

**RENCONTRE DE MARTINE GUIBERT,
VICE-PRESIDENTE**

AVEC LES ASSOCIATIONS D'USAGERS

21 JUIN 2018



La Région
Auvergne-Rhône-Alpes

1. Processus de concertation

2. Service Annuel 2019

3. Point avec SNCF-Mobilités

Annexes:

A - Actions de la Région

B - Bilan 2017 TER



La Région

Auvergne-Rhône-Alpes

1. Processus de concertation



La Région
Auvergne-Rhône-Alpes

La réunion du 20 décembre 2017 avait conclu sur les orientations suivantes :

- **Renouveler l'organisation** du dispositif de concertation prenant en considération le nouveau territoire, très contrasté.
- **Travailler sur une approche multimodale** (TER/routier/autres mobilités), au plus près des nouvelles pratiques de mobilité.
- **Organiser de nouveaux « comités de la mobilité »**, avec une fréquence adaptée, en fonction du contexte. Ces nouveaux comités ne doivent plus être uniquement sur le TER et doivent appréhender de larges bassins de mobilités.

Deux champs de travail identifiés :

A : La relations aux usagers (en direct) :

Traitement des mails et courriers + site Internet

B : La concertation :

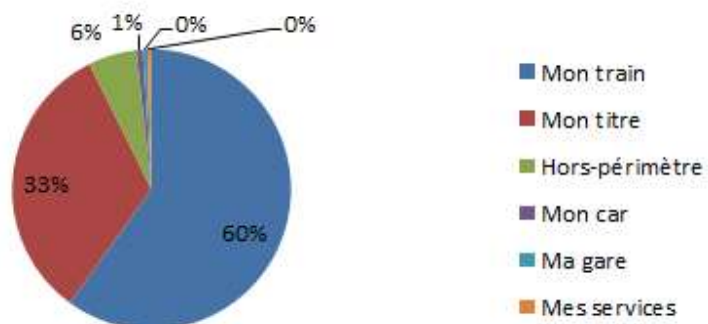
Définition d'un nouveau format de concertation : « comités de la mobilité »

Améliorer le traitement des réclamations

CUMUL 2017 des réclamations : un volume consistant

	Courriers	Mails	Réclamations
	Courriers reçus	Mails reçus	Total
SNCF	14017	8077	22094
Région	300	2800	3100
Total	14317	10877	25194

Typologie des réclamations 2017 (canaux SNCF):



Proposition : mieux informer, mieux répondre

- Permettre le signalement des dysfonctionnements et améliorer le service
- Améliorer le site Internet de la Région (informations, actualités, contacts)
- Trier les questions pour une réponse ciblée selon les compétences respectives de la Région (organiser, financer, développer, assurer le « pilotage ») et de la SNCF (exploiter, mesurer, assurer le service « commercial »)
- Améliorer le traitement global de réclamations :
 - relatives au service « opérationnel » : par la SNCF
 - relatives à la politique de transport : par la Région

Un travail est engagé avec la SNCF sur ces sujets

Attentes de la Région en matière de concertation

Les associations d'usagers : des relais entre le public et la Région.

- Formuler des propositions, des pistes d'actions
- Faciliter les échanges entre usagers et Région

Des instances de concertation sont à créer afin de permettre le dialogue entre les associations et la Région

Propositions formalisées par les associations à la Région (cf. courriers reçus depuis la réunion de décembre 2017) :

- Besoin de disposer d'instances permettant d'aborder les sujets liés aux pratiques de la mobilité, tous modes
- Intérêt de disposer d'une approche par échelles (a minima 2 niveaux : « par axes ou groupes d'axes » et « bassins de mobilités »)
- Intérêt à disposer de réunions techniques (sur la base des réunions de préparation des anciens comités de lignes).

