne serait que d'un train toutes les heures. Qu'en est-il exactement ?<br><br>Pour les nouveaux horaires sur la ligne Vienne - Lyon, des trains ont été supprimés (1 sur 2), il n'y en a plus que toutes les heures alors qu'à Feyzin, il y a de plus en plus de monde qui prend le train. Pouvez-vous faire quelque chose pour que la SNCF rétablisse les trains supprimés ?   | La SNCF a pris l'initiative de mettre en place un plan de transport réduit (dessertes TER et TGV) entre le 12 décembre 2011 et le 7 janvier 2012 « afin de mieux sécuriser le rodage du nouveau service TER et atteindre le régime établi dans de meilleures conditions ». Cette réduction du plan de transport s'est traduite par la suppression de certains trains périurbains sur l'axe Lyon - Vienne dont la desserte est passée d'un train à la demi heure à un train à l'heure en heures de pointe.<br><br>La Région a exprimé son mécontentement auprès de la SNCF quant à cette décision d'autant que la mise en oeuvre du nouveau service correspond à une période importante pour les usagers qui n'ont pas été suffisamment informés. La Région regrette également l'absence d'information de la part de la SNCF auprès des collectivités concernées. Cette décision de la SNCF n'augure en aucun cas une remise en cause de la desserte cadencée à la demi heure en heure de pointe entre Vienne et Lyon, fréquence qui a été rétablie à la fin de la période de rodage. |  | X |
|                       | Usager  | 21/11/2011              | Le plan de transport réduit prévu par la SNCF s'applique non seulement en période de vacances scolaires (du 17/12/2011 au 2/01/2012) mais aussi en dehors des vacances scolaires (du 12/12/2011 au 16/12/2011 et du 03/01/2012 au 07/01/2012) ce qui pose problème. Est-il possible de ne pas modifier les horaires en dehors des vacances scolaires ?   | En séance de comité de ligne, la SNCF s'engage, pour les périodes en dehors des vacances scolaires, à étudier la possibilité de faire des arrêts dans les gares périurbaines sur les trains de Maillage Régional encadrant les 2 trains périurbains supprimés et identifiés comme problématiques (départ 7h34 de Vienne et départ 16h54 de Perrache) mais cela devra être regardé finement sur le plan fiabilité/robustesse puisque l'objectif est justement de ne pas générer des perturbations lors de la mise en place du service 2012. Par ailleurs, cela supposerait un allongement du temps de parcours des trains de maillage régional d'une vingtaine de minutes.  |  | X |
|                       | Usager  | 02/05/2012              | Est-il possible de faire circuler le train partant à 5h40 de Lyon Perrache le dimanche ?<br>Est-il possible de faire circuler le train Valence 5h38 - Lyon Perrache 6h50 les samedi et dimanche pour la correspondance avec le TGV partant à 7h23 de Lyon Perrache ?   | L'offre est principalement calée sur les horaires les plus fréquentés notamment par les usagers effectuant un trajet domicile-travail en semaine. Un développement d'offre sur le week-end n'est pas prévu au service 2013.  |  | X |

| Comité de ligne Lyon - Vienne - Valence |                                  |            |  |   |  |   |
|---|----------------------------------|------------|--|---|--|---|
| Horaires et temps de trajet             | Usager                           | 01/03/2011 | Quelle est la pertinence de prévoir, dans le projet de grille horaire 2012, l'enchaînement de 2 trains à quelques minutes d'intervalle (ex. départ 7h34 et 7h38 de Valence en direction de Lyon) ? | Les deux trains s'enchaînent effectivement à 4 minutes d'intervalle mais ils ne correspondent pas aux mêmes missions (politique d'arrêt et terminus différents). Le train partant à 7h34 de Valence est un train Intercités qui dessert Tain l'Hermitage Tournon, Le Péage de Roussillon, Vienne avant d'arriver à Lyon Part-Dieu alors que le train partant à 7h38 de Valence est un train de Maillage Régional qui dessert toutes les gares entre Valence et Vienne puis Jean Macé avant l'arrivée à Lyon Perrache.<br>Ils répondent donc aux besoins de deux typologies d'usagers. |  | X |
