

Relevé d'échanges du Comité de Partenaires Régional Vallée du Rhône est

25 novembre 2024 - 14h/17h à Lyon

Ce relevé d'échanges et le support de présentation seront disponibles depuis le site internet <https://www.laregionvustransporte.fr/contenus/les-documents-des-comites-de-partenaires-regionaux-cpr>

Un lien visioconférence a été exceptionnellement mis en place compte tenu des conditions météorologiques empêchant certains invités de se rendre au comité. Monsieur Frédéric Aguilera, qui préside le comité, propose qu'un tour des participants soit fait en présentiel et distanciel.

Ce document retrace les interventions faites en séance et ont été réparties par thématique ci-dessous.

- 1. FEUILLE DE ROUTE MOBILITES POSITIVES DU QUOTIDIEN : CAP SUR 2035 EN LIEN AVEC L'OUVERTURE A LA CONCURRENCE DU TER**
 - A – UNE CONCERTATION RENFORCEE**
 - B – ENJEU FEUILLE DE ROUTE, CPER, SERM**
 - C – OUVERTURE A LA CONCURRENCE**

Relevé des échanges :

- La suppression des 2 agents en gare de Vaise en début d'année pose problème notamment pour la prise en charge des voyageurs. Une présence humaine est importante. La gare de Vénissieux n'est pas accessible et l'escalier vertigineux est très dangereux. Dans le cadre de l'ouverture à la concurrence, les prestations faites par SNCF G&C ne sont pas évoquées, comment ces sujets seront traités dans ce cadre ?

REGION : Il s'agit en effet d'un sujet important et majeur. Cette interface sera gérée avec les futurs opérateurs. Il convient de garder un maximum d'humanisation des dispositifs.

- 2. ACTUALITES SERVICES AUX USAGERS**
 - A – DROITS ET OBLIGATIONS DU VOYAGEURS (DOV-PRR°)**

Relevé des échanges :

- Les trains supprimés n'apparaissent pas dans les slides sur l'indemnisation liée au PRR. Comment les indemnisations sont faites en cas de suppression ?

SNCF VOYAGEURS : Une solution est proposée (autre train) ou en fonction du temps de retard, une indemnisation sera faite (50 %).

- Avec l'ouverture à la concurrence, les usagers vont être amenés à emprunter des trains non gérés par la SNCF. Comment les indemnisations s'opéreront-elles ?

SNCF VOYAGEURS : La réglementation européenne stipule que la même entreprise ferroviaire doit être empruntée pour bénéficier d'une indemnisation.

REGION : Ce sujet sera mentionné dans le cahier des charges avec les opérateurs. Il conviendra de réfléchir à sa déclinaison.

- Les indemnisations seront possibles uniquement sur les voyages directs, il convient donc que SNCF Connect propose des trajets éligibles.

SNCF VOYAGEURS : si le trajet est vendu par la SNCF en un seul titre de transport avec correspondance, alors l'éligibilité sera effective.

- La notion de train complets sur SNCF Connect pose question pour beaucoup d'usagers, d'autant qu'il est constaté que les trains ne le sont pas.

SNCF VOYAGEURS : dès lors que la SNCF a vendu le nombre de places théorique, le train est affiché complet. La SNCF a bien conscience de la difficulté que cela peut poser.

REGION : Le principe de la non-réservation fait qu'il y a un risque d'avoir des trains complets et d'autres moins. Les critères sont à revoir.

- Sur SNCF Connect, il y a au moins 3 « cars fantômes » entre Valence et Crest, cars qui n'existent pas. Le problème a été signalé le 10 octobre, sans changement à ce jour.

SNCF VOYAGEURS : C'est noté.

- Les indemnisations vaudront-elles pour les retards supérieurs à 1 h ?

SNCF VOYAGEURS : oui, cette indemnisation ne vaut que pour les occasionnels, pas sur les abonnés.

- La relation usagers/SNCF est médiocre, avec l'ouverture à la concurrence, ça risque d'accentuer les choses en rajoutant un cran supplémentaire.

REGION : il n'y aura qu'un seul interlocuteur demain également donc pas d'accroissement du nombre d'interlocuteurs à ce niveau. Il n'a pas de notion de mille feuilles. On ne peut qu'espérer que les relations s'améliorent.

B – MODERNISATION DES AUTOMATES DE VENTE

Relevé des échanges :

- Tous les trajets ne sont pas enregistrés dans les automates actuels, est ce que cela va changer ?

SNCF VOYAGEURS : oui, les DBR actuels ne sont plus tous jeunes. L'objectif est que tous les trajets et les horaires de trains soient affichés.

- Les nouveaux DBR accepteront-ils les billets de banque ?

SNCF VOYAGEURS : non, certains acceptent les pièces mais pas les billets de banque. Sinon les cartes bancaires sont acceptées.

- La hauteur des DBR n'est pas adaptée pour les Usagers en Fauteuil Roulant (UFR). Une prise jack est-elle prévue pour brancher les casques audio, indispensable pour les personnes non/mal voyantes ?