Le périmètre et la constitution des instances de concertation reste encore à préciser du fait du contexte législatif non stabilisé (éléments au 15/06/18):

- **Pacte ferroviaire** (Article 23)

« **Comités de suivi des dessertes**

*Art. L. 2121-9-1. – Sont institués auprès des autorités organisatrices de transport ferroviaire **des comités de suivi des dessertes** permettant l'association des représentants des usagers, des associations représentant les personnes handicapées ainsi que des élus des collectivités territoriales concernées dont la composition, le fonctionnement et les missions sont fixés par décret. Ces comités sont notamment consultés sur la politique de desserte et l'articulation avec les dessertes du même mode en correspondance, les tarifs, l'information des voyageurs, l'intermodalité, la qualité de service, la performance énergétique et écologique et la définition des caractéristiques des matériels affectés à la réalisation des services. »*

- **Projet de loi LOM :**

Article 10 : « Il - Les autorités signataires du **contrat [opérationnel de mobilité]** rendent compte conjointement, chaque année, sur le **bassin de mobilité**, des améliorations apportées en matière de qualité et continuité du service rendu au quotidien. Le compte-rendu prend la forme au moins d'une **conférence publique**, ouverte au minimum aux citoyens, aux associations représentant les usagers, aux principaux employeurs et générateurs de déplacements. Les opérateurs privés de solutions de mobilité sont invités. »

Article 22 : « [La Région] crée un **comité des partenaires** rassemblant les principaux employeurs, des représentants des organisations syndicales des salariés, des organisations professionnelles patronales et des organismes consulaires, des associations d'usagers ou d'habitants, des associations environnementales ainsi que des principaux opérateurs de transport ou leurs représentants. Elle le consulte avant toute évolution substantielle de l'offre de mobilité mise en place, de la politique tarifaire, du taux de versement mobilité. Elle le consulte préalablement à la signature du contrat opérationnel de mobilité visé à l'article du L.1231-4. »

Proposition

- **Un dispositif expérimental qui sera à adapter au contexte législatif en cours de définition :**

Mise en œuvre d'une concertation organisée sur 2 niveaux :

- Des réunions techniques préparatoires par grands bassins de mobilités (3 à 4), pouvant traiter des échelles plus fines le cas échéant,

Principe: 1 à 2 réunions par an par bassin

- Des réunions présidée par la vice-présidente déléguée aux transports de la Région, sur ces mêmes bassins de mobilités

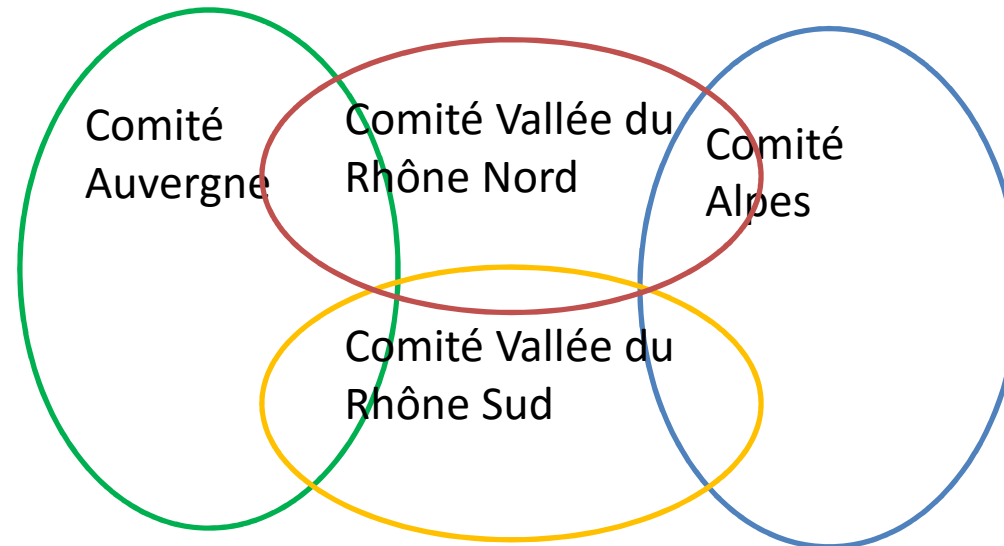
Principe : 1 réunion par an par bassin

Périmètre : tous modes fer + autocar, hors compétence scolaire*

> **D'ici fin 2018** : première série de réunions

* Les offres scolaires restent abordées via les Commissions Départementales de l'Éducation Nationale