|   | Usager                           | 01/03/2011 | Pourquoi le train partant de Valence à 21h22 en 2011 est-il avancé à 21h08 en 2012 ?   | L'horaire de départ de 21h22 à Valence correspondait à l'horaire prévu pour les trains à destination de Lyon Part-Dieu au catalogue de sillons RFF en 2011. En 2012, ce train sera destination Lyon Perrache pour permettre une meilleure répartition horaire au départ d'Avignon (départ 19h31 pour Lyon Perrache au lieu d'un départ à 20h01 pour Lyon Part-Dieu) et une correspondance entre l'axe Avignon-Montélimar - Valence et le sillon alpin. Par conséquent, l'horaire de départ à Valence (21h08) correspond à l'horaire du sillon à destination de Lyon Perrache.         |  | X |
|   | Formulaire électronique (usager) | 23/02/2011 | L'horaire du train provenant de Marseille de 7h28 est repoussé.  | En 2011, les horaires prévus dans le catalogue de sillons proposés par RFF pour ce train sont : 5h03 de Marseille - départ 7h28 de Valence - Lyon Part-Dieu 8h34.<br>En 2012, les horaires prévus dans le catalogue de sillons proposés par RFF pour ce train sont : 05h06 Marseille - départ 7h34 de Valence - Lyon Part-Dieu 8h40.<br>Ainsi, la variation de quelques minutes sur ce train est liée à l'application du catalogue de sillons proposé par RFF pour le service 2012.   |  | X |
|   | Formulaire électronique (usager) | 28/09/2011 | Le dernier départ de Lyon Part Dieu à 21h20 est relativement tôt. Est-il envisagé un départ plus tardif ?  | → demande identifiée dans la synthèse hiérarchisée des demandes du CDL du 21/11/2011 <a href="#">et réponse dans la présentation du CDL du 02/05/2012</a>   |  | X |
| Politique d'arrêts                      | Formulaire électronique (usager) | 23/02/2011 | Concernant le projet horaire 2012 : la gare de Perrache est favorisée par rapport à celle de Part Dieu.  | Une seule modification intervient entre 2011 et 2012 en termes d'origine/terminus des trains. En 2011, le train partant à 19h40 d'Avignon était terminus Lyon Part-Dieu. En 2012, le train partira à 19h31 d'Avignon et arrivera à 22h20 à Lyon Perrache. Cette modification permet une meilleure répartition horaire au départ d'Avignon (départ 19h31 pour Lyon Perrache au lieu d'un départ à 20h01 pour Lyon Part-Dieu) et une correspondance entre l'axe Avignon-Montélimar - Valence et le sillon alpin.  |  | X |
|   | Usager                           | 21/11/2011 | Qu'est-ce qu'un arrêt hors-système ?   | Dans la trame horaire élaborée par RFF, chaque arrêt effectué par un train est identifié. Un arrêt hors-système signifie qu'un train s'arrête dans une gare alors que cela n'était pas prévu dans la trame horaire.   |  | X |
|   | Usager                           | 21/11/2011 | Pourquoi les trains desservant Sérézin ne vont pas à Lyon Part-Dieu ?  | RFF indique qu'il est impossible de rajouter des trains supplémentaires à la gare de Lyon Part-Dieu qui est déjà saturée. Tous les trains ne peuvent pas être origine/terminus Part-Dieu. Différentes missions de train ont été définies lors de la mise en place du cadencement. Le terminus et l'origine des trains périurbains Vienne - Lyon sont prévus à Perrache.   |  | X |

| Comité de ligne Lyon - Vienne - Valence |   |                               |  |  |  |   |
|---|---|-------------------------------|--|--|--|---|
| Correspondances                         | Association des Usagers des TER de la Vallée du Rhône | 01/03/2011<br>/<br>21/11/2011 | <p>Jusqu'en 2007/2008, le train partant à 5h38 de Valence et arrivant à 6h49 à Lyon Perrache permettait une correspondance avec un TGV à destination de Paris (départ 7h). Or, l'horaire du TGV a été modifié et les usagers ne bénéficient plus de correspondances sur un TGV leur permettant d'arriver vers 9h à Paris.</p> <p>Quelle proposition peut être faite pour rétablir cette correspondance ?</p> <p>Est-il envisageable de prévoir un arrêt du TGV à Jean Macé ?