

**Comité de ligne Lyon-SAG**

Le document retrace les échanges des trois derniers comités de ligne (1 mars 2011, 15 décembre 2011 et 21 mai 2012). Les indications en bleus concernent la vague du printemps 2012 (comité de ligne du 21 mai 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 trains, plan de transport adapté et non réalisation de l'offre	Association	01/03/2011	Quelles raisons aux problèmes de ponctualité sur la ligne ?	La SNCF détaille les résultats 2010. Ponctualité à 5mn des trains péri-urbains = 86,7% contre 88,5 % l'année précédente. 1/3 des retards est lié à des raisons d'exploitation (matériel, organisation, ...), 1/3 à des problèmes de dérangement d'infrastructures, 1/3 à des causes externes (climatiques, accident de Passage à niveau, ...).  Les intercités sont moins ponctuels que les trains péri-urbains : 76%. Longueur du parcours (provenance Dijon), articulation avec des dessertes plus nombreuses tout au long de l'itinéraire, difficultés d'accès au noeud ferroviaire lyonnais, expliquent ce moins bon résultat.		x
	Usager Formulaire électronique Formulaire électronique	01/03/2011 30/11/2011 07/12/2011	Quelles sont les mesures prises pour améliorer la ponctualité ?	La SNCF a identifié la ligne comme "ligne malade" au niveau national. Une série de mesures est d'ors et déjà prise, notamment : amélioration du retour d'expérience des défaillances ; implication de l'ensemble du personnel dans la gestion des situations perturbées ; meilleur pilotage de l'information donnée aux voyageurs. Concernant l'infrastructure : voir ci-dessous "infrastructures / projets"		x
	Elu	01/03/2011	Les actions politiques locales d'aménagement s'appuient toutes sur la colonne vertébrale constituée par la ligne TER. Les défaillances trop régulières de la ligne, son caractère "malade", entraînent beaucoup de craintes quant à l'avenir.	Présidente de CL : les efforts de la Région et des partenaires en faveur de la ligne sont importants : 35% de trains supplémentaires depuis 2007 ; achats de matériel récents à hauteur de 100M€ par an, bénéficiant directement à la ligne aujourd'hui équipée à quasiment 100% de matériel récent ou rénové ; ouverture de Jean Macé en 2009.  Concernant la ponctualité, la Région souhaite s'orienter vers un "contrat tripartite sur la qualité de service" avec la SNCF et RFF. Ce contrat explicitera les objectifs et moyens alloués à une amélioration de la ponctualité, notamment sur cet axe. Il a été voté par la Région le 27 septembre 2011 (cf présentation comité de ligne du 15 décembre 2011)		x
	Usager	01/03/2011	Quelle est la ponctualité attendue avec le projet d'horaire 2012 ?	La SNCF a construit la grille avec le souci de la qualité de service, à la demande de la Région. Elle estime que la grille construite doit permettre d'améliorer légèrement la situation, notamment grâce à la fin de la "diamétralisation" des trains Dijon - Lyon Part Dieu - Grenoble, qui entraîne aujourd'hui le report des difficultés d'un axe sur l'autre.		x
	Usager	15/12/2011	Pourquoi y a-t-il plus d'aléas sur cette ligne que sur d'autres ?	cf présentation audit "lignes sensibles" comité de ligne du 15 décembre 2011.		x
	Usager	15/12/2011	Peut-on faire appel aux conducteurs d'une ligne "non malade" en cas de situation perturbée ?	Cela n'est pas possible, les conducteurs devant être formés sur un type de matériel et sur une ligne. La SNCF ne peut donc pas déplacer les conducteurs aussi facilement.		x
	Association	15/12/2011	Le taux de réalisation de l'offre peut-il s'améliorer sur 2012 ?	Sur la relation Lyon-SAG, le taux de non réalisation de l'offre (= trains ayant circulé par rapport à ceux programmés) est de 3% entre janvier et octobre 2011 ; sur la relation Lyon-Grenoble, il est de 5% ; sur la relation SAG-Grenoble, il est de 2%. En 2012, le taux de réalisation de l'offre ne devrait pas évoluer fondamentalement. Des études d'amélioration sont cependant en cours et devraient contribuer à améliorer les conditions de circulation (Travaux d'infrastructure, déploiement d'un nouveau matériel à partir de 2014,... cf audit lignes sensibles).		x
	Usager	21/05/2012	Quel est l'objectif de ponctualité ?	L'objectif de ponctualité est fixé à 92,4% par convention sur l'ensemble de la région. Cet objectif régional tient compte des disparités régionales. La SNCF précise que sur la ligne Lyon Grenoble l'atteinte de cet objectif est impossible		x
