

Comité de ligne Lyon-SAG

Le document retrace les échanges des quatre derniers comités de ligne. Les indications en bleus concernent la vague du printemps 2014 (comité de ligne du 03 juin 2014) ou amendent des réponses précédentes.

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
	Usager	12/12/2012	En gare de Lyon Part Dieu, pourquoi, dans 90% des cas, les trains partent-ils en retard ?	C'est l'encombrement de la gare de Lyon Part Dieu qui en est la cause. Les trains se suivent de tellement près que le moindre retard de l'un se répercute sur les autres.		x
	Usager	12/12/2012	Est-ce que le temps de stationnement peut être réduit en fonction de la situation de retard ?	En accord avec les possibilités de circulation, le contrôleur peut réduire le temps d'arrêt afin de réduire le retard du train.		x
	Usager	12/12/2012	Quel est votre plan d'action pour améliorer les chiffres de régularité sur les causes identifiées ? (Ex : passage à niveau de Chandieu)	Concernant l'infrastructure, un certain nombre de problèmes vont être résolus avec les travaux de renouvellement de voie. Pour les passages à niveaux, RFF travaille à les supprimer. C'est en bonne voie pour le PN11 et pour les autres, on est bloqué sur des questions d'expropriation.		x
	Usager	12/12/2012	Suivez-vous aussi le retard total impactant les usagers (ex : le retard d'un train de 10 min peut faire perdre une correspondance qui entraîne un retard total d'une heure ?)	La SNCF a bien conscience des impacts possibles des retards sur la vie des usagers. Elle met tout en œuvre pour améliorer la ponctualité.		x
	Association	12/12/2012	A quoi faut-il s'attendre comme niveau de service pendant les travaux 2013 (entre mars et juin) ?	Pendant les travaux de 2013, il faut s'attendre au même plan de transport adapté que pendant les travaux de 2012.		x
	Usager	12/12/2012	A quelle seconde de la minute de départ faites-vous partir les trains (7h32min0s ou 7h32min59s) ?	Les trains sont prévus de partir à la seconde 00. Dès qu'un train ne respecte pas cette donnée, il est considéré comme en retard.		x
	Usager	12/12/2012	Quand pourrait-on avoir les données brutes de régularité ?	Part-Dieu, la circulation a repris sans difficulté dès 18h45 sur l'ensemble de la circulation		x
	Usager (formulaire électronique)	02/06/2013	Pourrait-on améliorer la ponctualité du TER Lyon/Bourg-Saint-Maurice ?	Les trains des vallées savoyardes seront mis systématiquement en correspondance à Chambéry lors du service 2014 (à compter du 15/12/2013), conformément aux préconisations de l'audit réalisé sur les lignes sensibles. La situation devrait donc s'améliorer en 2014.		x
	Usager (formulaire électronique)	04/06/2013	Sur la liaison Lyon-Chambéry, pourrait-on créer un arrêt à Bourgoin-Jallieu lors du passage du train direct de 17h40 ou 19h40 quand le 16h40 ou le 18h40 sont détournés par le nord ?	Un travail est en cours pour optimiser les conditions de prise en charge des voyageurs de l'avant-pays-savoyard lorsque les Lyon - Chambéry sont détournés par Ambérieu. Mais cela reste conditionné à chaque situation opérationnelle.		x
	Association (formulaire électronique)	03/11/2013	Pourrait-on mettre en place des moyens de substitution dès qu'un train Lyon-Chambéry passant par Saint-André-le-Gaz est détourné par Ambérieu-en-Bugey ?			x

Association	03/11/2013	Le 23 septembre 2013, après l'incendie d'une motrice d'un TGV en gare de Lyon Part-Dieu, la circulation a repris sans difficulté dès 18h45 sur l'ensemble de la région Rhône-Alpes sauf sur la ligne Lyon/SAG/Grenoble-Chambéry, comment l'expliquer ?	La SNCF n'a émis aucun commentaire sur les deux incidents cités. Les opérations de maintenance sur le matériel roulant sont scrupuleusement respectées.		X
Usager (formulaire électronique)	05/11/2013	Pourrait-on améliorer la ponctualité du train au départ de Lyon Part-Dieu à 16h40 et en direction de Chambéry ?	Ce train est soumis à des difficultés de circulation liées à diverses contraintes sur la ligne : densité du trafic en sortie de Lyon et entre St-Quentin-Fallavier et St-André-le-Gaz, croisements d'autre trains sur la voie unique entre St-André-le-Gaz et Chambéry, expliquant les retards et les détournements par Ambérieu.		x
Usager (formulaire électronique)	05/11/2013	Pourrait-on avoir des éléments d'explication concernant la suppression ou le détournement de nos trains par Ambérieu ?			x
Association	14/11/2013	Pourrait-on améliorer la ponctualité de la liaison Lyon/Chambéry : - retards fréquents (exemple du 17900 le 14/11/2013) - train 18533 au départ de Lyon-Part-Dieu qui n'arrive pas à assurer la correspondance avec le car à Pont-de-Beauvoisin - modification de trajets par Ambérieu-en-Bugey sans mise en place de moyen de substitution	Le taux de ponctualité du 16h40 est de 65%, sous surveillance de la SNCF. Le taux de ponctualité du 18h40 est également surveillé, tout comme la prise en charge des usagers par la SNCF pour leur assurer la correspondance à Pont-de-Beauvoisin. Celui de 07h42 est celui qui présente le plus de difficultés, à la fois le matin et le soir. Le Conseil régional souhaite travailler sur la qualité de service avec la SNCF et nous avons donc souhaité inscrire les mesures dans notre cahier des charges de 2015		x