Proposition de découpage territorial



3 à 4 « comités » : Auvergne / Vallée du Rhône-Nord / Vallée du Rhône-Sud / Alpes
Sous découpage par bassins de mobilité regroupant des offres départementales, des agglomérations « connectées » ainsi que les segments commerciaux ferroviaires.

1 comité des partenaires régional (suivant contexte législatif)

2. Service Annuel 2019



La Région
Auvergne-Rhône-Alpes

La Part-Dieu : un secteur en travaux pendant plusieurs années

Les enjeux : Pourquoi ?

Création d'une 12ème voie pour fluidifier la circulation des trains,
Nouveaux accès aux quais depuis l'avenue Pompidou pour fluidifier les flux piétons dans la gare.

Séquence des travaux ferroviaires à Lyon Part-Dieu de 2019 à 2022





Service horaire 2019 : un plan de transport modifié pour réaliser les travaux de la Part-Dieu

- **Septembre 2018** : Les projets horaires du service annuel 2019 et les conséquences par ligne seront disponibles.
- **Octobre 2018** : Mise en ligne sur internet.
- **Fin Novembre 2018** : Parution des fiches horaires papier.
- **15 Décembre 2018** : Mise en service du plan de transport 2019.

Les chiffres clés

4 années de travaux sur le secteur de la Part Dieu

- 138 M€ de travaux, dont 55,7 M€ apportés par la Région *(sur les 161 M€ de subventions régionales pour l'ensemble du programme « Noeud Ferroviaire Lyonnais »)*

- Jusqu'à 110 ouvriers mobilisés sur le chantier

En 2019

- 18 % de trains TER en moins sur Lyon Part-Dieu

- Plus de 300 TER maintenus à la Part Dieu

Service horaire 2019 : les conséquences pour vos trajets



Les lignes Macon Villefranche Lyon, Valence Vienne Lyon, St André-le-Gaz Lyon Perrache, Ambérieu Lyon et de l'ouest lyonnais restent inchangées.

L'accès piéton et routier de la gare de la Part Dieu est contraint, du fait des travaux affectant la zone.

Le potentiel d'accès à l'agglomération lyonnaise est maintenu en utilisant :

➤ Toutes les gares lyonnaises :

- Lyon Part Dieu
- Lyon Perrache
- Lyon Jean Macé
- Lyon Vaise
- Lyon Gorge de Loup
- Lyon St-Paul

➤ Les autres gares également connectées aux transports en commun (métro, tramway, bus)

- Oullins
- Vénissieux
- St Priest



Lyon - Bourg en Bresse

2019

Maintien du même nombre de trains via Villars au départ de Bourg en Bresse, avec desserte dorénavant de toutes les gares intermédiaires = un temps de parcours d'1 h.
 Maintien des trains rapides Bourg en Bresse Lyon Part Dieu par Ambérieu en 45 mn.

Modification de l'horaire d'arrivée et de départ à Part Dieu et à Bourg : décalage de 15 min environ

Suppression des 6 trains en heure de pointe entre Villars les Dombes et Lyon (report des arrêts sur les autres trains).

Lyon - Paray - Nevers - Tours

2019

Maintien du même nombre de trains.
 Lyon Tours est maintenu via Part Dieu. Les 6 trains Paray et Nevers desservent Lyon Vaise et Perrache.

Lyon - Roanne - Clermont-Ferrand

2019

Maintien du même nombre de train.
Clermont Lyon :
 La plupart des trains conservent leur itinéraire via Part-Dieu, les autres trains desservent Lyon Vaise puis Perrache.
Roanne Lyon :
 Tous les trains desservent Lyon Vaise et Perrache, certains sont prolongés Part Dieu avec un allongement de temps de parcours de 12mn.
 Modification des heures de départ et arrivée habituelles.