	Usager	21/05/2012	Quelles sont les derniers objectifs atteints en 2012 sur la ligne ?	Sur la ligne Lyon-Saint André le Gaz : 91% de taux de ponctualité pour avril 2012. Et sur la ligne Lyon Grenoble : 77,4% (dû aux travaux préparatoires entre Grenoble et Moirans : les trains ont 6 minutes de retard)		x

Comité de ligne Lyon-SAG

	Usager	21/05/2012	En situation perturbée, comment peut on se faire rembourser les moyens qu'on a dû déployer pour pallier le transport manquant et/ou comment se faire rembourser une partie de l'abonnement quand on n'a pas pu rentrer chez soi ?	En attente de réponse SNCF.	x	
--	--------	------------	---	-----------------------------	---	--

Comité de ligne Lyon-SAG						
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	01/03/2011	La baisse du rythme de hausse de fréquentation en 2009 et 2010 n'est-elle pas liée à la qualité de service dégradée sur la ligne ? Chacun a des exemples de personnes qui ont renoncé au TER.	La baisse a été constatée au niveau national, pas seulement en Rhône-Alpes ou sur la ligne Lyon - Grenoble. Mais la qualité de service joue en effet un rôle important dans l'attractivité du TER.		x
	Usager	01/03/2011	Comment expliquer les fortes hausses de certaines gares ?	Les hausses des gares péri-urbaines, en particulier de St Priest à l'Isle d'Abeau, sont liées à la mise en service de la gare de Jean Macé qui est un grand succès. Plus de 3.000 voyages / jour, dont une part importante en échange avec le Nord Isère.		x
Source de données	Usager	01/03/2011	Que recouvrent les chiffres de fréquentation présentés ?	La fréquentation présentée est une estimation de la fréquentation annuelle de chaque Origine / Destination basée sur les ventes de titres enregistrées dans l'année. Un abonnement mensuel est, par exemple, compté pour 44 voyages sur le trajet acheté.		x
	Association	15/12/2011	Pourquoi les comptages sont-ils effectués en octobre ? C'est la période où il y a le moins de monde compte-tenu des mouvements sociaux.	A l'inverse, le mois d'octobre est chaque année le mois le plus fréquenté.		x
	Elu	24/05/2012	Faites vous des enquêtes sur les usagers des parkings pour savoir d'où ils viennent ?	Une "enquête photo" a lieu 1 fois par an. Sont étudiés la provenance des usagers, leur mode d'accès à la gare, leur mode de diffusion à l'arrivée etc...Par ailleurs, on peut réaliser des enquêtes plus ciblées en demandant par exemple pour une gare les codes postaux des gens qui viennent y prendre le train lors que le besoin s'en fait ressentir.		x
3.Matériel roulant	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement	
					en cours	clos
Capacité des TER	Association	01/03/2011	Attention à la capacité le matin en direction de Lyon : dans le projet, les reports possibles suite aux modifications de desserte (en particulier Bourgoin non desservi par le train de Chambéry arrivant à 8h20, et la Verpillière non desservi par le train arrivant à 8h46) pourraient entraîner des surcharges sur le train arrivant à 8h16	La SNCF dispose de comptages récents permettant d'estimer les besoins nécessaires en 2012 train par train. Toutes les adaptations possibles seront faites, en fonction aussi du matériel disponible. Ce point sera suivi précisément, en particulier sur la tranche matinale arrivées 7h30 / 9h00 à Lyon		x
	Elu	15/12/2011	Pouvez-vous améliorer la capacité des trains ? On recense des malaises de personnes dus aux conditions de circulation surchargées.	Le problème a bien été constaté et pris en compte. La SNCF a identifié les trains surchargés ; elle a ajouté des voitures sur le train du matin (arrivée à 8h16 à Lyon Part Dieu notamment) mais ne dispose pas assez de matériel en heure de pointe pour proposer des solutions définitives.		x
	Association	21/05/2012	Pourriez-vous être vigilant sur le dimensionnement des cars ? Nous avons plusieurs exemples de non doublage qui posent des problèmes (taxi affrété par la SNCF pour compenser)	La SNCF suit la fréquentation de ses autocars. Au service 2012, certains ont même été triplés au vu du nombre d'usagers. Parfois, si les conditions logistiques le permettent, la SNCF repositionne un train. Aux horaires tardifs, la volumétrie courante n'indique pas de problème particulier.		