Usager (formulaire électronique)	20/05/2014	La Région peut appliquer des pénalités qui se traduisent par une diminution des subventions. Quelle est la position de la Région?	La direction des Transports a bien pris connaissance de votre mécontentement. Voici l'extrait de réponse SNCF au courrier de l'ADUT concernant la question relative aux indemnités : "Vous me sollicitez également au sujet de la mise en place d'une indemnisation des voyageurs. SNCF exploite le TER pour le compte du Conseil régional Rhône-Alpes, autorité organisatrice. Dans ce cadre, la Région fixe des objectifs de régularité et de niveau de réalisation de l'offre. Si ces objectifs ne sont pas atteints, des pénalités sont versées par la SNCF. Ces pénalités sont réinvesties dans le transport régional. Le remboursement est donc, en quelque sorte, indirect. La mesure n'est donc pas individuelle mais collective." Ce paragraphe du courrier de la SNCF est une déclinaison directe de la convention qui la lie à la Région. donc, la diminution des subventions est à la charge de la SNCF et en aucun cas le contribuable n'est concerné. Seule la SNCF doit assumer le manque à gagner si ses objectifs ne sont pas atteints		x
Usager	03/06/2014	pourrait-on avoir une présentation globale en comité de ligne des retards et des suppressions dans le chiffre présenté sur la ponctualité ? Pourquoi ne pas donner la réalisation de l'offre et les pénalités dues par SNCF à la Région par axe ?	SNCF répond que ce n'est pas possible, car par définition un train supprimé n'existe pas, donc difficile de lui attribuer un retard. Pour des données plus précises sur la réalisation de l'offre sur la ligne, actuellement la convention TER avec la Région exige cette donnée pour l'ensemble de la région, et non pas par axe. Par ailleurs les pénalités dues par SNCF à la Région pour les retards et suppressions de trains sont calculées une fois par an à l'échelle régionale, donc pas possible de décliner cette donnée par axe.	x	

	Usager (formulaire électronique)	20/05/2014	Très nombreux retards dus à des déraillements ou incendies. Afin d'éviter des excuses pénibles que compte faire la SNCF pour éviter que cela ne se reproduise	La situation que vous décrivez relève de la thématique de la qualité de service qui est une préoccupation permanente de la Région, Autorité Organisatrice de Transport. Le conseil régional a ainsi voté en septembre 2011 une convention d'objectifs et de performance, pour la période 2011-2015. Cette convention vise à améliorer la qualité du service TER en région Rhône-Alpes, en engageant Réseau Ferre de France et la SNCF. Elle rappelle à la SNCF les exigences de la Région en termes d'obligation de résultats contractuelle, notamment en ce qui concerne la circulation effective des trains programmés, la ponctualité et l'information des voyageurs, et de moyens qui en découlent. Elle a également pour but de rechercher une meilleure efficacité des infrastructures ferroviaires et de leur exploitation. La situation que vous décrivez ne saurait être acceptable aussi nous ne manquerons pas de transmettre votre courriel à la direction régionale de la SNCF afin d'obtenir des réponses.		x
2.Fréquentation	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement	
					en cours	clos
	Association	12/12/2012	Pourrait-on avoir les chiffres de fréquentation sur l'ensemble des OD de la ligne afin de voir l'évolution globale ?	ligne à rentrer chez eux beaucoup plus tardivement alors que la ligne Lyon Perrache/		x
	Usager	12/12/2012	Est-ce que lorsqu'on ne valide pas la carte OURA!, on est comptabilisé dans les chiffres de fréquentation ?	auraient dû pouvoir circuler !		x
	Usager	12/12/2012	Est-ce que les chiffres de fréquentation servent à déterminer les arrêts à faire sur la ligne ? (exemple : faire des liaisons Part Dieu-L'Isle D'Abeau)	Il y a beaucoup d'usagers qui préfèrent arriver sur la gare Part Dieu à Lyon. Or, cette gare est saturée et il y a forcément des arbitrages à faire.		x
