

**Comité de ligne Evian - Annemasse - Genève / Bellegarde**

**Ce document retrace les échanges des trois derniers comités de lignes (16/03/2011, 13/12/2011, 12/06/2012) . Les indications en bleu concernent la vague du printemps 2012 (comité de ligne du 12 juin 2012) ou amendent 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 cars, plan de transport adapté et non réalisation d'offre	Elu	16/03/2011	Pourquoi les services TER réalisés en car sont plus régulièrement en retard que ceux effectués en train ? Pourquoi la ponctualité des autocars n'est jamais présentée dans les comités de ligne ?	La SNCF indique que la ponctualité des cars mesurée à 5 mn et suivi par géo localisation est de 83% sur cette ligne sur l'année 2010.		X
Ponctualité des trains, plan de transport adapté et non réalisation de l'offre	Usager	16/03/2011	Quelles sont les principales causes de retards ?	La SNCF concède que la ponctualité sur l'année 2010 est très nettement en dessous des attentes. Sur le territoire rhônealpin, le taux d'irrégularité mesurée à 5mn est de 87%, tandis qu'il s'élève à 89% sur le périmètre de l'étoile d'Annemasse. La ponctualité chute à 76% concernant les trains en relation avec Lyon. S'agissant des trains en relation avec Genève, les TER en heures de pointe du matin présentent un taux de ponctualité de 95%, et de 83% sur les trains en heures de pointe du soir.  La SNCF tient à rappeler que les bilans en fin d'années précédentes faisaient apparaître des taux annuels autour de 90-91%. Trois freins sont identifiés, à parts égales, pour davantage de performance du système, dont deux sont extérieurs à la SNCF: - l'un relevant de la responsabilité de l'exploitant (panne, absence d'un agent, mouvements sociaux internes à la SNCF...); - un autre expliqué par les infrastructures (obsolescence, voie unique...); - un dernier caractérisé par des causes extérieures (vols, dégradations, suicides, mouvements sociaux nationaux...).		X
	Usager	12/06/2012	Pourquoi certains trains n'attendent plus les correspondances notamment à Annemasse?	Il s'agit parfois d'éviter les retards en cascade et d'autres ruptures de correspondance. Le choix relève du PC régulateur.		X
	Association	12/06/2012	Pourquoi la suppression de trains en janvier 2012?	La SNCF a fait ce choix afin de mieux disponibiliser le matériel sensible au froid.		X
	Usager	16/03/2011	Peut-on mener de front une amélioration de la ponctualité et un développement de l'offre ?	Le Président du comité de ligne annonce que l'exécutif régional a écrit à la SNCF en demandant une amélioration significative de la situation. Il indique que la situation actuelle est le fruit de décennies d'abandon du ferroviaire, caractérisées actuellement par des infrastructures vieillissantes et à voie unique sur la Haute Savoie. Selon la SNCF, tout développement d'offre dans ces conditions peut mettre en péril la fiabilité du système et donc la ponctualité des trains.		X

Autres	Association	05/12/2011	Les statistiques présentées concernant la régularité concernent-elles les trains qui ne circulent pas ?	La SNCF répond que seuls les trains qui ont circulé sont comptabilisés. Ces données sont à comparer avec les chiffres de réalisation de l'offre.		X
	Usager	12/06/2012	Pourquoi pas de baisse des tarifs pour compenser les suppressions de trains en hiver?	La SNCF estime qu'il s'agit là de causes externes (période de froid intense)		X
2.Fréquentation	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement	
					en cours	clos
Fréquentation de la ligne	Elu	16/03/2011	Les chiffres de fréquentation présentés sont trompeurs car seuls les voyageurs qui payent sont comptabilisés. Or, le taux de fraude est conséquent sur la ligne Annemasse - Bellegarde. Que comptez-vous faire pour faire changer les comportements ?	L'ensemble des trains TER Rhône Alpes circule avec un contrôleur à bord : la situation décrite est donc anormale et reste exceptionnelle. La lutte contre la fraude fait l'objet d'un plan annuel entre la Région et la SNCF, dont l'un des objectifs demeure la perception des recettes liée à un service rendu.  L'amélioration de la situation est une demande établie dans la synthèse hiérarchisée du printemps. Depuis la SNCF a réalisé plusieurs campagnes, et les contrôles ont été multipliés par deux en 2011.		X
			Les déplacements des Hauts Savoyard à Paris sont-ils nombreux ?	La SNCF précise que les relations de l'ensemble de la Haute Savoie avec Paris sont équivalentes à celles entre la Haute Savoie et Lyon. Ces données, obtenues à partir de la base de vente de la SNCF, sont annualisées. De ce fait, elles ne doivent pas masquer que les relations avec Paris sont très fortement liées à la saisonnalité (loisir et tourisme avant tout) tandis que les relations avec Lyon sont essentiellement effectuées en fin de semaine (trajets étudiants notamment).		X
	Salle	13/12/2011	La hausse de fréquentation sur le Chablais est très importante, comme en témoigne la croissance de 27% sur le trajet Thonon - Genève. Le niveau d'offre à horizon CEVA sera-t-il suffisant pour répondre au besoin de déplacement des frontaliers ?	La réalisation de l'infrastructure CEVA permettra de reconfigurer totalement l'offre ferroviaire en Haute Savoie. Au-delà du besoin légitime des frontaliers, c'est l'ensemble des déplacements compris entre Evian, St Gervais, Genève et Annecy qui sera revu dans le cadre d'une offre planifiée en partenariat entre la Région Rhône Alpes et le Canton de Genève.  La définition du niveau d'offre - qui a été mis à concertation auprès des associations et des élus en janvier 2009 - se base sur des études de mobilités et des projections socio-économiques, en lien avec la capacité de l'infrastructure.		X