</p> <p>Les solutions présentées lors du CDL du 21/11/2011 sont intéressantes pour certains usagers (Valence, Vienne...) mais elles ne concernent pas tous les usagers (ex. Saint-Clair les Roches et Le Péage de Roussillon). L'association demande que le train départ 6h04 de Vienne, qui assure une correspondance à Perrache avec un TGV à destination de Paris, soit amorcé à partir de Saint-Rambert d'Albon.</p> | <p>La SNCF indique qu'il n'est pas possible techniquement de faire passer les TGV sur une voie desservant le quai à Jean Macé.</p> <p>→ demande identifiée dans la synthèse hiérarchisée des demandes du CDL du 1er mars 2011 et réponse dans la présentation du CDL du 21/11/2011</p> <p>→ demande identifiée dans la synthèse hiérarchisée des demandes du CDL du 21/11/2011 et réponse apportée dans la présentation du CDL du 02/05/2012</p>   |  | X |
|   | Elu   | 01/03/2011                    | <p>Est-ce que le projet de grille horaire 2012 améliore les correspondances à Valence entre le sillon alpin et l'axe Valence - Montélimar - Avignon ?</p>  | <p>L'amélioration des correspondances entre l'axe Valence - Montélimar - Avignon et le Sillon Alpin (Valence – Grenoble) correspondait à une des demandes exprimées par la Région Rhône-Alpes à RFF lors de la construction du réticulaire 2012 (catalogue des sillons proposés). La version finale du réticulaire 2012 permet cette amélioration des correspondances par rapport à la situation en 2011, répondant ainsi à une attente exprimée par certains usagers travaillant notamment à Rovaltain. Par exemple, le réticulaire prévoit un sillon avec une arrivée à H+56 à Valence depuis Pierrelatte/Montélimar et un sillon avec un départ H+14 de Valence Ville vers Grenoble soit une correspondance possible en 18 minutes (ex. train arrivant depuis Montélimar/Pierrelatte à 7h56 à Valence Ville pour une correspondance avec le train partant à 8h14 à destination de Grenoble et arrivant à 8h22 à Valence TGV).</p>   |  | X |
|   | Usager  | 01/03/2011                    | <p>Demande de maintien au service 2012 des coïncidences à Jean Macé le matin et le soir entre les trains de Vallée du Rhône et ceux de l'axe Lyon-Grenoble :</p> <p>- le matin (Service 2011) : arrivée de la Vallée du Rhône à Jean Macé à 7h14 – départ à 7h19 pour une arrivée à St Priest à 7h29</p> <p>- le soir (Service 2011) : départ de St Priest à 18h29 et arrivée à Jean Macé à 18h38 – départ à 7h42 pour la Vallée du Rhône</p>  | <p>La Région et la SNCF insistent sur le fait qu'il ne s'agit pas d'une correspondance (non intégrée dans le système de vente) mais d'une coïncidence (pas de garantie de la possibilité d'effectuer le changement de train). Cette coïncidence existe en 2011 en conséquence de l'application de la trame horaire de RFF mais il ne s'agit pas d'une fonctionnalité spécifique demandée par la Région.</p> <p>Les horaires de la ligne Lyon –Grenoble ne sont pas encore connus gare par gare. Il n'est donc pas encore possible d'indiquer si la coïncidence existant en 2011 sera reconduite en 2012. En effet, la structure de la ligne Lyon-Grenoble est impactée par l'arrivée du TGV Rhin-Rhône et les horaires ne sont pas encore complètement stabilisés.</p> <p>La Région transmettra les horaires de la ligne Lyon-Grenoble, dès qu'ils sont connus, à l'association d'usagers pour vérification de la coïncidence tout en précisant que, dans l'hypothèse où la coïncidence n'existerait plus en 2012, aucune modification horaire n'interviendra puisque la grille horaire n'est pas construite pour assurer cette coïncidence.</p> |  | X |
| Autres                                  | Usager  | 02/05/2012                    | <p>Qu'en est-il de l'ouverture à la concurrence ?</p>  | <p>La législation actuelle ne permet pas de confier l'exploitation du transport régional de voyageurs à une autre entreprise que la SNCF.</p> <p>L'ouverture à la concurrence est effective depuis 2 ans pour les trajets internationaux.</p>  |  | X |

## Comité de ligne Lyon - Vienne - Valence

Année 2013

|                             |   |            |  |  |   |
|-----------------------------|---|------------|--|--|---|