Lyon - St-Étienne

2019

Maintien d'une centaine de trains entre St Etienne et Lyon
 La moitié dessert Part Dieu et l'autre moitié dessert Perrache
 Suppression d'une douzaine de trains

Lyon - Grenoble

2019

Grenoble Lyon :
 Maintien de 45 trains entre Grenoble et Lyon.
 34 trains continuent de desservir Part Dieu.
 En heures de pointe, la moitié des trains sur Part Dieu, la moitié sur Perrache
 En heures creuses, suppression d'une dizaine de trains
St André le Gaz Lyon Perrache :
 Desserte inchangée

Lyon - Genève

2019

Maintien du même nombre de trains entre Genève et Lyon.
 Mise en place de correspondance fer ou car à Ambérieu (allongement du temps de parcours de 8 à 30 minutes)

Lyon - Annecy

2019

Augmentation de l'offre Annecy Lyon avec 26 possibilités (contre 19 auparavant) qui se répartissent ainsi :
 9 trains directs en 2h
 9 trains avec correspondance à Aix les Bains en 2h
 8 trains avec correspondance à Aix les Bains en 2h08

Annecy - Chambéry

2019

Augmentation de l'offre de 26 trains supplémentaires entre Aix les Bains et Chambéry, grâce au passage des Chambéry Lyon via Ambérieu + prolongement de certains trains dans les vallées de Savoie.

Chambéry - Bourg St-Maurice

2019

Maintien du même nombre de trains.
 La liaison avec Lyon se fait en correspondance à Chambéry ou Aix les Bains. Modification des heures de départ et arrivée habituelles à Chambéry.

Chambéry - Modane

2019

Maintien du même nombre de trains. La liaison avec Lyon se fait en correspondance à Chambéry ou Aix les Bains. Modification des heures de départ et arrivée habituelles à Chambéry.

Lyon - Chambéry

2019

Augmentation de l'offre Chambéry Lyon avec 34 trajets (contre 31 auparavant) qui se répartissent ainsi :
 - 21 trains directs via Aix les Bains en 1h24
 - 9 trains en correspondance quai à quai à Aix les Bains, en 1h30
 - 4 trains en pointe, avec desserte de Lépin le Lac, Pont de Beauvoisin, la Tour du Pin et Bourgoin Jallieu, via St André le Gaz en 1h24
 Desserte en correspondance pour les gares de l'avant pays savoyard en relation avec Lyon
 Desserte en correspondance pour les gares de Bourgoin Jallieu et la Tour du Pin en relation avec Chambéry

Légende

- Suppression de trains
- Desserte en correspondance
- Itinéraires ou terminus détourné
- Autres conséquences

Principales adaptations de la desserte ferroviaire selon les informations à date de juin 2018.

2. Point avec SNCF-Mobilités: mouvement social



La Région
Auvergne-Rhône-Alpes



Annexes:

A- Actions de la Région

B- Bilan TER Auvergne Rhône-Alpes et orientations



La Région

Auvergne-Rhône-Alpes



A. Actions de la Région



La Région
Auvergne-Rhône-Alpes

LA REGION AGIT :

Bouquet de mobilité

- Lancement de la plate-forme de covoiturage mov'ici en janvier 2018
- Montée en charge en 2018 de la boutique en ligne www.oura.com (prix VRT en mai 2018)
- Déploiement de la billettique OÙRA! sur le réseau de Bourg-en-Bresse avec l'appui de la Région début 2018.

Sureté

- Avancement du plan de sécurisation des trains, des gares et de leurs abords

Mise en circulation d'autocars « faibles émissions »

- Expérimentation d'un car électrique et d'un car GNV sur la ligne Chambéry-Novalaise en mai 2018
- Renouvellement programmé des autocars de la ligne 73 (SRADDA) par des véhicules GNV (acté en CP de juin 2018)

Petites lignes :

A ce jour, 130 M€ engagés, dont 63,5 M€ de la Région.