Entretien et maintenance	Association	15/12/2011	Comment quantifier la fiabilité du matériel qui circule ?	Les chiffres sont suivis de manière détaillée par la SNCF : taux de défaillance, etc. A noter qu'une présentation détaillée de l'audit sera proposée aux associations en début d'année 2012.		x
Confort et propreté	Association	15/12/2011	Pouvez-vous améliorer la propreté des rames ? Les sanitaires par exemple souffrent d'un manque de propreté évident.	Le matériel récent fonctionne par système de vidange. La SNCF préfère souvent ne pas vidanger les sanitaires plutôt que d'accentuer les retards. Mais elle est consciente du problème et travaille pour le résoudre.		x
Choix de l'équipement	Association	21/05/2012	Qu'en est il du matériel que l'on doit récupérer des autres régions suite au remisage des trains de Rhone Alpes ?	Il n'existe pas de matériel dédié à la ligne. On parle de parc matériel au sein de la région Rhône Alpes. On répartit au mieux le matériel en fonction des besoins. Le parc va rester stable sur 2012 et 2013. Les prochaines arrivées de matériel vont avoir lieu fin 2014.		x
Accessibilité PMR	Association	01/03/2011	La rénovation de voitures Corail pour l'accès des PMR est exemplaire sur Paris - Caen et peut servir de modèle	Il est prévu un aménagement de 16 voitures avec création d'un espace UFR (création d'une porte large, de toilettes et de places assises adaptées aux normes).		x

Comité de ligne Lyon-SAG						
4.Information	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement	
					en cours	clos
Information en situation normale	Association	01/03/2011	Le système d'information voyageurs à Jean Macé présente des défauts : il arrive souvent qu'on ne sache plus quel train est à quai. Certaines personnes se trompent de train.	Des adaptations techniques ont été réalisées sur l'infrastructure (temporisation balises) à Jean Macé et sur le système d'information voyageurs. Le système d'information voyageurs dynamique (Cati Ter) a été découplé de Lyon Perrache et dédié à la gare de Jean Macé depuis septembre 2011 : les résultats sont significatifs au niveau de la mise à jour de l'affichage en temps réel en situation normale.		x
	Usager	15/12/2011	Peut-on avoir un diagnostic du système d'information ?	Ce sujet relève de la convention d'objectifs et de performance sur la qualité de service TER, convention votée par la Région et en cours de signature.		x
	Usager	21/05/2012	Le média radio n'apporte rien concernant les problèmes de circulation. Par ailleurs, le média SNCF direct a été relifté et depuis on ne peut pas se connecter à 100% (par exemple pas de possibilité de se connecter à Part Dieu et Perrache = problème de réseau)	En attente de réponse SNCF.	x	
	Associations	21/05/2012	Pourquoi existe-t-il tant de points d'informations voyageurs ? Pourquoi ne pas globaliser ? Le voyageur est perdu avec tous ses médias.	En attente de réponse SNCF.	x	
Information en situation perturbée	Usager	01/03/2011	Quelles mesures sont prises pour améliorer l'information donnée aux usagers en particulier en cas de situation perturbée ?	L'amélioration de l'information fait partie des mesures du plan qualité mis en place par la SNCF. Quelques exemples : les contrôleurs seront mieux insérés dans la chaîne d'information interne ; échanges SMS plus systématiques avec les abonnés.		x
	Association	15/12/2011	Le système d'information voyageurs est défaillant, notamment en situation perturbée.	La SNCF a mis en place, au-delà des afficheurs sur les quais, un certain nombre d'actions pour améliorer l'information voyageurs : - développement de nouveaux services (site internet gare-en-mouvement par exemple), - équipement des contrôleurs de smartphone, - travail sur la cohérence des informations. Ce chantier reste prioritaire, le ressenti clients étant encore souvent négatif à ce propos.		x
	Usager	21/05/2012	Quand est ce que l'information voyageur va s'améliorer ? En effet, nous constatons que l'information n'a pas progressé depuis 3 ans. Exemples : - le service d'information s'arrête à 19 heures or il y a souvent des trains supprimés ou en retard à cette heure là. - le personnel en gare de Vénissieux n'est jamais au courant des retards/suppression etc - le service SMS fonctionne une fois sur dix En bref : quelle est la stratégie d'amélioration de l'information voyageur ?	La SNCF a développé de nombreux outils ces dernières années mais il est vrai qu'il reste encore beaucoup de travail à faire. La SNCF est notamment en train de travailler sur les canaux d'information en interne et en externe et sur la formation des agents SNCF pour aller chercher les informations. Par ailleurs, un incident technique peut parfois avoir des répercussions sur beaucoup de trains et il est difficile de joindre tous les agents concernés. L'information voyageur reste une priorité et la SNCF met chaque année les moyens en place pour faire progresser ce thème.		x

