

TRANSPORTS REGIONAUX DE VOYAGEURS

Relevé de conclusions

■ Réunion	Comité de ligne Lyon – Saint-André-le-Gaz
■ Date et heure	3 juin 2014 18h
■ Lieu	La Tour du Pin
■ Participants	Liste jointe en annexe
■ Contact	Documents disponibles sur www.comitesdeligne.rhonealpes.fr
■ Rédactrice	Sabine LOIREAU / ART-UTCD

Propos introductifs

Elyette CROSET BAY, Présidente du comité de ligne **Lyon – Saint-André-le-Gaz**, accueille et remercie les participants pour cette nouvelle vague de comité de ligne.

Ce relevé de conclusions complète les documents délivrés en séance et disponibles en ligne sur le portail de la Région Rhône-Alpes. Il contient la synthèse hiérarchisée des demandes du comité de ligne, et renvoie au document de suivi des questions/réponses.

Suivi des questions et réponses

Le document de suivi des questions et réponses du comité de ligne complète le présent relevé de conclusions. Il est mis à jour après chaque comité de ligne à partir des questions posées en séance et via les formulaires électroniques. Il est disponible en ligne sur le portail de la Région Rhône-Alpes.

Synthèse des débats

Qualité de service de la desserte

Ponctualité de la ligne

Même si la SNCF affiche une amélioration de la ponctualité, ces derniers mois, la régularité sur la ligne reste médiocre, engendrant retards voire suppressions de trains.

Les usagers et associations présents font de nouveau part de leur mécontentement et de leur lassitude face à cette situation qui n'évolue pas.

L'attente d'une meilleure ponctualité est forte.

La SNCF, à la demande des participants, fournit en séance les taux de réalisation de l'offre en 2013 pour la ligne :

- Lyon – Grenoble : 97,4 %, causes externes : 1,3 %, causes exploitation : 1,3 %
- Lyon – Saint-André-le-Gaz : 96,3 %, causes externes : 1,3 %, causes exploitation : 2,4 %

Les usagers et associations expriment l'attente de données statistiques plus précises concernant les causes des trains supprimés.

Elyette CROSET BAY explique que de nouveaux indicateurs sont à l'étude dans le cadre de la prochaine convention TER liant la SNCF à la Région.

Elyette CROSET BAY rappelle que cette ligne souffre d'un retard d'investissement de plus de 20 années sur l'infrastructure, qui ne peut être comblé à court terme et se traduit par une exploitation fragile, d'où les retards fréquents.

Services à bord : confort

Plusieurs usagers font part de l'inconfort de voyage dans certains trains de pointe du matin ou du soir, car le nombre de places assises est insuffisant par rapport au nombre de passagers, du fait d'une composition réduite du train.

En situation normale, les enquêtes réalisées par la Région montrent que les compositions proposées répondent à la demande.

Cependant, il arrive que pour des raisons d'incidents ou d'aléas sur le matériel, le train soit mis à quai en composition réduite, le nombre de places assises devient alors insuffisant.

L'ADUT souhaite que lorsque cela est le cas, notamment au départ de Part Dieu le soir, la SNCF réalise une annonce d'excuses du fait de l'inconfort occasionné pour les usagers.

Elyette CROSET BAY invite les usagers à signaler à la SNCF les trains ponctuellement en surcharge pour que des mesures correctives puissent être prises par l'exploitant qui doit ajuster les moyens aux besoins. Par ailleurs, l'arrivée du nouveau matériel roulant en 2015 devrait permettre par « effet cascade » d'ajouter de la capacité sur l'axe.

Qualité de service des Services aux Voyageurs

Information aux voyageurs en situation perturbée

L'ADUT exprime une attente très forte au nom des usagers concernant la qualité de l'information diffusée aux usagers en gare et sur les quais notamment. Ce point est d'autant plus important eu égard à la fréquence des retards.

Elyette CROSET BAY convient que sur ce point la SNCF ne diffuse pas assez d'informations en temps réel aux usagers. Ce problème de communication remonte dans tous les comités de ligne et fera l'objet d'un traitement spécifique dans le cadre de la future convention avec la SNCF.

Ce sujet a été abordé lors du comité de ligne précédent, les mêmes demandes refont surface, car la situation ne s'est pas améliorée depuis.