Fréquentation de la ligne

Association	12/06/2012	La SNCF peut-elle communiquer les chiffres de 2012? Quelle est la part des déplacements vers Genève?	Proposition de communiquer des chiffres plus précis au prochain comité de ligne	X	
Salle	12/06/2012	Pourquoi les chiffres de fréquentation diffèrent d'un document à l'autre?	Il y a trois sources d'informations utilisables (Ventes des billets, comptages, enquêtes). En fonction de la source utilisée, les chiffres peuvent varier.		X

3. Matériel roulant	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement	
					en cours	clos
	Syndicat cheminot	16/03/2011	Les trajets du dimanche soir pour Lyon sont très difficiles. Peut-on affecter du matériel supplémentaire, plus capacitair ?	Un aller-retour supplémentaire en fin de semaine a été créé dans le cadre du service 2012 à des horaires pertinents concernant les besoins de fin de semaine: - le dimanche, un train arrivant dorénavant à Lyon Part Dieu à 20h28, en quittant Evian à 17h34, complète les départs à 16h34 et 18h34; - de même, le vendredi au départ de Lyon Part Dieu, la création du train de 20h36 arrivant à Evian à 23h25 complète les départs de 17h38 et 18h38.		X
	Formulaire électronique	10/06/2011	Pourquoi le flux de touristes et étudiants (avec bagages et ski) est mélangé avec le flux des frontaliers (parfois avec vélos) dans le même train bondé en gare d'Annemasse le vendredi soir à 16h45 ?	Lors du service 2011, la problématique venait de la multiplicité des fonctions assurées par les trains à tranches. Le départ de Lyon à 14h34 le vendredi comprenait des étudiants, complétés par des voyageurs montant à Bellegarde à 16h07 en correspondance sur le TGV Lyria quittant Paris à 13h09. Ce train pour St Gervais permettait une correspondance à Annemasse à 16h45 pour Evian, depuis un train quittant Genève en flanc de pointe. Ce sujet était surtout très prégnant deux heures plus tard, à 18h48 en gare d'Annemasse en pleine heure de pointe, et à un horaire plus confortable pour quitter Lyon (16h34) et Paris (15h04).  Le service 2012 est bâti différemment. Les trains en relation avec Lyon sont en terminus Bellegarde, avec une correspondance pour Evian et St Gervais. C'est le cas du TER au départ de Lyon Part Dieu à 16h38. Ainsi, les flux touristiques à destination d'Evian ou la vallée		X
	Formulaire électronique	10/06/2011	Pourquoi n'augmente-t-on pas la capacité de transport par doublement des rames ?	La SNCF indique que le service 2012 sera réalisé dans des conditions difficiles puisque l'ensemble du parc matériel sera utilisé, ne permettant pas d'améliorations substantielles comparativement au service 2011.		X