Comité de ligne Lyon-SAG						
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	15/12/2011	Comment allez-vous pouvoir insérer des circulations TGV supplémentaires du Lyon-Turin alors que l'infrastructure ne supporte pas les circulations TER ? Les travaux de Saint-André-le-Gaz seront-ils faits avant ?	Une enquête publique va démarrer en 2012 pour le Lyon-Turin. Tout est étudié par rapport aux trafics actuel et projeté. Un sillonn TGV Grenoble-Paris sera également mis en disponibilité pour que le TGV n'impacte pas les TER. Le projet Lyon-Turin est un projet à long terme qui devrait voir le jour en 2020-2025 ; à l'inverse le projet de Saint-André-le-Gaz est un projet à court terme ; il devrait être mis en service en 2014.		x
	Usager	21/05/2012	Il y a des sillons achetés par le fret mais non utilisés, pourquoi ne peut-on pas les prendre pour le TER ?	Il existe une différence en production pour les sillons voyageurs et les sillons fret. En effet, si pratiquement tous les sillons voyageurs achetés sont utilisés, ce n'est pas la même chose pour le fret. La circulation des marchandises dépend en effet de la production de l'entreprise.		x
Projet de rénovation ou de développement de l'infrastructure	Usager	01/03/2011	Quels projets d'infrastructure pourraient améliorer la performance de la desserte à court terme ?	Améliorations à l'étude, par RFF, à horizon 2014-2015 : - renouvellement voies et ballast complet de la ligne, par phases successives, - reprise du plan de voies de St André le Gaz pour fluidifier les croisements entre les lignes Lyon - Grenoble et Lyon - Chambéry (2014) - un passage à niveau à Chandieu dont la suppression est à l'étude. - nouveau quai à St Quentin Fallavier Ces installations visent à améliorer les conditions d'exploitation de la ligne, mais ne permettent pas d'augmenter la fréquence et le nombre de trains sur la ligne.		x
	Usager	01/03/2011	Quels projets d'infrastructure moyen / long terme sont prévus ?	Les études, menées par RFF avec la Région, la SNCF et les partenaires locaux, sur le nœud ferroviaire lyonnais (NFL), visent à analyser les besoins d'infrastructures à horizon 2020 et 2030. Les principaux points de congestion sont les sections centrales, troncs communs à de nombreux trafics, et les gares lyonnaises. Concernant la ligne Lyon - St André le Gaz, la création de la ligne Lyon - Turin doit également soulager la ligne classique des trafics nationaux et internationaux.		x
	Association	15/12/2011	L'audit Ligne Sensible de la SNCF ne recense pas de solution pour le secteur de Grenay. Quels sont les projets de développement d'infrastructure entre St Priest, Grenay et Bourgoin Jallieu ?	Sur le court terme : 2 PN vont être supprimés à Chandieu en 2013. A plus long terme : les études sont incluses dans les études NFL (cf ci-dessus).	x	
Travaux d'infrastructure	Elu	15/12/2011	Les travaux de 2012 et 2013 sur la ligne Lyon-Grenoble vont-ils entraîner des suppressions de trains ?	Les travaux auront des impacts sur les circulations ; il est fort probable que des suppressions de trains soient programmées. Une fiche horaire spéciale travaux sera élaborée et publiée. Le temps de parcours risque également d'être augmenté.		x
	Association	21/05/2012	Pouvez-vous nous donner des nouvelles des travaux qui doivent être réalisés sur la ligne notamment à Saint André le Gaz ?	Les études du projet de Saint André le Gaz permettant l'amélioration de l'occupation des voies ont été faites. On ne peut pas les présenter aujourd'hui car ces résultats n'ont pas encore été présentés aux partenaires et financeurs. Au prochain comité de ligne, si cela est possible (validation des financeurs), on pourra envisager une présentation de l'avant projet. La date de réalisation ne serait de toute façon pas avant 2014 <b>=&gt; demande reprise dans la synthèse hiérarchisée des demandes</b>		x
	Association	21/05/2012	Est-ce que le projet de l'autoroute ferroviaire bloque le projet de rénovation de Saint André le Gaz ?	Le projet de l'autoroute ferroviaire (demandé par l'Etat) nécessite quelques aménagements à Saint-André-le-Gaz. Il est donc judicieux de regarder les 2 projets en parallèle pour éviter d'intervenir 2 fois à Saint-André-le-Gaz.		x

Comité de ligne Lyon-SAG						
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
Service en gare et aux points d'arrêt	Association	15/12/2011	Certains contrôles sont perçus comme discriminatoires et surprennent les usagers. Il vaut mieux davantage mettre en avant les contrôleurs que la police ferroviaire, non formée à la relation clientèle.	Certains secteurs de la ligne sont sujets à des incivilités, notamment le week-end. La présence de la police ferroviaire est donc indispensable, y compris en gare. La SNCF veillera cependant à ce que la relation clientèle soit préservée.		x