| Fréquence/Périodicité       | Association des Usagers des TER de la Vallée du Rhône | 02/05/2012 | Pourquoi n'est-il pas possible de rétablir les trains départ 7h34 de Vienne et 16h54 de Lyon Perrache en période estivale ?<br>L'association des Usagers des TER de la Vallée du Rhône regrette une nouvelle fois qu'aucune discussion n'ait eu lieu sur ce sujet et indique que la suppression des deux trains cités pose des problèmes en termes de fréquentation. Selon elle, la systématisation de la suppression d'un train sur deux en période d'allègement montre que la fréquentation n'a pas été regardée et la fréquentation ne baisse pas en juillet. | La SNCF indique que les trains qui ont été supprimés correspondent à des trains à faible fréquentation et leur rétablissement fait perdre l'intérêt de la logique de l'allègement. Il a donc été décidé de ne pas retenir cette demande.<br>La Région répond que la fréquentation a bien été analysée et rappelle les éléments déjà évoqués lors des comités de ligne et figurant dans le suivi des questions – réponses : globalement, sur l'ensemble du réseau, les voyages intra Rhône-Alpes (origine et destination en Rhône-Alpes) diminuent de 20 % en juillet et 40% en août. Les comptages réalisés à l'été 2009 sur les axes Lyon-Villefranche et Lyon-Vienne confirment une baisse nette de la fréquentation sur les trajets périurbains aux heures de pointe (de l'ordre de 50% en moyenne) par rapport aux périodes dites « classiques ». Sur les 11 trains supprimés sur l'axe Lyon-Vienne, 10 ont une fréquentation inférieure à 50 voyageurs.   | X |
| Horaires et temps de trajet | Usager  | 02/05/2012 | Concernant le trajet entre Saint-Etienne et Valence, quel est le gain en termes de temps de parcours entre la desserte ferroviaire actuelle avec correspondance à Lyon et la desserte routière à l'étude qui passerait par Vienne ?  | Le gain serait de l'ordre de 25mn.   | x |
| Politique d'arrêts          | Association des Usagers des TER de la Vallée du Rhône | 02/05/2012 | Pourquoi n'est-il pas possible de créer un train rapide entre Montélimar et Lyon au service 2013 alors que des trains directs Lyon - Saint-Etienne ont été créés au service 2012 ?   | Le sillon correspondant à la demande de train entre Montélimar et Lyon n'existe pas dans le catalogue RFF pour le service 2013 alors que le sillon correspondant aux trains Saint-Etienne - Lyon figurait dans le catalogue de RFF au service 2012 (sillon partagé avec TGV).  | X |
|                             | Association des Usagers des TER de la Vallée du Rhône | 02/05/2012 | Pourquoi n'est-il pas possible de desservir les gares de Saint-Vallier, St Rambert d'Albon, St Clair les Roches et Sérézin sur les trains partant à 17h20 de Part-Dieu et arrivant à 8h40 à Part-Dieu ?<br>L'association des usagers des TER de la Vallée du Rhône regrette que le catalogue RFF ne s'adapte pas aux changements de la vie.  | Les deux trains cités sont des trains Intercités dont la politique d'arrêt, définie dans le cadre du cadencement, a été calée pour répondre à l'objectif de relier rapidement les principales villes et les principaux pôles de l'axe. Cette politique d'arrêt est retranscrite dans le catalogue de RFF (catalogue de sillons). Aussi, les arrêts demandés correspondent à des arrêts dits « hors-système » (= non prévus dans le catalogue RFF). Or, l'objectif est d'inscrire au maximum les circulations ferroviaires dans le catalogue défini par RFF qui est gage d'une plus grande robustesse de l'offre mise en place et in fin de la qualité de service proposée aux usagers. Il est indiqué que le catalogue de sillons de RFF est le fruit d'un arbitrage entre les demandes des différentes activités circulant sur le réseau : TER, TGV, trains internationaux, trains Fret. Cette demande n'a donc pas été retenue dans le cadre de l'instruction du service 2013.   | X |