Capacité des TER	Usager	16/03/2011	Il semble inconcevable que les chutes de neige perturbent la circulation ferroviaire en territoire alpin. Comment expliquer cette défaillance ? Quelles sont les améliorations possibles ?	La SNCF indique que les conditions climatiques ont été particulièrement rudes en 2010, avec deux périodes d'intempérie en début et fin d'année. Les caractéristiques techniques des trains Bombardier limitent la vitesse à 100 km/h en période d'enneigement. Les impacts sur la circulation sont ressentis dès que ces matériels entreprennent des relations avec Lyon, inscrites dans les roulements. En début d'année, le choix a été de faire circuler l'ensemble des trains, mais les nombreuses pannes ont décimé le parc. En retour d'expérience, lors de la seconde période de neige en décembre, la SNCF a choisi de limiter délibérément le nombre de trains.		X
	Association	12/06/2012	Pourquoi aucune rame de réserve?	Le parc de matériel est déjà insuffisant pour couvrir les besoins et la SNCF ne souhaite pas immobiliser du matériel pour quelques services de remplacement.		X
	Usager	12/06/2012	Pourquoi pas des trains plus capacitaires notamment le lundi matin vers Genève et entre Lyon et Genève?	Il y a actuellement une tension sur le parc de matériels avec 60 trains sous capacitaires sur les 1200 qui circulent. La situation devrait s'améliorer en 2013 mais les augmentations de fréquentation sont continues notamment sur la Haute Savoie.		X
<b>3.Matériel roulant</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>
Entretien et maintenance	Syndicat cheminot	16/03/2011	En période de froid intense, les matériels souffrent la nuit et les premiers départs tôt le matin sont sujet à des retards voir des annulations. Pourquoi n'y a-t-il pas un agent en gare d'Evian chargé de maintenir les rames en service ?	La SNCF indique que c'est effectivement ce qui est mis en place sur les territoires en fond de vallée réputé pour les froids très intenses qui y règnent : St Gervais ou à Modane par exemple.		X
	Association	12/06/2012	Pourquoi les toilettes sont parfois condamnées?	La SNCF a eu des dysfonctionnements sur ses installations.		X
	Usager	12/06/2012	Les remontées sont-elles faites auprès de Bombardier sur la fragilité de ses matériels au froid?	Un retour d'expérience a été fait et des modifications apportées. Toutefois, le matériel n'est plus sous garantie.		X

	Cheminot	12/06/2012	Ou va être entretenu le futur matériel CEVA ? Pourquoi pas à Annemasse ?	Le choix a été fait d'entretenir le matériel au technicentre de Genève qui est central et qui existe déjà. Le site d'Annemasse est très contraint.		X
Autres	Usagers	16/03/2011	La pollution des autocars TER est-elle importante ?	La SNCF indique que les autocars TER sont assurés pour une part importante par des prestataires. Les autocars sont tous aux normes Euro 4 ou Euro 5.		X
4.Information	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement	
					en cours	clos
Information en situation normale	Usager	16/03/2011	Pourquoi les fiches horaires sont-elles publiées aussi tardivement, alors que les habitudes de déplacement se prennent relativement tôt ? Pourquoi les fiches horaires ont-elles été éditées sous format provisoire ?	Le service TER 2011 a été considérablement impacté par le TGV du Haut Bugey puisque près de 40% des horaires ont été modifiés, générant un volume d'études considérable pour RFF concernant l'analyse des horaires et/ou la périodicité de chaque train. Ces retours définitifs ont été trop tardifs pour que les fiches horaires puissent les mentionner. D'où une publication tardive et une édition de fiches horaires provisoires.		X
	Usager	12/06/2012	Pourquoi le système Flash Trafic ne fonctionne pas correctement? Les usagers ne reçoivent pas toujours l'information.	Les usagers doivent renouveler chaque année leur inscription. Celle-ci n'est pas automatique.		X
	Usagers	16/03/2011	Il est très difficile d'obtenir une information fiable en situation perturbée, que ce soit auprès des contrôleurs, des chauffeurs de cars ou du personnel en gare. Quelles sont les pistes de solution ?	Cette demande est reprise dans la synthèse hiérarchisée des demandes établie au printemps.  L'amélioration de la qualité de service est au cœur de la convention d'objectifs et de performance qui lie la Région Rhône Alpes, RFF et la SNCF. L'obtention d'une information fiable est un objectif essentiel recherché dans le cadre de ce dispositif tripartite.		X

Information en situation perturbée	Formulaire électronique	10/06/2011	Pourquoi la SNCF annonce tardivement les retards (souvent juste après l'heure de départ théorique des trains) et par tranche de 5 mn, alors que les CFF parviennent à ajuster la communication des retards de trains en temps réel et à la minute près ?	Le modèle suisse est effectivement bien connu pour sa qualité, et l'objectif est de tendre progressivement vers ce niveau de service aux voyageurs afin de fiabiliser durablement le TER. Pour ce faire, la Région Rhône Alpes a engagé une démarche tripartite inédite avec la SNCF et RFF. La convention d'objectifs et de performance sur la qualité de service du TER, votée par les élus régionaux, est conclue pour une période de 4 ans (2011 à 2015). Le budget alloué à cette convention tripartite est de 9 M€, chaque partenaire (Région, SNCF, RFF) participant à hauteur de 3 M€. Les objectifs de la contractualisation sont: - Définition, partage et suivi d'indicateurs de qualité, - Programmation de diagnostics et de plans de progrès par ligne (suivi spécifique des lignes et trains identifiés « sensibles »), - Actions immédiates de rétablissement de la qualité (fiabilisation de la production et du réseau, gestion des aléas), Amélioration du processus de production de l'horaire (anticipation)		X
<b>5. Infrastructure et projets</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>
Performance de l'infrastructure	Salle	16/03/2011	Quels sont les moyens mis en place pour la maintenance du réseau en cas d'intempérie ?	RFF répond que les équipes qui interviennent sont constituées d'agents SNCF qui travaillent pour RFF. Ces équipes sont dimensionnées dans la plupart des cas aux spécificités des territoires. Des astreintes sont par exemple mises en place pour déneiger les aiguilles. Pour augmenter ce niveau d'astreinte, il est nécessaire de disposer de moyens supplémentaires, alors que RFF a un impératif de contenir les dépenses au plus juste au regard en particulier de sa dette considérable.		X
	Usager	12/06/2012	Quelle est la politique de RFF pour déneiger les quais? Y-a-t-il assez de personnels dans les gares ?	C'est de la responsabilité de RFF. Les moyens sont renforcés l'hiver mais peuvent se révéler insuffisants.		X
	Association	12/06/2012	Comment sont décidées du positionnement des plages de travaux?	Il s'agit d'une prérogative de RFF qui choisit en fonction de ses moyens et de l'ensemble des besoins sur le réseau.		X
Entretien du futur matériel CEVA	Cheminot	12/06/2012	Où va être entretenu le futur matériel CEVA? Pourquoi pas à Annemasse?	Le choix a été fait d'entretenir le matériel au technicentre de Genève qui est central et qui existe déjà. Le site d'Annemasse est très contraint.		X