	Elu	15/12/2011	Les gares de La Tour du Pin et de Saint-André-le-Gaz peuvent-elles ouvrir plus tôt le matin ?	Le guichet de la Tour du Pin ouvre déjà très tôt. Celui de St André le Gaz ouvre à des horaires qui varient dans la semaine. <b>Après enquête les horaires actuels correspondent majoritairement à la demande de la clientèle.</b>		x
Bâtiment, aménagement et équipements voyageurs / abords	Association	01/03/2011	Le pôle d'échanges de Vénissieux, en particulier le cheminement du quai au métro, n'est pas satisfaisant : escalier étroit peu engageant, montées puis descente dans le métro au lieu d'une seule descente directe, ...	Le pôle d'échanges a été récemment renforcé avec l'arrivée du tramway T4, qui le dessert en direction du centre de Vénissieux, de plusieurs quartiers, et de Lyon 08. Le pôle d'échange a été lui-même réalisé en 1992 avec l'arrivée du métro D, le cheminement en question date de cette époque. Une réflexion d'amélioration de la gare est donc en cours.		x
	Formulaire électronique Usager	17/02/2011 15/12/2011	Un agrandissement du parking de la Verpillière est-il prévu ?	Rappel : de manière générale, l'aménagement des abords relève de la maîtrise d'ouvrage de la commune, ou de la communauté de communes. La Région peut co-financer certains projets décidés par les maîtres d'ouvrage dans le cas où ils facilitent l'intermodalité et l'insertion urbaine : accès TC et modes doux, stationnement. La CAPI pilote actuellement les études pour l'aménagement du quartier autour de la gare de la Verpillière, incluant le stationnement, et l'articulation avec de nouvelles fonctions urbaines.		x
	Association	21/05/2012	La fréquentation est en constante augmentation à La Verpillière et il y a maintenant de gros problèmes de parking. Qu'y a-t-il de prévu ?	La CAPI, présente dans la salle, précise que le cadre de la restructuration du réseau RUBAN un travail a été mené concernant les parkings : un réaménagement a eu lieu sur celui de l'île d'Abeau et une étude est en cours pour un autre parking relié coté autoroute. Pour l'instant sur la Verpillière il n'est rien prévu. La Région expose également qu'un parc de stationnement dédié aux usagers TER va être réalisé à proximité de la gare de La Tour du Pin. La convention de financement a été approuvée par les élus régionaux à la CP de juillet		x
	Usager	21/05/2012	A l'île D'Abeau, La Tour du Pin et Bourgoin surtout, les parkings sont bondés et saturés. Il n'y a plus d'abonnement disponible. Où vont se garer les usagers ? Y a-t-il des études en cours ?	Dans le cadre des 3 CDDRA, Val Dauphiné, Boucle du Rhône, Isère Porte des Alpes, une étude de mobilité a été réalisée et a permis la création d'une agence de mobilité dont le siège sera à La Tour Du Pin. Cette agence s'appuie sur l'étude et une réflexion sur la création de parkings relais de co-voiturage est en cours. Concernant la présentation : <b>=&gt; demande reprise dans la synthèse des demandes hiérarchisées</b>		x
	Association	21/05/2012	Que deviennent les enquêtes photo que vous faites concernant les parkings ? Nos adhérents ont l'impression de remplir chaque fois la même chose sans prise en compte de leur demande. Pourrait-on avoir une présentation lors du prochain comité de ligne ?			x
Mise en accessibilité des gares et des points d'arrêt	Association	21/05/2012	Depuis plus de 3 mois, les ascenseurs de la Tour du Pin ne fonctionnent plus. Quand allez-vous les réparer ou mettre à disposition une solution palliative ?	La SNCF explique la situation sur la panne de ces ascenseurs mal conçus (cuve qui se remplit d'eau bloquant le système) et assure que RFF et Gare et connexions ont été alertés. Un plan d'action rapide va être mis en place. Information post réunion : les ascenseurs ont été réparés début juin 2012.		x

Comité de ligne Lyon-SAG						
7.Intermodalité	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement	
					en cours	clos
Coordination des offres	Usager	01/03/2011	Les correspondances des transports en commun, notamment la CAPI, sont elles travaillées en coordination avec les évolutions des horaires du TER ?	Les projets de desserte 2012 sont communiqués au fur et à mesure des études aux différentes Autorités Organisatrices de transports, qui modifient alors les correspondances construites avec les TER.		x
	Formulaire électronique	01/03/2011	Des navettes TC entre le médipôle et la gare de l'Isle d'Abeau sont-elles prévues ?	Etude de la refonte du réseau urbain RUBAN en cours par la CAPI.		x