| Correspondances             | Formulaire électronique                               | 18/04/2012 | Je prends le train tous les jours en gare du Péage de Roussillon et je constate qu'il y a un bus qui se rends à Annonay et qui est en correspondance avec les horaires des trains venant de Lyon Part-Dieu. A quelques minutes près, il y a un train venant de Perrache, serait-il possible de le faire décaler afin de ne pas attendre de nouveau 1h ?  | Les principes de la desserte TER sur l'Ardèche Nord ont été définis lors de la mise en place du cadencement en décembre 2007 et notamment la mise en correspondance au Péage de Roussillon avec les TER à destination et en provenance de Lyon Part Dieu (desserte train assurée toute la journée) et une desserte directe entre Lyon Perrache et Annonay pour des déplacements domicile - travail. Ces principes se retrouvent donc dans la grille horaire et expliquent que les cars Annonay – Le Péage de Roussillon donnent une correspondance sur des trains en provenance et à destination de Lyon Part-Dieu.<br>A titre d'exemple, le car arrivant à 7h45 au Péage de Roussillon donne une correspondance avec le train à destination de Lyon Part-Dieu (départ 8h04). Il n'est pas possible d'assurer la correspondance sur le train à destination de Lyon Jean Macé / Lyon Perrache partant à 7h43 car cela supposerait de faire arriver le car au Péage à 7h33 (un délai de 10 minutes est nécessaire pour permettre le changement car/train et pour que la correspondance soit vendue par la SNCF) ce qui allongerait le temps de correspondance avec le train de Lyon Part-Dieu à 31 minutes (arrivée 7h33 – départ 8h04) et ne correspondrait plus aux principes de desserte définis ci-dessus. La problématique est la même dans l'autre sens. | X |

| Comité de ligne Lyon - Vienne - Valence |                         |                     |   |   |            |      |
|---|-------------------------|---------------------|---|---|------------|------|
| 9. Politique de tarification            | Origine de la question  | Date de la question | Description de la question  | Réponse apportée  | Traitement |      |
|   |                         |                     |   |   | en cours   | clos |
| Politique régionale de tarification TER | Usagère                 | 02/05/2012          | Les usagers n'ont pas reçu de SMS ou de mails concernant le nouveau tarif Illico annuel. Quelle information a été faite pour faire connaître ce nouveau Tarif ?   | La SNCF indique qu'il y a eu un affichage dans les gares et une information sur le site Internet TER.<br>En attente de compléments de la SNCF.  | X          |      |
| Tarification multimodale                | Usagère                 | 02/05/2012          | Le tarif Illico Annuel sera-t-il valable pour les tarifs combinés TER + TCL ?   | A l'heure actuelle, il n'est pas prévu d'étendre le tarif Illico Annuel aux abonnements combinés.   |            | X    |
|   | Usager                  | 02/05/2012          | L'abonnement TER+vélo peut-il être utilisé dans plusieurs gares pour des usages occasionnels ?  | L'abonnement à 1€ par jour destiné notamment aux occasionnels est en cours de réflexion.  |            | X    |
| Politique tarifaire SNCF                | Usager                  | 01/03/2011          | Est-il prévu des compensations financières pour les usagers qui se rendent habituellement à Lyon Part-Dieu et qui devront se rendre à Lyon Perrache ou Jean Macé dans le cadre du PTA qui sera mis en place lors des travaux sur le Tunnel de St Clair ?  | La desserte de substitution n'est pas encore définie mais l'objectif est bien de reproduire les fonctionnalités telles qu'elles existent aujourd'hui à savoir permettre d'arriver et de partir de Lyon Part-Dieu.<br>Dans l'hypothèse où cette fonctionnalité ne pourrait pas être reproduite, la solution pourrait consister à amener les usagers à Lyon Perrache et Jean Macé, sans surcoût pour les usagers car Lyon est un seul point tarifaire au niveau du réseau TER. A l'heure actuelle, il n'est pas prévu de compensation financière pour les usagers qui emprunteraient le réseau TCL entre Lyon Perrache/Jean Macé et Lyon Part-Dieu. |            | X    |