Comme l'avait demandé Elyette CROSET BAY lors du dernier comité de ligne, la SNCF précise que les agents en contact avec les usagers sont formés à la gestion des situations conflictuelles. Donc, en cas de débordement, ils font de leur mieux pour renseigner les usagers, mais n'ont pas forcément en leur possession toutes les informations utiles sur la situation en temps réel.

Accès en gare avec le réseau RUBAN

Concernant les rabattements par le réseau de bus RUBAN sur les gares, un usager fait remarquer que les horaires et le service pourraient être améliorés.

Claude BERENQUER explique qu'il n'est pas toujours facile de caler les horaires du réseau RUBAN sur les trains au vu des problèmes de ponctualité soulevés avant.

Accès en gare avec les vélos

Concernant les abonnements pour les consignes à vélos, l'ADUT demande à ce que l'abonnement soit pris en charge par les communes tant que les parkings pour voitures restent gratuits.

Accès en gare avec les voitures

L'ADUT remercie la Communauté d'Agglomération des Portes de l'Isère pour les actions menées en termes d'aménagement de parkings, notamment à Villefontaine, où la situation était critique.

Un besoin se fait à présent sentir à Saint-Quentin-Fallavier, la CAPI étudie actuellement une possibilité d'agrandissement.

Synthèse hiérarchisée des demandes

Cette synthèse permet au comité de ligne de fixer ses priorités parmi les demandes formulées et de les porter à la connaissance de Mme GIRAUD, Vice-présidente du Conseil régional déléguée aux Transports.

Demandes retenues lors du comité de ligne :

- Améliorer la communication de la SNCF aux usagers
- Equipement des 4 gares Intercités de la ligne pour l'accès PMR (La Verpillière, Bourgoin Jallieu, La Tour du Pin, Voiron)
- Desserte des gares par le réseau bus RUBAN en accès rapide
- Diffusion en gare de l'information et excuses de SNCF et Région aux usagers, quand le train mis à quai est en composition réduite par rapport à la normale
- Fourniture des données sur les causes précises des retards et suppressions des trains afin de pouvoir déclencher un plan d'actions.

Conclusion

Elyette CROSET BAY remercie les participants et lève la séance à 20h45, invitant les participants à poursuivre les échanges autour du buffet.

LES INTERVENANTS DE LA REGION RHONE ALPES

Nom Prénom	Fonction
Elyette CROSET BAY	Présidente du comité de ligne
Sabine LOIREAU	Chargée de mission

LES INTERVENANTS DE LA SNCF

Nom Prénom	Fonction
Benoît CHATENET	Responsable territorial
Brigitte BACHELARD	Chargée d'axe

LES INTERVENANTS DE RFF

Nom Prénom	Fonction
Damien CARABOEUF	Référent RFF

Présents ou représentés

Nom	Prénom	Organisme
ASCIAC	Céline	CAPI
BELVEGUE	Patrice	Président de l'ADUT
BERENGUER	Claude	Vice-président CAPI
BORGHI	Roland	Association ADUT
CALLOT	Pascal	Association ADUT
CERETTA	Fabien	Technicien
CHARAMEL	Pierre	Usager
CROIBIER	Pascal	Mairie de Saint-André-le-Gaz
DELSEY	Béatrice	Usagère
EMAURE	Jean-Luc	Usager
FINCK-VALLIER	Sonia	Directrice services techniques Mairie de La Tour du Pin
GALLET	Eric	ADUT TER
GENIN	Claudette	Journaliste Dauphiné Libéré
GIRERO	Céline	Usagère
GROS	Jean-Pierre	Association ADUT
GRYZWACZ	Pascal	Adjoint au Maire de l'Isle d'Abeau
LAFAY	Marylou	Usager

LORIDON	Pierre	FNAUT
MAES PORTELLA	Sophie	
MISSERI	Bernard	ADUT
Mme PERIN		Adhérente ADUT
MONIN	Martial	FCPE
PEILLEX	Monique	Usagère
POINSARD	Michel	Usager
SANCHEZ CANO	Norbert	Adjoint au Maire de Saint-Quentin-Fallavier
THEVENOT	Delphine	Usager
VAB PUymbroeck	Cyrille	Usager
VERDEL	Michel	Association ADUT
VERICEL RITTNER	Célia	Association ADUT