	Association	21/05/2012	Pourriez-vous vous rapprocher du CG et de Transisère pour que des usagers du TER puissent utiliser la ligne 10 entre Morestel et la Tour du Pin afin de se rabattre sur le TER ?	La Région va se rapprocher du département. Il faut cependant comprendre que le travail de coordination est très complexe et de ce fait prend du temps. Par ailleurs, un premier essai avait été entrepris avec une navette Morestel/Dolomieu -> La Tour du Pin et celle-ci n'avait pas du tout fonctionné (3 personnes max).		x
	Association	21/05/2012	Peut-on informer les usagers du TRANSISERE (ligne 1920) réclamant un bus tardif de Lyon qu'il existe un car TER correspondant à leurs attentes ?	La Région va se rapprocher du département afin de vérifier la cohérence des offres.		x
Orientation politique et projet	Formulaire électronique	01/03/2011	Des projets de piste cyclable du médipôle vers la gare de l'Isle d'Abeau sont-ils prévus ?	Demandes transférées à la CAPI	x	
	Elu	01/03/2011	Est-il possible d'étendre la consigne de la Verpillière ?	La consigne individuelle va être remplacée par une consigne collective (48 places) début 2012.		x

Comité de ligne Lyon-SAG						
8.Desserte	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement	
					en cours	clos
<b>Année 2012</b>						
Fréquence/Périodicité	Elu	01/03/2011	Gares de la Bièvre et Voreppe : un seul train en direction de Perrache le matin (arrivée 7h41), contre 3 en 2011 (arrivées 8h11, 8h13, 8h41)	La nouvelle construction des horaires conduit au total à un plus grand nombre de trains pour les gares de la Bièvre (environ 50% d'arrêts supplémentaires sur la journée pour Virieu, Châbons, Le Grand Lemps) mais limite le nombre de trains directs en direction de Perrache le matin. Pour combler ce manque, une navette routière est intégrée au service 2012.		x
	Usager	01/03/2011	Une amélioration du nombre de trains de Lyon vers l'Isle d'Abeau le matin est-elle prévue ?	Le projet 2012 vise à insérer les fonctionnalités de la desserte 2011 dans le nouveau catalogue de sillons. Une augmentation du nombre de trains le matin, notamment dans le sens Lyon -> Nord Isère, n'est pas prévue.		x
	Forum	01/03/2011	Après la création prévue en 2012 d'un train péri-urbain en soirée (21h30), est-il possible de créer un départ encore plus tardif ?	La fréquentation quotidienne attendue à des horaires au-delà de 22h est relativement limitée, mais le besoin existe. Pour 2012, l'objectif est de redéployer l'offre existante dans le cadre du nouveau catalogue de sillons. Ultérieurement, la création d'un car peut être mise à l'étude, en coordination aussi avec l'offre Transisère.		x
Horaires et temps de trajet	Usager	01/03/2011	La nouvelle desserte du sillon alpin a-t-elle un impact sur la ligne Lyon - Grenoble ?	La nouvelle desserte du sillon alpin est déjà prévue dans le catalogue de sillons 2011, actuel. Elle est reconduite en 2012. Le changement sur Lyon - Grenoble en 2012 n'est pas lié aux renforcements de desserte du sillon alpin, mais à l'arrivée du TGV Rhin Rhône et au cadencement des régions.		x
	PDE Renault Trucks	01/03/2011	Renault Trucks signale que les 500 employés de Vénissieux habitant le long de l'axe ne peuvent pas prendre le TER car ils commencent 1 semaine sur 2 à 5h30 à Vénissieux. Tous les autres horaires d'équipe sont couverts. Demande d'étude d'une desserte correspondant à ce besoin. Un dossier doit être envoyé prochainement.	La demande a été intégrée pour le service 2012.		x
Politique d'arrêts	Usager	01/03/2011	Pourquoi la desserte 2012 est-elle différente de la desserte 2011 ?	Après 4 ans de stabilité de l'horaire sur la ligne, depuis le cadencement en 2008, la nouvelle desserte de l'axe Lyon - Grenoble sera en effet significativement remaniée à l'horizon du service 2012 pour permettre la mise en œuvre des projets nationaux portés par RFF : TGV Rhin Rhône et cadencement national (cf présentation + réunion d'informations RFF du 28 janvier à la Tour du Pin). Sur la base de ce catalogue modifié, la Région a demandé à la SNCF de revoir la desserte de la ligne de façon à améliorer la qualité de service ; maintenir au plus près possible l'offre 2011 ; améliorer les correspondances TGV à Part Dieu. La grille projet actuellement à l'étude est présentée ce 1er mars 2011		x
	Usager	01/03/2011	Le train arrivant à Perrache à 18h41 n'a pas d'arrêt marqué à l'Isle d'Abeau, dans le projet. Est-ce une erreur ?	<a href="#">Au service 2012, l'arrêt est réalisé.</a>		x
	Association Formulaire électronique	15/12/2011 11/12/2011	Pourquoi avoir supprimé la desserte de la Verpillière sur le car Lyon-Grenoble de 23h15 ? Il y a au moins 6-7 personnes qui l'utilisent.	Dans les comptages de la SNCF personne ne montait ou descendait à la Verpillière sur ce car. Il a donc été supprimé. L'arrêt est donc remis en test dès le 2 janvier pour vérifier ces comptages.		x