	Association (formulaire électronique)	03/11/2013	Une analyse devrait être faite mettant en relation les besoins des usagers pour se rendre aux gares de leur domicile et les moyens mis à leur disposition par les collectivités locales et régionales en modes doux pour y répondre	Une étude mettant en relation l'offre de déplacement domicile-gare en modes doux et les besoins des usagers a été réalisée sur le périmètre de la CAPI en 2011. Concernant les modes doux, entre 6% et 8% des usagers se rendent à une gare* de la ligne en vélo, entre 8% et 13% en TC, entre 27% à 38% à pied (environ 1/4 du mode de déplacement toutes gares confondues). A partir de ces résultats, une projection à l'horizon 2020 de l'offre multimodale en gare a été réalisée, notamment concernant l'offre de stationnement en gare. * Périmètre CAPI : Saint-Quentin-Fallavier, La Verpillière, L'Isle d'Abeau, Bourgoin-Jaillieu, Cessieu, La-Tour-du-Pin, Saint-André-le-Gaz		x

Fréquentation de la ligne	Association (formulaire électronique)	21/05/2014	En 2020 la fréquentation de la ligne en Y « Lyon / SAG / Grenoble –Chambéry » aura doublé (sur la base de la hausse annuelle moyenne des 5 dernières années et du contexte actuel : difficultés pour trouver un emploi, éloignement domicile-travail, coût transport routier, baisse du pouvoir d'achat). Quel plan d'action le conseil régional met-il en place pour permettre à la ligne d'absorber ce doublement de la fréquentation : capacité des trains, qualité du service (ponctualité, suppression des trains), accès aux gares ?	Tout d'abord, la fréquentation entre 2014 et 2020 ne va pas doubler. La projection doit se baser sur les +6% observés sur 2014/2013. Si la tendance persiste, mais rien n'est sûr, la fréquentation pourrait augmenter jusqu'à 40% d'ici 2020 par rapport à 2014. La capacité offerte actuelle permet de répondre globalement à cette hausse. Cependant, pour tenir compte des pics de déplacement en pointe, La Région demande à la SNCF d'adapter la capacité des trains en fonction des besoins, et dans ce but, a acheté de nouvelles rames Regio 2N plus capacitaires, livrées à partir de 2015. Cela permettra, par report, d'améliorer la capacité offerte sur ce secteur. Par ailleurs, les tarifications TLibr TER+autres réseaux continueront à proposer des services plus intégrés, afin d'encourager l'usage des réseaux de rabattement sur le TER (ex : Ruban), et de diffusion (ex : Vénissieux, Jean Macé), ou de laisser son vélo en consigne.		x
	Usager (formulaire électronique)	20/05/2014	Problème de capacité des trains, certains voyageurs ne peuvent pas monter. Demander à la SNCF de vous rendre état au même titre que les retards constatés. Que comptez-vous faire ?	La SNCF est l'exploitant du TER et à ce titre, elle est responsable des choix d'affectation de matériel et de composition des trains en fonction de la fréquentation et des contraintes techniques. La Région Rhône-Alpes suit de près les capacités offertes. Afin d'offrir un service de meilleure qualité, la Région Rhône-Alpes a commandé un nouveau matériel capacitair, le Régio 2N. Celui-ci sera déployé à partir de 2015. Des enquêtes "Origine/Destination" réalisées régulièrement permettent de donner une vision exacte du niveau de fréquentation de chaque train et de la capacité offerte. Concernant le taux de remplissage, au vu de la dernière enquête, 1 seul train sur l'heure de pointe du matin est en limite de capacité et seulement les 15 dernières minutes en destination de Lyon. Une nouvelle enquête sera réalisée à l'automne 2014 afin d'actualiser les données de comptage.		x
	Association (formulaire électronique)	21/05/2014	Quelle est la stratégie ou politique de la région vis-à-vis de l'augmentation de la fréquentation sur la ligne ?	voir réponse 2 questions précédentes		x
3. Matériel roulant	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement	
					en cours	clos
Propreté	Association Formulaire électronique	12/12/2012	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
	Usager	12/12/2012	Confirmez-vous que vous acceptez d'avoir des gens debout dans les trains ?	La Région a engagé de gros moyens financiers depuis 2002 (100 à 150 millions d'euros / an) pour rénover et acheter du parc matériel. Aujourd'hui, dans le contexte de crise actuelle et avec les dotations de l'Etat qui baissent, il faut envisager ce genre de pratique et autoriser, par exemple un temps debout sur des courtes distances (15 minutes).		x

Gestion parc matériel roulant	Association	21/05/2012	Qu'en est il du matériel que l'on devait 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
	Association	12/12/2012	D'où vient le train de 17h19 en gare de Perrache ? Dépôt ?	Le train vient du service de révision du dépôt de Vénissieux. Pour éviter les problèmes de retard suite à cet acheminement, il arrivera désormais du dépôt de Vaise.		x
	Association	03/11/2013	Comment expliquer les incidents qui ont eu lieu sur les trains TER : incendie d'une locomotive du train Lyon/Grenoble à Saint-Quentin-Fallavier le 19 juin 2013 et rupture d'un essieu le 26 juin sur le train Lyon/Chambéry le 26 juin ?	La SNCF n'a émis aucuns commentaires sur les deux incidents cités. Les opérations de maintenance sur le matériel roulant sont scrupuleusement respectées.		x