- travaux réalisés en 2017 sur Paray-le-Monial/Lozanne et Le Puy-en-Velay/Firminy
- travaux en cours sur Boën/Montbrison qui permettront la réouverture du tronçon au SA 2019.
- 29 M€ d'investissements engagés au 1^{er} semestre 2018 (Cevenol, Montluçon-Gannat, Grenoble-Vif)

Projets ferroviaires

- 25 M€ investis au 1^{er} semestre 2018 sur la modernisation et développement du réseau (Aix-Annecy, St Gervais-Vallorcine)

Plan pluriannuel d'investissement SNCF Mobilités :

- Matériel roulant et infrastructure

28 M€ engagés depuis début 2018 (rénovation de rames, développement des infrastructures)

- Services voyageurs

2,5M€ depuis début 2018 (harmonisation des systèmes billettiques, plan d'actions 2018)

Aménagements des Gares :

- Premiers travaux dans les gares du Leman Express (8 gares + Annemasse) (10,5M€)
- Bon état d'avancement des travaux du PEM de Chambéry
- Modernisation en cours du PEM Lyon Part-Dieu (2017-2023) (part Région: 58 M€)
- Mise en accessibilité du PEM Perrache (part Région: 3,7 M€)
- Achèvement en 2017 du PEI de Clermont-Ferrand : 17,1 M€ dont 3,1 M€ Région
- Réaménagement du PEM de Culoz en cours (part Région: 0,4 M€)
- Pôle multimodal de Vallon Pont d'Arc
- Gare routière de Valence TGV : travaux en cours.

LA REGION AGIT :

Accessibilité des gares :

1/3 des gares ferroviaires prioritaires ont été traitées (soit environ 30 gares).

Des travaux sont en cours ou programmés (tous les bâtiments voyageurs devant être accessibles fin 2018):

En Auvergne: Travaux de mise en accessibilité des quais (rehaussement et/ou mise en place d'ascenseurs – gares) : Vichy (2017), Aurillac, Grenoble et à Brassac-les-Mines

En Rhône-Alpes : Travaux de mise en accessibilité des quais (5 gares) : Annemasse, Givors, La Tour du Pin, Valence et Montélimar

Avancement du déploiement du service ACCES TER à 100% de l'objectif fixé (réservation et assistance garantie 48h à l'avance sur les 157 gares éligibles au service)

Auvergne : 36 gares dont 12 prioritaires

Rhône-Alpes : 68 gares dont 65 prioritaires

2 points d'arrêts routiers mis en accessibilité :

Virieu-le-Grand (Ain) (avril 2018), Nantua

Des conventions en cours d'élaboration : Saint-Pourçain (03), Balazuc (07)

Equipement des autocars :

> **Cars Région** : 100% des cars accessibles en 2019. 4 contrats routiers seront renouvelés fin 2018.

> **Cars TER** : les contrats routiers seront renouvelés en décembre 2018: 235 cars équipés seront progressivement livrés courant 2019 (élévateurs, annonces visuelles et sonores,...)



B- Bilan TER Auvergne Rhône-Alpes et orientations



La Région
Auvergne-Rhône-Alpes

Résultats 2017

Trafic 2017 : hausse de 3,4% du trafic vs 2016

Tendance trafic 2018 (1^{er} trimestre avant mouvement sociaux): - 1,2%

Qualité produite:

> **Production :**

Réalisation de l'offre : 98,34% (sur 393 000 trains programmés /an) (+0,9% vs2016)

1,66% d'offre non réalisée (2 700 trains supprimés) dont la moitié pour des raisons propres à l'exploitant SNCF.

➤ **Régularité :**

87,7% (+0,6% vs 2016) pour un objectif de 89%

Qualité perçue :

> **84% des usagers** se déclarent satisfaits du service proposé. Ce résultat est en légère hausse par rapport à 2016