	Association	15/12/2011	Pouvons nous avoir une garantie de la pérennisation de la desserte de la Verpillière en direction de Lyon Part Dieu ?	Le cahier des charges de la Région identifie bien de façon pérenne la gare de la Verpillière comme une gare "intercité", desservie donc en direction de Lyon Part Dieu et Grenoble. C'est aussi bien sûr une gare péri-urbaine, desservie par les missions péri-urbaines (en direction de Vénissieux, Jean Macé, Perrache). Le service 2012, qui a conduit à une relative diminution du nombre d'arrêts à la Verpillière, correspond à un contexte technique particulier (introduction du Rhin Rhône). Pour l'avenir la gare de la Verpillière conservera bien sa double desserte péri-urbaine et intercité.		x



Comité de ligne Lyon-SAG						
Année 2012						
Politique d'arrêts	Association	15/12/2011	Le week-end, il y a des arrêts à la Verpillière qui n'existent pas la semaine. Pourquoi sont-ils possibles le week-end et pas la semaine ?	Techniquement, la semaine, les arrêts à la Verpillière ne sont pas possibles car le matériel utilisé est du matériel Corail. Le week-end, du matériel plus moderne peut être mis en service, ce qui permet de maintenir l'arrêt de la Verpillière.		x
	Formulaire électronique	22/11/2011	Pourquoi les trains en provenance et en direction de Chambéry desservent-ils tous La Tour du Pin, et non pas la Verpillière ?	RFF a construit un nouveau catalogue de sillons intégrant l'arrivée du TGV Rhin Rhône et le cadencement de la plupart des régions de France. Des itérations ont ensuite eu lieu afin d'arriver à un catalogue de compromis entre les dessertes nationales et les dessertes de chaque Région. Ces itérations ont pu conduire à des dégradations de services sur certains secteurs, notamment sur la Verpillière. Le report des arrêts de la Tour du Pin sur la Verpillière, sur les missions vers Chambéry a été étudié mais n'est pas techniquement possible. Ces nouveaux arrêts améliorent aussi les relations la Tour du Pin / Chambéry.		x
	Association Formulaire électronique Formulaire électronique	01/03/2011 22/11/2011 8/12/2011	Plusieurs trains sont supprimés à la Verpillière en direction de Part Dieu, ce qui nuit aux usagers de la gare. Le train arrivant à Part Dieu à 8h46 est utilisé notamment par des personnes déposant les enfants à partir de 7h30, qui pourraient avoir des difficultés pour arriver à l'heure à leur travail.	La diminution du nombre d'arrêts à la Verpillière est liée à la nouvelle configuration de la desserte découlant des contraintes du service 2012 (cf ci-dessus). En 2011, et depuis 2008, 1 arrêt sur 2 à la Verpillière en direction de Part Dieu est "hors catalogue RFF" et obtenu par dérogation, car techniquement faisable. Ces arrêts supplémentaires sont réalisés par opportunité technique. Mais en 2012, la nouvelle configuration rend très difficile voire impossible le maintien de la dérogation. Toutefois, suite à la demande de la Région, de nombreux arrêts ont pu être étudiés et conservés, notamment celui de 8h46 en direction de Lyon Part Dieu.		x
Correspondances	Formulaire électronique	30/11/2011	Y a-t-il des trains diamétralisés Grenoble-St Etienne ?	En 2011, les circulations étaient diamétralisées entre Dijon et Grenoble, et non pas entre St Etienne et Grenoble. Cette diamétralisation disparaît cependant à partir du service de 2012.		x
Autres	Usager	01/03/2011	Dans la construction des horaires, la desserte nationale est-elle prioritaire sur la desserte régionale ?	Les sillons longue distance sont positionnés en premier pour leur permettre de trouver une place. Mais des itérations ont lieu pour placer ensuite au mieux les sillons TER, intercités et péri-urbains. Des modifications importantes peuvent être apportées si nécessaire aux sillons nationaux.		x
	Association	15/12/2011	N'a-t-on pas privilégié les TGV sur les TER ?	Non, il s'agit de faire cohabiter le mieux possible les 2 types de trains. Des compromis sont faits. Par exemple, il y a aussi eu une suppression de TGV le vendredi soir sur Lyon-Grenoble parce qu'il gênait des TER. De même, les temps de parcours de certains TGV ont été allongés de 5-6 minutes.		x
Année 2013						
Fréquence/Périodicité	Association	15/12/2011	Pouvez-vous étudier pour 2013 l'extension aux samedis du dernier aller-retour Lyon-Grenoble (départ Lyon à 22h06 et départ Grenoble à 21h23) ?	Demande transmise à la SNCF pour étude	x	
	Association	21/05/2012	Quand allez vous remettre en service la ligne Lyon Bordeaux qui a été supprimée ?	La relation train Lyon - Bordeaux n'est pas supprimée mais des travaux occasionnent la suppression de ces circulations à certaines périodes en 2012		x