	Association (formulaire électronique) ADUT	08/07/2014	Comme nous le craignons, après la suppression de trains cet été, la réduction des compositions semble amorcée : • 07/04 : SAG LPD 7: 33 à BJ , une seule rame. Donc, surcharge à St Quentin où des usagers n'ont pas réussi à monter. • 08/07 : LPD GRE 17 : 14 , une seule rame. Les usagers sont debout dans les couloirs et assis dans les escaliers. De plus, le passage à niveau de St Pierre de Chandieu est en dysfonctionnement. Cela entraîne un retard supplémentaire sur les trajets.Merci de faire en sorte que les trajets se fassent dans des conditions normales	La Région demande à la SNCF d'ajuster l'offre de places assises en fonction du besoin. Il peut arriver ponctuellement que la capacité soit réduite, suite à une avarie du matériel. Il a été demandé par la présidente du comité de ligne à la SNCF lors du comité de ligne du 3 juin, à ce que la SNCF informe les voyageurs de la situation anormale lors de la mise en place d'un train en composition réduite. Ce sujet sera traité lors de la prochaine convention liant la Région à l'exploitant SNCF. Concernant le passage à niveau son fonctionnement est sous la responsabilité à RFF, à qui la question sera posée.	x	
Autres	Association Formulaire électronique	21/05/2014	Est-ce que les nouveaux TER2N commandés par la région Rhône-Alpes sont concernés par les rames trop « larges » ? Si oui, quel est l'impact réel ? Uniquement les quais, ou y-a-t-il un problème de croisement ? Si oui, qui va payer les modifications estimées à 50 Meuros et quelle est l'estimation du retard et donc l'impact sur les nouveaux Services et augmentation des dessertes sur la ligne ? Nous espérons qu'il n'y aura aucun retard sur les travaux engagés, voire prévus : Rappel, la 2ème phase de SAG ne réclame que 20 Meuros	Les travaux nécessaires dans la région rhône Alpes ont été identifiés depuis 2012 et se réalisent dans le planning prévu, sans incidence sur les circulations,,voire sont déjà réalisés (ex : Part Dieu). Il n'y aura aucune incidence sur le croisement des trains, seuls les quais sont concernés.		x
4- Information	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement	
Information en situation perturbée	Usager	12/12/2012	Le système d'information est couplé entre Perrache et Jean Macé pour éviter les problèmes de déphasage d'information. Le 3 décembre dernier le train de 8h53 a été supprimé et nous n'avons été avertis que 20 minutes plus tard en gare de Jean Macé, pourquoi ?	L'information n'était pas non plus disponible en gare de Perrache. Il arrive parfois qu'en fonction d'un aléa, on ne prenne pas tout de suite la décision de supprimer le train (c'est la décision ultime), les 20 minutes ont donc été le temps de traitement du problème.		x
5. Infrastructure et projets	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement en cours	clos
	Usager	12/12/2012	Dans les travaux prévus, y a-t-il un projet pour la 3eme et 4eme voie entre Vénissieux ouest et Saint Quentin Fallavier ?	La mise à 4 voies entre Saint Fons et Grenay est un projet inclus dans les réflexions sur la désaturation du nœud Lyonnais mais ne sera pas réalisable avant une dizaine années.		x

Travaux d'infrastructure	Usager	12/12/2012	Lors des travaux de renouvellement de voie de 2013, pourquoi traitez-vous les 2 voies entre Lyon et SAG la même année alors que le trafic y est plus important que sur la partie SAG Moirans que vous allez traiter en 2 fois ?	Pour réaliser ces travaux, RFF utilise un train usine dont la disponibilité est réduite (il en existe seulement 3 en France). Le planning est donc quasi imposé. Par ailleurs, l'état de la voie entre Lyon et SAG nécessitait d'intervenir en 2013 dernier délai.		x
	association	05/06/2013	Les travaux actuellement en cours vont-ils au final améliorer la régularité sur la ligne ?	RFF répond que ce n'est pas l'objectif de ces travaux, dont le but est de maintenir la voie en bon état. La plupart des aléas sont dus à des ratés de fonctionnement des passages à niveau et ne sont pas traités dans le cadre de ces travaux.		x
	Usager	12/12/2012	Quelle est la vitesse des TER en situation normale, ceci afin qu'on puisse comparer avec la période de travaux ?	Il y a 2 paramètres pour la vitesse : la voie et le matériel. Concernant la voie, elle est à 160 km/h jusqu'à l'île D'Abeau puis 140 km/h ou 110km/h suivant les portions. Pour le matériel, il en existe qui roule à 160, 140 et 120km.h. La vitesse est déterminée par le moins disant.		x
6.Gares, points d'arrêt et abords	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement en clos	