Projet de rénovation ou de développement de l'infrastructure	Salle	16/03/2011	Quels sont les travaux que RFF compte mener pour améliorer la situation ?	RFF explique que lors des années précédentes, de nombreux travaux se sont déroulés sur ces lignes, occasionnant des gênes importantes pour les voyageurs. Les travaux ont été réalisés afin d'améliorer la gestion des circulations ferroviaires en situations perturbée, de faire circuler davantage de trains ou d'améliorer la fluidité de la circulation. En 2011, deux périodes de travaux sont prévues avec interruption du trafic entre 12h et 17h00: 7 mars - 25 mars et 12 septembre - 23 septembre.		X
	Association	13/12/2011	La ville d'Annecy n'ayant pas obtenue l'attribution des jeux olympiques d'hiver 2018, des conséquences sur les travaux d'infrastructure sont-elles envisageables ?	Pour la Région Rhône Alpes, cette décision ne doit pas remettre en cause le programme d'aménagements prévu et devant déboucher sur les indispensables travaux d'infrastructure dont doit bénéficier le réseau haut savoysard. Ce processus est engagé, et il doit être considéré comme un héritage de cette candidature.		X
Travaux d'infrastructure	Salle	16/03/2011	Pourquoi les travaux ne peuvent-ils pas être menés la nuit ?	RFF expose les différents points qui concourent à ne pas généraliser les travaux de nuit : - besoins de circulation des trains fret (Eaux d'Evian notamment...) ; - surcoût de la main d'œuvre en tarif de nuit ; - organisation des travaux de nuit ciblée sur des axes prédéterminés (en 2011, c'est réalisé sur l'axe Modane - Dijon)		X
Stratégie politique et financière	Formulaire électronique	10/06/2011	Dans une Région si peuplée, si touristique et si créatrice de richesses, comment expliquer le retard conséquent en termes d'investissement ferroviaire ? Il n'est quasiment pas possible de vivre sans automobile.	L'entretien et la rénovation de l'infrastructure ferroviaire relève des prérogatives de RFF depuis 1997, et de l'Etat et de la SNCF précédemment. Les retards dans les investissements en termes d'infrastructure en Haute Savoie ferroviaire relèvent d'un diagnostic partagé par tous les acteurs du ferroviaire, générant une réalité d'exploitation avec de nombreuses sections vieillissantes et en voie unique. Les partenaires se mobilisent dans le cadre du projet CEVA pour améliorer de façon significative cette réalité. S'agissant de la politique de déplacement autour du ferroviaire, la Région s'investit pleinement dans son rôle d'autorité organisatrice des transports. Cette ambition se traduit par une enveloppe budgétaire représentant près de 25% des dépenses de la collectivité, et s'articulant autour de nombreuses actions: offre TER, acquisition et rénovation de matériel, aménagement des gares, politiques modes doux....		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	Usagers	16/03/2011	En gare de Bellegarde, le trajet piéton pour relier le quai TER au quai TGV est trop long lorsque l'on est chargé. Par ailleurs, la rotonde n'offre aucun service aux voyageurs en correspondance. En particulier, il y a un déficit de places assises alors que l'espace est démesurément grand. L'offre au buffet est trop limitée.	L'allongement des parcours de correspondance a été au cœur des préoccupations dans la conception du pôle d'échanges, avec le choix de rampes et des réglages d'altimétries très fins. A l'emplacement de la rotonde, les flux ne sont pas assez importants pour faire vivre une concession pour un buffet, peu commode pour les consommateurs du centre ville. Celle qui est implantée dans le bâtiment correspond à un concept développé par la SNCF sur les gares, qui permet d'allier tabac/presse/restauration légère.		X
	Origine de la	Date de la			Traitement	