|   | Usager                  | 21/11/2011          | Compte tenu de l'impact des travaux du Tunnel de Saint-Clair, certains usagers ont dû finalement utiliser leur voiture au mois de juillet 2011. Or, parmi ceux-ci, certains avaient acheté leur abonnement de travail pour le mois de juillet car, lors de la période de renouvellement des abonnements, ils ne disposaient pas des informations précises qui leur auraient permis de juger des impacts de ces travaux sur les trains qu'ils empruntent habituellement. La SNCF a-t-elle prévu de rembourser l'abonnement du mois de juillet pour ces usagers ou de faire un geste commercial ? | En attente d'éléments de la SNCF  | X          |      |
|   | Usagère                 | 02/05/2012          | Dans l'hypothèse d'un usager doté d'un abonnement de travail Lyon St Clair et souhaitant effectuer le trajet Lyon - Tain l'Hermitage, pourquoi n'est-il pas possible d'acheter uniquement le parcours Saint-Clair - Tain l'Hermitage ?  | La SNCF confirme qu'il n'est pas possible de prolonger le trajet correspondant à un abonnement de travail. Il s'agit d'une règle nationale qui s'applique également aux TGV (règlement du voyageur SNCF). Le titre de transport doit être composé à la gare de départ.  |            | X    |
| 10. Distribution et billettique         | Origine de la question  | Date de la question | Description de la question  | Réponse apportée  | Traitement |      |
|   |                         |                     |   |   | en cours   | clos |
| Canaux de distribution des titres       | Usagère                 | 02/05/2012          | Après avoir acheté un billet sur Internet, je n'ai pas été mesure de le retirer à la gare de départ (pas de guichets ouverts et pas de borne jaune pour retirer le billet) et lorsque je suis montée à bord du train le contrôleur m'a non seulement fait payer un titre de transport mais aussi une amende pour "titre de transport non valable". S'agit-il d'un excès de zèle du contrôleur ou s'agit-il d'une règle appliquée par les contrôleurs à la demande de la SNCF ?  | La SNCF précise que toute personne à bord d'un train doit être titulaire d'un titre de transport. Le contrôleur n'a pas à se demander pour quelle raison un usager n'a pas de titre de transport. Conformément au règlement SNCF, si l'usager se présente à lui, le contrôleur va lui vendre un titre de transport au tarif normal. Le voyageur devra s'adresser à un guichet pour demander le remboursement du 2ème titre acheté (en plus de celui acheté sur Internet). En revanche, si le voyageur ne se présente pas au contrôleur, celui-ci vend un titre de transport et dresse un procès-verbal.   |            | X    |
| Validation des titres                   | Usagère                 | 02/05/2012          | Dans le cas d'un usager qui composte par mégarde son reçu carte bleu au lieu de son billet TER (les deux documents sont imprimés sur le même support lors de l'achat sur un Distributeur de Billet Régional), quelle est la consigne donnée par la SNCF au contrôleur ? Dans l'hypothèse où celui-ci donne une amende de 10 €, la SNCF s'engage-t-elle à rembourser ces 10 € ?  | La SNCF indique que la Direction TER n'a pas donné de règle aux contrôleurs de verbaliser systématiquement dans une telle situation. Dans un cas ponctuel où un usager se serait vu adresser une amende, il convient de s'adresser au Service Clientèle ou à un guichet.  |            | 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 |
| Autres                                  | Formulaire électronique | 27/02/2011          | Est-ce que les réunions de comités de ligne peuvent être retransmises par Internet (sur Skype par exemple) afin que chacun puisse suivre la réunion ?   | Le nouveau dispositif de comités de ligne voté par l'Assemblée régionale en décembre 2010 prévoit que la Région étudiera la mise en place de nouveaux outils participatifs pour encourager la concertation et la participation au comité de ligne.<br><br>Si une personne s'inscrit au comité de ligne, elle recevra par mail les informations sur les prochaines réunions et les mises en ligne (présentation, CR...).   |            | X    |