	Association	21/05/2012 5/06/13	La fréquentation est en constante augmentation à La Verpillère 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 relais coté autoroute. Pour l'instant sur la Verpillère 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 5/06/13	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 ?	La Région est tout à fait en phase avec cette approche. In fine le but est que les parkings voitures soient mis en tarification, mais cela ne dépend pas uniquement de la région. Un des objectifs du nouveau syndicat mixte des transports est d'avancer sur cette question d'harmonisation des accès aux parkings, d'une gare à l'autre sur le secteur de la CAPI.		x
	Association	05/06/2013	Problème des règles différentes d'accès aux parkings gare selon les lieux : gratuit à St Quentin et l'île d'Abeau, en partie payant à Bourgoin. A quand une harmonisation ?	L'ascenseur de la Tour-du-Pin est tombé en panne suite à des dégradations volontaires des portes et des guides de porte. La SNCF nous a informé avoir procédé aux réparations à la mi-septembre suite à livraison des pièces pour le mainteneur de l'ascenseur.		x
	Association (formulaire électronique)	03/11/2013	Peut-on réparer l'ascenseur de la gare de La Tour du Pin ?	A-t-on prévu d'autres consignes collectives sur la ligne et notamment sur les gares ne possédant pas de point Vélo'V : St Priest, Vénissieux, pour que les usagers cyclistes souhaitant ne pas transporter leur vélo dans le train puissent y déposer un 2ème vélo.		x
	Association (formulaire électronique)	03/11/2013	A-t-on prévu d'autres consignes collectives sur la ligne et notamment sur les gares ne possédant pas de point Vélo'V : St Priest, Vénissieux, pour que les usagers cyclistes souhaitant ne pas transporter leur vélo dans le train puissent y déposer un 2ème vélo.	Le parking de la Tour du Pin a été mis en service, côté opposé au centre ville. Pour éviter que, suite à l'aménagement de ce nouveau parking, des phénomènes de traversée de voie sauvage s'amplifient, RFF étudie des solutions comme la mise en place d'une signalisation adaptée, permettant de rectifier la position à l'arrêt des trains, ou l'installation de clôtures/portillon complémentaires. La question concernant le passage à niveau sur la route de Virieu est en cours d'instruction par RFF.		x
	Association (formulaire électronique)	03/11/2013	Peut-on prendre les mesures adéquates avec l'ouverture le 5 novembre du nouveau parking de la gare de La Tour du Pin ; en ce qui concerne le passage d'un quai à l'autre avec l'escalier qui débouche à l'est du quai en direction de Lyon, et en ce qui concerne le passage à niveau sur la route de Virieu qui potentiellement va voir passer 2 200 voitures supplémentaires ?			x

Service en gare et aux points d'arrêt	Usager (formulaire électronique)	21/05/2014	La mairie de Cessieu veut encourager des sociétés à s'implanter à Cessieu ce qui va développer la fréquentation de la halte. Pour ce faire et afin d'éviter que de nombreux usagers aillent à La Tour du Pin ou à Bourgoin-Jallieu prendre le train, l'ADUT demande que la région l'aide dans cette tâche auprès de la SNCF : l'acquisition d'un terrain SNCF pour agrandir le parking côté sud, la remise en état du parking côté nord et l'augmentation des dessertes	réponse en cours	x		
	Usager (formulaire électronique)	27/05/2014	Fermeture de la gare de Cessieu qu'en est-il?	Afin de vous apporter une réponse, nous nous sommes directement adressés à la SNCF, la Direction Régionale de Lyon. Celle-ci a confirmé que la fermeture de la gare de Cessieu n'était pas programmée.		x	
	Usager (formulaire électronique)	03/06/2014	Est-il acceptable de faire payer les places de stationnement dans les consignes à vélo collectives alors même que le stationnement des voitures est gratuit et génère de nombreux coûts (création de parkings, mise en place de vidéo-surveillance).	Pour répondre à vos interrogations sur les coûts des consignes à vélo en contradiction avec la gratuité des parkings en gares, voici quelques explications : le tarif de 35 euros/an pour l'abonnement à une consigne collective correspond à un service TER + vélo qui comprend la réservation d'une place, l'accès avec la carte OÙRA! , la maintenance et l'entretien de l'équipement. Ce tarif a été concerté avec les associations vélos qui se sont positionnées contre la gratuité du service pour responsabiliser les usagers. Une fois par an, une offre promotionnelle 1/2 tarif est proposée réduisant le coût à 17,50 euros/an. Nous sommes conscients que le stationnement est, dans la majorité des cas, gratuit jusqu'à aujourd'hui mais il devient de plus en plus contraint sur la majorité des sites gares, bénéficiant de consignes collectives : difficultés de trouver une place souvent très éloignée de l'accès aux quais. L'emplacement de chaque consigne collective en gare a été étudié afin que les usagers vélos profitent d'un accès au plus court aux quais pour prendre le train. Nous vous encourageons à poursuivre l'usage du vélo pour accéder à la gare et avons bien pris note de votre avis.			x