7. Intermodalité	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	en cours	clos
Coordination des offres	Association	16/03/2011	Pour améliorer l'attractivité du TER, le rabattement vers les gares assuré par les offres interurbaine ou urbaines représente un atout. Quelles sont les possibilités de développer des accords de tarification et d'accès aux différents modes ?	L'amélioration des accords entre les différentes autorités organisatrices de transport représente un enjeu pour le transport public : les efforts doivent se poursuivre.		X
Orientation politique et projet	Formulaire électronique	10/06/2011	Pourquoi l'accès aux consignes vélos est-il payant ?	La politique TER + vélo poursuit les objectifs suivants: - Offrir la possibilité pour tout voyageur TER de laisser son vélo en toute sécurité dans sa gare de départ et /ou d'arrivée à moins de 50m de l'accès aux quais; - Créer un service unifié et lisible sur l'ensemble de la Région; - Instaurer un partenariat actif avec les collectivités locales et les associations en impulsant une dynamique locale sur le volet mode doux. Les 189 haltes, gares de proximité ou gares de rabattement disposent d'une consigne individuelle dont l'accès est gratuit. Les 45 pôles d'échanges sont équipés d'une consigne collective, dont le service est payant 35€/an ou 5€/mois (accès carte QIRA !). Le coût a été fixé en concertation avec les associations vélos, non favorable à la gratuité du service pour responsabiliser les usagers du vélo. La tarification s'aligne sur celle pratiquée dans les vélostations et permet une garantie de disposer d'une place par le biais de réservation.		X
			Dans les trains (bondés) de travailleurs frontaliers vers Genève, pourquoi les vélos sont-ils encore autorisés aux heures de pointes ?	En heures de pointe, la circulation des vélos n'est pas strictement interdite mais elle est fortement déconseillée pour éviter de prendre trop de place (1 vélo = 2,5 places pour les voyageurs) L'accès est laissé à l'appréciation des contrôleurs qui émettent d'ailleurs un refus dans bien des cas.		X
8. Desserte	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement	
					en cours	clos
Année 2011						
Politique d'arrêts	Elu	16/03/2011	Pourquoi la desserte de Machilly et de Valleiry sont elles en baisse en 2011 ? Quelles sont les perspectives de desserte pour 2012 ?	Pour assurer les relations transfrontalières en correspondances, il est techniquement impossible de s'arrêter dans toutes les gares dans la configuration des horaires de 2011: le choix s'est porté sur Machilly et Valleiry, au regard de la fréquentation de chacune de ces deux gares, les plus faibles de la ligne Evian - Annemasse et Annemasse - Bellegarde. La situation de Valleiry s'est singulièrement améliorée lors du service 2012, tandis que la desserte de Machilly reste insuffisante à certains horaires.		X



Correspondances	Usager	16/03/2011	Pourquoi les relations TER / TGV se sont dégradées, l'année même de la mise en place du TGV Haut Bugey ?	<p>Les nouveaux horaires TER mis en place suite à l'arrivée du TGV Haut Bugey découlent précisément d'une recherche de correspondances efficaces. Depuis décembre 2010, la Haute Savoie est globalement mieux reliée à Paris, avec une amélioration du temps de parcours et une hausse de l'offre.</p> <p>Malheureusement, deux éléments concourent à atténuer ces fonctionnalités :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La première est la ponctualité déficiente sur le secteur, pour laquelle l'exécutif régional a demandé à la SNCF de présenter au plus vite un plan d'action ;</li> <li>- La seconde est la non attribution de certains sillons TER par RFF, qui pénalise ces correspondances.</li> </ul> <p>Ces deux points sont suivis de près par la Région pour que ces relations restent performantes.</p>		X
	syndicat	16/03/2011	Pourquoi les trains formés de trois tranches en relation avec Lyon ne circulent plus, alors qu'ils proposaient des correspondances intéressantes ?	<p>Les taux de ponctualité présentés en séance correspondent à un mode d'exploitation avec des trains tri-tranche. Les trains bi-tranches ont été mis en place en décembre 2010 pour améliorer la régularité de ces trains. Sur les quelques mois d'analyse, il semble que la situation s'améliore. Tous les efforts seront réalisés pour que ces tendances soit durable.</p> <p>Par ailleurs, il est possible de renforcer une tranche avec une rame supplémentaire, ce que le système précédent ne permettait pas.</p> <p>Réponse apportée post Comité de ligne : La grille 2012 sera présentée prochainement par la SNCF et RFF dans le cadre d'un comité d'étoile.</p>		X
Autres	Elu	16/03/2011	Pourquoi chaque année le nombre d'autocars est-il en augmentation sur les lignes de Haute Savoie ?	<p>La SNCF indique que l'offre TER est composée de 2 A-R en semaine sur la ligne du Chablais, complétée par 3 allers-retours le week-end. Par ailleurs, il est utile de distinguer les autocars de lignes régulières, les autocars qui circulent en période de travaux planifiés et les autocars en période de grève.</p> <p>Le Président du Comité de Ligne précise qu'il reste très sensible à ce que le volume d'offre TER en mode routier reste limité.</p> <p>Le volume est stabilisé autour de 150 000 cars.km depuis 2010, concernant les services 2011 et 2012.</p>		X
<b>Année 2012</b>						
	Associations	05/12/2011		La SNCF répond que l'arrivée à Genève à 7h00 en flanc de pointe ne peut pas être reproduite pour le service 2012 faute de disponibilité de matériel. Le Président du comité de ligne estime que cette		