Politique d'arrêts	Association Formulaire électronique	15/12/2011 22/11/2011	Rétablir les intercités (IC) avec les 4 arrêts, dont celui de la Verpillière.	La demande correspond à la commande de la Région. RFF ne peut cependant pas rétablir 4 arrêts sur chacun des sillons IC ; au regard des contraintes du réseau, seul 1 sillon sur les 2 peut répondre à cette demande. La Région et la SNCF étudieront alors la possibilité de mettre en place des trains hors système pour répondre à la demande des usagers ; c'est de cette manière qu'en 2012, 78 arrêts sont conservés à la Verpillière, sur les 84 présents en 2011.		x
	Formulaire électronique	03/12/2011	L'arrêt en gare de St André le Gaz du TER en partance de Lyon pour Grenoble à 17h19 a été supprimé. Peut-il être rétabli ?	Arrêt hors trame qui n'a pas pu être reconduit lors du changement de service		x

Comité de ligne Lyon-SAG						
	Usager	21/05/2012	Il y a un trou d'offre à la Verpillère entre 19h45 et 21h10. Pourrait-on résoudre cela au service 2013 ?	La commande sillon ne comprend pas cet arrêt. En attente éléments SNCF.	x	
Correspondances	Usager	21/05/2012	En gare de Grenoble, la correspondance entre le train arrivant de Gap à 15h43 et le train partant pour Lyon à 15h47 est quasiment impossible à réaliser, surtout pour les PMR car il faut emprunter le passage souterrain. Pourriez vous mettre les 2 trains sur le même quai ?	Les correspondances sont vendues à 5 minutes minimum. Pour la SNCF ce n'est pas considéré comme une correspondance. Par contre, dans le cahier des charges région pour 2014, une des demandes concerne l'amélioration des correspondances à Grenoble entre la ligne Grenoble Gap et la ligne Lyon Grenoble.		x
Année 2014						
Politique d'arrêts	Association	21/05/2012	Peut on remettre les 2 arrêts à La Tour du Pin sur les trains au départ de Lyon Part Dieu à 12h14 et 14h14 ?	=> demande reprise dans la synthèse hiérarchisée des demandes	x	
Politique d'arrêts	Association	21/05/2012	Peut on avoir les arrêts dans 4 gares (Bourgoin, La Verpillère, La tour du Pin, Voiron) sur tous les IC ?	=> demande reprise dans la synthèse hiérarchisée des demandes	x	
Politique d'arrêts	Association	21/05/2012	Peut on remettre le car de 23h15 en train ?	=> demande reprise dans la synthèse hiérarchisée des demandes	x	
9.Politique de tarification	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement	
					en cours	clos
10.Distribution et billettique	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement	
					en cours	clos
Validation des titres	Formulaire électronique	01/03/2011	Est-il possible de valider la carte OuRA pour 2 gares différentes de départ (ex. : Bourgoin ou Isle d'Abeau ; Jean Macé et Perrache) ?	L'abonnement ne concerne qu'une gare de départ et une gare d'arrivée. Le valideur OuRA! ne peut reconnaître la carte de façon automatique que dans ces gares. Mais il est possible de prendre le train à une gare intermédiaire si le parcours acheté est plus long. Une manipulation sur l'écran du valideur (appui sur la flèche en bas à droite de l'écran « liste des titres », puis flèche correspondant au titre à valider). Pour davantage de renseignement sur l'usage de la carte OuRA!, l'espace OuRA! en gares de Lyon part Dieu ou Perrache peut répondre aux questions.		x
Autres	Association	21/05/2012	Pourrait-on avoir des réservations PMR sur les billets de TER ?	La réservation n'est pas possible sur les billets TER. Par contre, la SNCF propose dans certaines gares un service spécialisé gratuit pour l'accueil et l'accompagnement des personnes handicapées. <a href="http://www.accessibilite.sncf.com/spip.php?article148">http://www.accessibilite.sncf.com/spip.php?article148</a>		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
Présentation des données	Formulaire électronique	30/11/2011	Présenter au prochain comité de ligne l'évolution de la fréquentation depuis 2005, ainsi que le développement de l'offre sur la même période.	Demande transmise à la SNCF	x	
	Formulaire électronique	30/11/2011	Est-il possible de présenter des données détaillées du taux de remplissage des trains par période ?	Donnée non contractuelle		x
Invitations	Maire	01/03/2011	Souhait d'intégrer la mairie de Pont de Beauvoisin dans le mailing des comités de ligne	inscription faite		x
	Association	01/03/2011	Les envois papier peuvent-ils perdurer pour les personnes qui le souhaitent ?	oui, si cela est spécifié sur le bon de participation		x
Autres	Association	01/03/2011	Souhait de regrouper les comités de ligne Lyon SAG, SAG Grenoble et Lyon Chambéry	Présidente de CL : la délibération votée en décembre a modifié certains éléments des comités de ligne, mais pas les découpages précédents qui permettent une bonne proximité. Le prochain comité de ligne aura lieu à la Tour du Pin		x