	Elu	03/06/14	Quand le parking de l'Isle d'Abeau sera-t-il sécurisé ? Le souterrain sera-t-il aussi équipé ?	La CAPI a prévu d'équiper le parking de caméras de vidéosurveillance à partir de septembre 2014, le souterrain piéton sera également traité.		x	
	ADUT	03/06/14	Des extensions de parking sont-elles prévues à l'Isle d'Abeau ? À Saint Quentin Fallavier ?	La CAPI répond qu'un agrandissement du parking est à l'étude à Saint Quentin Fallavier, en revanche rien n'est programmé à l'Isle d'Abeau.		x	
	Usager	03/06/14	Le parking de la Verpillière commence à saturer, et créé du report sur l'Isle d'Abeau mais cette gare n'offre pas une desserte aussi attractive qu'à la Verpillière vers Lyon. Qu'est-il prévu pour améliorer la situation ?	La CAPI a enclenché une démarche pour agrandir de nouveau le parking de la Verpillière et passer sa capacité de 150 à 310 places.		x	
Signalétique	usager	05/06/2013	Lorsque, aux heures tardives, le train à La Part Dieu est remplacé par un car, l'indication sur le tableau d'affichage "La Villette" est trop succincte : tout le monde ne sait pas où se trouve le parking cars de "La villette". De plus, une fois sur le parking, il n'y a aucun poteau indicateur, il faut demander aux chauffeurs de car pour s'assurer de la bonne destination.	Un contact va être pris par les services de la Région d'une part avec la SNCF pour l'affichage en gare, d'autre part avec le Grand Lyon pour améliorer la signalétique devant les arrêts de bus, sur le parking qui est sous sa maîtrise d'ouvrage.		x	

	Association (formulaire électronique)	05/06/2013	L'ADUT demande que les voitures ayant des emplacements pour les vélos aient une signalétique extérieure adaptée et entretenue pour une bonne visibilité des usagers.	Cette question fera l'objet d'une information lors de la première vague de comité de ligne 2014		x
7 - Intermodalité	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement	
					en cours	clos
	Association	12/12/2012	Pouvez-vous nous assurer que l'ascenseur en place à La Tour du Pin peut prendre en charge les personnes handicapées en fauteuil lourds ?	L'ascenseur est aux normes PMR et sa capacité de charge est de 630 kg. Il permet de transporter tout type de fauteuil sous réserve qu'il entre dans l'appareil.		x
	Association	05/06/2013	serait-il possible d'aménager un atelier pour vélos dans un local de la gare de Bourgoin Jallieu ?	SNCF a été saisie du sujet en dehors du comité de ligne et apportera une réponse		x
	usager	05/06/2013 03/06/14	Qu'en est-il de la coordination des horaires entre le réseau Ruban et les TER?	la CAPI a effectué des comptages après avoir organisé son réseau en rabattement sur les gares TER mais la fréquentation restant très faible, il n'a pas été possible budgétairement de maintenir en totalité une offre très peu utilisée. La CAPI a mis en place un service de transport à la demande "flexibus" qui permet de répondre aux besoins exprimés par les usagers habitant en zone rurale dite "diffuse" où les transports en commun ne sont pas viables. CAPI exprime aussi des réserves sur l'efficacité d'un rabattement calé sur les horaires de TER, au vu de la ponctualité actuelle de la ligne .		x
	Élu	12/12/2012	Il faudrait améliorer la communication et la coordination entre les différents AOT de transport public afin de travailler sur une cohérence de l'offre.	La Région est parfaitement en phase avec cette vision, la création du SMT va d'ailleurs dans ce sens.		x
8.Desserte	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée	Traitement	
					en cours	clos
	Formulaire électronique	12/12/2012	Je souhaiterais savoir pourquoi n'y a-t-il pas encore de solution à l'anomalie dans l'efficace cadencement : pas de train à 17h31 à Vénissieux, dir. Lyon P (alors qu'il y a 17h01, 18h01, 18h31, 19h01). C'est, il me semble, ce qu'on appelle une heure de pointe?	Lorsqu'il est possible techniquement, le cadencement à la demi heure en heure de pointe est réalisé en fonction de la fréquentation et du sens des flux. Ainsi, si la Région constatait qu'une forte demande existait, elle pourrait mettre à l'étude un train supplémentaire (pour l'instant fréquentation du 18h01 = 12 personnes en moyenne)		x
	Formulaire électronique (élu)	12/12/2012	La commune de St Pierre de Chandieu n'a aucun arrêt de la ligne actuellement. Nous espérons fortement, après la fermeture du passage à niveau PN 11, que notre gare pourra être réhabilitée. En effet, certaines entreprises de notre ZI (+ de 70) ont parfois du mal à recruter sans moyens de transports public les desservants.	Comme cela a été expliqué, il n'est à ce jour pas prévu de ré-ouvrir la gare. Un travail a été entamé avec la Mairie pour améliorer la navette existante (Saint Priest -> Toussieu).		x
	Association (formulaire électronique)	03/11/2013	Le train 17902 peut-il s'arrêter à Bourgoin-Jallieu pour soulager le train 17606 et permettre ainsi aux usagers de La Verpillière de trouver des places assises dans le 17606.	Demande de précisions auprès de l'association : en cours d'instruction		x