Fréquence/Périodicité	Formulaire électronique	09/12/2011, 14/12/2011, 15/12/2011	Pourquoi n'y a-t-il aucun train direct Evian - Chêne-Bourg entre 5h00 et 6h30 concernant le service 2012 ?	maintien. Le respect du contrat de ligne estime que cette suppression est extrêmement défavorable aux voyageurs, d'autant plus que la croissance de la fréquentation de la ligne du Chablais est continue depuis plusieurs années, et que des difficultés de capacités sont avérées. La SNCF indique la mise en place de 2 cars pour suppléer cette suppression de train. Un car en relation avec Annemasse permettant une correspondance en Suisse complété par une ligne directe pour Genève, ce qui reste exceptionnel sur cette ligne.		X
<b>Année 2012</b>						
Politique d'arrêts	Association GTE	16/03/2011	Pourquoi les gares de Pérignier et Bons en Chablais ne sont-elles pas desservies lors des services de substitution routières ?	La SNCF indique que trois cas de figure co-existent dans le cadre des circulations autocars.  - Les lignes régulières, mentionnées dans les fiches horaires, sont attribuées à des entreprises de transport implantées localement, et les conducteurs connaissent parfaitement la ligne. Un contrôle qualité est mis en place sur ces lignes, favorisant un comportement exemplaire des conducteurs. - Les cars travaux nécessitant un plan de transport adapté (PTA), pour lesquels les conducteurs sont parfois amenés à venir de loin selon les roulements du service qu'ils effectuent. - Concernant, les cars circulant en situation inopinée (imprévus, incidents...), l'objectif que se fixe la SNCF est la disponibilité d'autocars dans les meilleurs délais. Le personnel ne connaît parfois pas précisément la ligne et les arrêts.  Pérignier et Bons en Chablais sont prévus dans le cadre des PTA, mais il subsiste parfois des anomalies dans les circuits effectués. Prochainement, le contrôle qualité sera étendu à ce type de service.		X
	salle	16/03/2011	Quelles sont les possibilités de remettre davantage de trains desservant Valleiry et St Julien en Genevois ?	Cette demande est formulée dans le cadre de la synthèse hiérarchisée des demandes du printemps. Le service 2012 apporte une réponse favorable avec une hausse du nombre d'arrêt dans chacune de ces deux gares (21 arrêts en 2012): 4 arrêts supplémentaires en gare de St Julien en Genevois et 11 en gare de Valleiry. Le développement de l'offre concernant le service 2013 ne fait pas partie de la synthèse hiérarchisée.		X
	Formulaire électronique	10/06/2011	La création de nouveaux arrêts par trains omnibus cadencés entre Bellegarde et Annemasse est-elle à l'étude ?			
	Formulaire électronique	08/12/2011	Quelles sont les ambitions de développement de la relation entre St Julien en Genevois et Thonon ? Le soir, il y a un départ à 16h30 puis à 18h30: il manque un horaire à 17h30. Par ailleurs, la gare de St Julien en Genevois est desservie toutes les 12 mn en heures de pointe avec la ligne D des TPG.	S'agissant des relations entre St Julien en Genevois et Genève, la densité de l'offre urbaine avec la ligne D est effectivement intéressante. Toutefois, pour les frontaliers du Chablais, il est plus intéressant de partir de Genève Eaux Vives où l'offre est à la 1/2 heure de 16h30 à 19h30. La remarque / proposition concernant les travaux de CEVA alimentera les réflexions du groupe de travail sur le sujet. A ce jour, la création continue par la Région Rhône-Alpes la		X