Correspondances

Association (formulaire électronique)	03/11/2013	Peut-on intégrer dans le cahier des charges du Service 2015 les arrêts dans ces 4 gares : Voiron, La Tour du Pin, Bourgoin-Jallieu et La Verpillière pour tous les inter-cités Lyon / Grenoble.	Sur cet axe la priorité est la robustesse de l'horaire. Il n'y aura pas de de création d'arrêt supplémentaire en dehors de ce qui est permis dans la trame. Pour 2015, la région privilégie, entre autres, la recherche de la qualité et le maintien de fonctionnalités qui pourraient être perdues à cause des évolutions de trame. Ainsi, les arrêts hors trame ne seront pas inscrits au cahier des charges alors que le maintien des relations de la Bièvres avec Lyon le seront.		x
Association (formulaire électronique)	03/12/2013	Pourquoi le train au départ de Grenoble en direction de Lyon ne s'arrête pas en gare de Voiron. Forte demande des usagers entre 17h47 et 18h47. Problèmes ou retards fréquents pour les trains de 18h47 et 19h23	Sur cet axe (Grenoble - Lyon), la priorité est la robustesse de l'horaire. Il n'y aura pas de création d'arrêt supplémentaire en dehors de ce qui est permis dans la trame. Pour 2015, la région privilégie, entre autres, la recherche de la qualité et le maintien de fonctionnalités qui pourraient être perdues à cause des évolutions de trame. La qualité de service est une préoccupation permanente de la Région, autorité organisatrice de transport. La convention d'objectifs et de performance votée en septembre 2011 par le Conseil régional, pour la période 2011-2015, vise à améliorer la qualité du service TER en région Rhône-Alpes, en engageant RFF et la SNCF. Cette convention rappelle à la SNCF les exigences de la Région en termes d'obligation de résultats contractuelle, notamment en ce qui concerne la circulation effective des trains programmés, la ponctualité et l'information des voyageurs, et de moyens qui en découlent. Elle a également pour but de rechercher une meilleure efficacité des infrastructures ferroviaires et de leur exploitation. Nous ne manquerons pas de transmettre à la SNCF vos remarques afin d'obtenir des explications		x
Association (formulaire électronique)	03/12/2013	arrêt supplémentaire en gare de la tour du pin	Sur cet axe la priorité est la robustesse de l'horaire. Il n'y aura pas de de création d'arrêt supplémentaire en dehors de ce qui est permis dans la trame. Pour 2015, la région privilégie, entre autres, la recherche de la qualité et le maintien de fonctionnalités qui pourraient être perdues à cause des évolutions de trame.		x
Usager (formulaire électronique)	09/09/2013	L'IC de nuit Paris (23h12) - Chambéry (5h08) - Aix-les-Bains (5h53) manque de correspondances le samedi matin, pour aller plus loin dans la région (Bellegarde, Genève, Modane, Ambérieu).	Pour l'instant, la Région n'a pas identifié de forte demande sur cette correspondance le samedi. L'objectif aujourd'hui est de consolider l'offre en place pour gagner en qualité plutôt que de la développer.		x

	Usager (formulaire électronique)	03/06/2014	Résidant à l'Isle d'Abeau et travaillant près de Lyon Part-Dieu, j'emprunte le train à l'Isle d'Abeau et effectue une correspondance en gare de la Verpillière. Je constate que beaucoup d'usagers, dans le même cas de figure, se rendent en voiture à la verpillière pour éviter cette correspondance et les problèmes associés (perte de temps et multiplication des risques de retard). Quelles sont les actions en cours ou à l'étude qui permettrait d'améliorer la desserte de l'Isle d'Abeau et, ce faisant, limiterait les problèmes de circulation et stationnement en gare de la Verpillière ?	Concernant votre question sur l'amélioration de la desserte de L'Isle d'Abeau, nous vous rappelons que dans la construction de la trame horaire, l'Isle d'Abeau est desservi par les trains péri-urbains et bénéficie à ce titre de 42 trains par jour. Il n'est pas prévu à ce jour de changer la desserte. La ligne est déjà saturée et l'objectif de la Région est de la fiabiliser. De plus, la desserte de l'Isle d'Abeau donne accès à la halte de Jean Macé, reliée au réseau urbain par la ligne B, qui vous permet d'atteindre la Part Dieu en 5'. Enfin, une réflexion est en cours sur un agrandissement de parking à la Verpillière.		x
Politique d'arrêts	Association	21/05/2012 5/06/13	Peut on avoir les arrêts dans 4 gares (Bourgoin, La Verpillière, La tour du Pin, Voiron) sur tous les IC ?	Cette demande est intégrée au cahier des charges 2014 mais ne pourra pas être retenue. Elle sera intégrée au cahier des charges 2015 et 2016, dans l'attente d'une matériel roulant plus performant permettant de créer un nouvel arrêt sans péjorer le temps de parcours des autres usagers.		x
	Association	21/05/2012 5/06/13	Peut on remettre le car de 23h15 en train ?	Cette demande est intégrée au cahier des charges 2014. Ce car, compte tenu de sa faible fréquentation, ne justifie pas son remplacement par un train.		x
	Usager	12/12/2012	Pourrait-on diamétraliser la ligne avec celle de Roanne comme cela se fait pour Saint Etienne et Ambérieu ?	Il existe des avantages et des inconvénients à diamétraliser. Le gros avantage est de limiter le nombre d'arrivées dans la gare saturée de Lyon Part Dieu. Par contre, l'inconvénient est que les incidents d'une partie de ligne se répercutent sur l'autre partie de ligne. Sur une ligne sensible comme Lyon Grenoble, il est préférable de ne pas diamétraliser. Par ailleurs, la ligne de Roanne n'est pas électrifiée et il faudrait donc faire rouler du matériel diesel sur des lignes électriques, ce qui n'est pas optimum.		x
	Association	12/12/2012 5/06/13	Les nouveaux matériels commandés par la région vont arriver pour le service 2015. Vont-ils permettre de rétablir l'ensemble des arrêts à La Verpillière ?	Il y a deux problématiques pour les arrêts à La Verpillière : la performance du matériel et les sillons TGV. Le nouveau matériel qui arrive en 2015 est à ce jour prévu sur la ligne Lyon Ambérieu. Il va permettre de redéployer en Rhône Alpes celui qu'il remplace. Par ailleurs, la SNCF précise que dans le schéma directeur, il est prévu que la ligne soit équipée en 24500, ce qui est aussi en phase avec l'audit des lignes sensibles qui préconise d'uniformiser le matériel sur la ligne.		x
	Association	12/12/2012 5/06/13	Pouvez-vous nous assurer que le cahier des charges 2015 comprend bien en étude les arrêts supplémentaires la Verpillière ?	L'expression de besoin pour la trame 2015 comporte bien la demande des 4 arrêts en systématique (La Verpillière, Bourgoin, La Tour du Pin, Voiron) sur les IC.		x
	Association (formulaire électronique)	31/11/2013	Pourrait-on faire s'arrêter le train 17902 à Bourgoin-Jailleu pour remettre cette liaison entre l'avant-pays savoyard et le Nord-Isère et ainsi permettre aux chambériens et aux usagers de l'avant-pays savoyard de venir travailler en train sur Bourgoin-Jailleu ?	Le Conseil régional souhaite travailler sur la qualité de service avec la SNCF et nous avons donc souhaité inscrire les mesures dans notre cahier des charges de 2015. La coupure à Chambéry entre les trains des vallées et les trains Lyon-Chambéry devrait améliorer la situation en 2014		x
9.Politique de tarification	Origine de la question	Date de la question	Description de la question	Réponse apportée		

Politique régionale de tarification TER	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. http://www.accessibilite.sncf.com/spip.php?article148		
abonnement consignés à vélo	Association	05/06/2013	Pourrait-on avoir une simplification de l'abonnement aux consignés à vélo ? Aujourd'hui deux démarches différentes pour l'abonnement TER et pour la consigne à vélo. L'idéal serait de pouvoir accéder à l'abonnement aux consignés via CB par internet.	Ce sujet est effectivement à prendre en considération, la région l'avait prévu dans la convention qui la lie à la SNCF. La Région a donc réactivé cette demande auprès de la SNCF pour 2014.		x
	Association	05/06/2013 03/06/14	Pourquoi les consignés à vélo sont payantes alors que les parkings voitures sont gratuits ?	La région met progressivement en place de nouveaux services, pour assurer la sécurité des vélos, comme cela avait été demandé par les usagers. Ce service, qui a demandé un investissement, en retour est payant, pour une somme modique de 35€ par an. In fine le but est que les parkings voitures soient également mis en tarification, mais cela ne dépend pas uniquement de la région. Un des objectifs du nouveau syndicat mixte des transports est d'avancer sur cette question d'harmonisation des accès aux parkings, d'une gare à l'autre sur le secteur de la CAPI.		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	Association (formulaire électronique)	03/11/2013	Pourrait-on organiser les réunions du comité de ligne sur le trajet des trains entre SAG et Chambéry et non pas systématiquement à Aix-les-Bains ?	Le comité de ligne cherche à se réunir en alternant entre les différentes communes que la ligne traverse afin d'être accessible par un maximum d'usagers. Effectivement, le CL18 se réunit depuis plusieurs vagues à Aix-les-Bains, pour des raisons logistiques liées à la réservation de la salle.		x
Enquête Déplacement Régional	comité de ligne	03/06/2014	L'enquête est réalisée du lundi au vendredi auprès des habitants de la région, et les questions portent sur les déplacements effectués le jour précédant. Dans ce cas comment sont enquêtés les déplacements du samedi ?	Les enquêtes réalisées le lundi portent sur les déplacements du dimanche ET du samedi de manière à couvrir tout le week end, dans les résultats.		x