	Elus	13/12/2011	La grille horaire 2012 est plus conforme à nos attentes. Il manque toutefois une offre au départ d'Annemasse vers 12h30: la création de ce train est-elle à l'étude ?	sujet. A ce jour, le scénario soutenu par la Région Rhône Alpes, le Canton de Genève et Annemasse - Agglomération est de s'appuyer autant que possible sur l'armature urbaine de l'offre publique entre Annemasse et Genève lorsque le terminus des trains se fera à Annemasse (phase nécessaire pour la réalisation des travaux d'infrastructure entre Chêne Bourg et Annemasse).		
			Pourquoi la desserte de St Julien en Genevois n'est pas assurée sur les cars Evian - Bellegarde, permettant des correspondances avec Paris ?	La SNCF précise que les cars empruntent l'autoroute afin de disposer d'un temps de parcours qui reste attractif pour le trajet jusqu'à Evian. Selon la SNCF, l'arrêt augmenterait le temps de parcours de 10 à 15 mn. Par ailleurs, de nouveaux arrêts ferroviaires sont prévus en 2012, dont certains permettent les correspondances recherchées.		X
			Pourquoi la desserte de Bons en Chablais n'est pas assurée sur les cars Evian - Bellegarde, permettant des correspondances avec Paris ?	La SNCF précise que l'arrêt est plus facile à marquer à Bons en Chablais, sans péjorer le temps de parcours. Cette demande est reprise dans la synthèse hiérarchisée des demandes établie à l'automne.	X	
	Usager	12/06/2012	Pourquoi malgré le cadencement, les horaires, les politiques d'arrêt et les temps de parcours ne sont pas toujours identiques?	La problématique vient souvent du matériel qui n'est pas toujours identique et les performances des différentes séries ne sont pas toutes les mêmes. Par ailleurs, les plages de maintenance de travaux obligent parfois à décaler certains horaires.		X
			Pourquoi pas plus de trains le samedi?	L'offre week end est effectivement améliorable sur la haute savoie. C'est une piste de réflexion pour les années à venir.	X	
			Pourquoi pas d'arrêts systématiques à Machilly sur les trains et à Bons en Chablais sur les cars?	Demande faite à la SNCF de rétablir ces arrêts au service de 2014.	X	
	Association/ Usager	12/06/2012	Pourquoi le car de 16h48 au départ de Genève passe par Annemasse? Cela fait perdre 20'.	La SNCF regarde s'il est possible de transformer le parcours. L'éventuelle évolution sera aussi à examiner au regard de l'offre de substitution routière qui sera mise en place en avril 2013.	X	
Horaires et temps de trajet	Association et formulaire électronique	16/03/2011	Quelle sera l'offre durant les travaux du CEVA ?	Le support de présentation p.19 à 23 récapitule ce point. Il est disponible sur <a href="http://www.comitesdeligne.rhonealpes.fr">www.comitesdeligne.rhonealpes.fr</a>		X
Correspondances	Formulaire électronique	10/06/2011	Pourquoi l'offre TER est-elle si faible au niveau des pôles multimodaux de que sont Saint Julien et Collonges sur la ligne Bellegarde - Annemasse ?	La desserte de St Julien en Genevois retrouve en 2012 un niveau de desserte proche de celui de 2010, après une baisse constatée dans le cadre du service 2011. La desserte de Collonges est assurée par la ligne autocar TER Bellegarde - Divonne dont l'objectif assigné est de favoriser l'accès au réseau TER ferroviaire à Bellegarde. Globalement, des réflexions sont menées sur les articulations d'offre les plus complémentaires sur tout l'espace du bassin Franco Valdo Genevois.	X	
	Elu/Usager	12/06/2012	Pourquoi n'y a-t-il pas de correspondances en train à 21h à Bellegarde sur le TGV de Paris?	Passage du car en train à étudier pour les futurs services	X	

Autres	Elu	16/03/2011	Quels sont les principaux flux de Haute Savoie ? Comment construisez-vous la desserte pour répondre à des enjeux d'aménagement du territoire ?	La SNCF indique que les flux de Haute Savoie sont regroupés dans 3 paquets de fonctionnalité distincts: - Le premier concerne les déplacements au-delà de Bellegarde (en direction de Lyon et de Paris principalement et à part égales) qui représentent 1 500 voyages / jours; - Le deuxième qualifie les relations transfrontalières avec Genève, avoisinant les 2 000 voyages / jours; - Le troisième regroupe l'ensemble des flux internes à la Haute Savoie, soit 500 voyages / jours.  Pour répondre à l'ensemble de ces besoins, parfois antagonistes, les trains en relations avec Lyon sont structurants, et répondent chacun aux trois fonctionnalités. Lorsque ces trains sont directs sur le Chablais, une correspondance est assurée à Annemasse avec les trains transfrontalier en relation avec St Gervais (et réciproquement avec les trains directs pour St Gervais qui ont une correspondance sur les trains transfrontaliers avec Evian). Les trains internes à la	X	
<b>Année 2013</b>						
	Usagers	12/06/2012	Peut-on remettre en train le service au départ d'Evian à 6h00?	C'est techniquement possible mais à examiner au regard du service de substitution 2013	X	
Offre de substitution	Association	12/06/2012	Quand la ligne Annemasse-Chêne Bourg sera fermée? Quand connaîtra-t-on le service de substitution?Quelle sera la durée du service?	La ligne sera fermée début avril 2013. Les services de la Région et de la SNCF travaillent actuellement sur une offre de substitution en lien avec les autres partenaires (GLCT,canton). Le service sera mis en place pour une durée d'au moins 5 ans. Une réunion avec les associations pourrait être faite début septembre.	X	
		12/06/2012	Pourrait-on faire un service de rabattement en cars au départ de Machilly?	Solution à examiner.	X	
Politique d'arrêts		12/06/2012	Peut-on rouvrir la gare de Bossey Veyrier et Collonges et prolonger les trains terminus Annemasse à St-Julien afin d'offrir pendant la période des travaux CEVA d'autres points d'entrée dans Genève ?	Demandes d'études faites à RFF et à la SNCF pour le service de 2014 mais les délais de mise en œuvre risquent d'être longs.	X	
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	Elu	16/03/2011	Pourquoi les professions libérales ainsi que les entreprises unipersonnelles ne bénéficient-elles pas des abonnements de travail ? Des projets sont-ils en cours pour faire évoluer ceci ?	Cette demande est reprise dans la synthèse hiérarchisée établie au printemps.  Selon la SNCF, l'abonnement de travail mensuel répond aux besoins des salariés de moins de 75 km. Le titre Illico fréquence est adapté quant à lui à tous les publics pour une distance supérieure à 75 km. La Région Rhône Alpes et la SNCF mènent actuellement une réflexion sur un titre annuel monomodal, ouvert également aux salariés unipersonnels et libéraux, quel que soit le nombre de kilomètres parcourus en Rhône Alpes.	X	

	Association	13/12/2011	Est-il prévu une chaîne de transport public partenariale, avec une tarification adaptée, pour permettre un accès en transport public aux étapes du Tour de France 2012 ? De même, un dispositif est-il prévu pour la foire de Thonon et les matchs de ligue 1 de football à Annecy concernant Evian - Thonon - Gaillard?	La Région Rhône Alpes et la SNCF établissent conjointement un plan d'action clientèle, qui décline les offres promotionnelles en lien avec le TER. Le Tour de France n'est pas retenu dans la liste des actions 2012. Toutefois, une campagne de communication sur le thème "Allez y en TER" sera organisée, notamment dans les gares concernant l'étape Macon - Bellegarde du 11 juillet. Un dispositif identique sera proposé pour le festival les fondus du macadam en août à Thonon. Les horaires tardifs en inadéquation avec l'offre TER ne permettent pas d'opération de ce type pour la ligue 1 à Annecy.		X
<b>9.Politique de tarification</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>
Tarification multimodale	Elu	13/12/2011	Pourquoi le tronçon Annemasse – St Julien – Valleiry n'est-il pas intégré à la communauté tarifaire UNIRESO ? (à la différence de Annemasse – Machilly...)	La Région n'est aujourd'hui pas décisionnaire sur l'intégration d'un nouveau territoire au sein de la Communauté Tarifaire Intégral UNIRESO. Des réflexions menées par UNIRESO sont en cours, la Région est un partenaire.		X
	Association	12/06/2012	Pourquoi pas une tarification Illico annuel+UNIRESO?	Illico annuel est une 1ère étape. Un abonnement avec UNIRESO est plus compliqué à mettre en œuvre car il fait intervenir des acteurs supplémentaires.		X
		12/06/2012	A quand une tarification intégrée?	Il y a déjà des tarifs combinés possibles. Une intégration complète passe par les réflexions sur le Grand Genève.		X
	Autres	Salle	13/12/2011	Quand un train est en capacité maximale, est-il possible d'accéder aux places réservées en 1ère classe ?	La SNCF répond que cet accès est possible sur les trains périurbains mais n'est pas toléré sur les trains intercity.	
<b>10.Distribution et billettique</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>
Validation des titres	salle	16/03/2011	Pourquoi n'est-il pas possible de valider sa carte OuRà en gare de Zimeysa ou Vernier-Meyrin le soir en direction de Genève ? Cette absence de valideur met les voyageurs dans une situation de fraude aux yeux des contrôleurs des CFF.	Les gares de Zimeysa et Vernier-Meyrin ne disposent que d'un valideur positionné sur le quai dans le sens des flux les plus importants, dont l'accès se fait depuis l'autre quai en empruntant le passage souterrain. Des discussions sont en cours pour apporter une solution alternative, sous réserves d'un coût d'installation proportionné au nombre de validations estimées.		X
<b>11.Organisation du comité de ligne</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>