REGION : Oui, comme actuellement, la prise jack est prévue et les infos visuelles seront abaissées et, de fait, plus accessibles pour les UFR.

- Le nombre d'automates sera-t-il plus important ? Certaines gares ne sont pas équipées d'automate.

REGION : La progression du nombre d'automates est prévue pour améliorer le service pas pour faciliter la fermeture des guichets. Actuellement, 68 haltes n'en sont pas équipées car il y a bcp d'abonnés donc pas de nécessité d'automates. L'installation est très couteuse et nécessite une priorisation. Dans ces haltes, il convient de s'adresser au contrôleur pour bénéficier du tarif guichet.

- la SNCF envisage-t-elle l'installation d'automates à bord comme en Allemagne ?

SNCF VOYAGEURS : Il s'agit de piste de réflexion en cours d'étude.

REGION : avec l'ouverture à la concurrence et la stabilité du parc matériel, c'est en effet un sujet qui va pouvoir être étudié malgré les contraintes normes anti-feu imposées. Les choses vont évoluer d'ici 5 à 10 ans. La SNCF va nous faire des propositions d'innovation sur la distribution.

- Sur les DBR actuels, il est très difficile de trouver gare qui commence par Saint, avez-vous pris en compte ce problème pour les futurs matériels ?

SNCF VOYAGEURS : Oui en effet, ce problème a été pris en compte et va être modifié sur les nouveaux matériels.

C – EVOLUTIONS OURA : LANCEMENT DU MAAS

Relevé des échanges :

- Il convient que vigilance soit faite sur l'accessibilité de l'appli Oûra.

REGION : Le cahier des charges intègre les sujets d'accessibilité. Un audit est fait par un prestataire extérieur. L'application sera donc accessible.

D – BILAN SUR LE PASS RAIL

Relevé des échanges :

- Y aura-t-il un pass rail 2025 ?

REGION : Le sujet n'est pas encore décidé.

3. ACTIONS SUR L'INTERMODALITE ET LA MULTIMODALITE

A – TRANSPORTS INTERURBAINS ET SCOLAIRES

Relevé des échanges :

La Région est interrogée sur l'ouverture d'un service de desserte locale par la Communauté de Communes Bugey sud. C'est un service de bus urbains pour lesquels tous les arrêts ne sont pas accessibles ce qui représente une forte discrimination envers les usagers PMR. La suspension de ce transport est demandée le temps que tous les arrêts soient rendus accessibles.

REGION : Nous prenons note de la demande et on va se renseigner.

Compléments post réunion : A noter que, dans l'attente de la mise en accessibilité de l'ensemble des points d'arrêts, le service de Transport à la Demande de Bugey-Sud assure en parallèle un service de transport en porte-à-porte (sur réservation) pour les Personnes à Mobilité Réduite. (Extrait règlement intérieur CC Bugey)

- Est-ce que les cars Region et ter sont tous accessibles ? Le personnel est-il formé pour l'accueil des usagers en fauteuil roulant (UFR) ? Les plateformes sont-elles vérifiées de façon régulière ?

REGION : Le transport par car de personnes UFR est obligatoire. Le personnel de conduite est formé à l'utilisation des plateformes. La vérification des plateformes est faite de façon régulière par les transporteurs. Cependant ce matériel étant peu utilisé et les manœuvres d'accueil/arrimage du fauteuil peu pratiquées par le conducteur, nous conseillons l'utilisateur d'appeler le transporteur pour l'avertir de son voyage pour s'assurer que sa prise en charge s'opérera dans de parfaites conditions. A noter que sur certaines lignes, pour des contraintes d'exploitation ou d'accessibilité des arrêts, la Région a mis en place des services de substitution réservables à la demande et effectués par des véhicules dédiés.

- Est-ce que le Transport à la Demande (TAD) peut être organisé de façon logique pour l'utilisateur en sortant des périmètres des communautés de communes ?

REGION : Oui, le but est en effet de simplifier le parcours usagers. C'est notamment le but des contrats opérationnels prévus aux Comités de Partenaires Locaux.

- Les cars scolaires sont-ils ouverts au public ?

REGION : Globalement c'est souvent le cas, sauf pour le transport d'élèves maternelle/primaire.

- Se félicite de la mise en place du service de Transport à la Demande de la Plaine de l'Ain. Il serait intéressant de connaître les raisons de ce succès : Transfert modal, ...

B – AMENAGEMENTS DANS LES GARES

Relevé des échanges :

- Les portes automatiques dans les gares se referment trop rapidement ou ne détectent pas le fauteuil, est-il possible de remédier à ce problème ?

SNCF G & C : G & C va voir ce qu'il est possible de faire.

- En gare de Valence, le garage à vélos affiche une ouverture en novembre or il n'est toujours pas opérationnel, qu'en est-il ?

SNCF G&C : Il s'agit d'un sujet d'actualité au niveau national. La problématique réside dans les vélos électriques, car le risque d'incendie est important. Il est donc préconisé de disposer des Consignes sécurisées à Vélos en extérieur de préférence, mais il faut avoir du foncier pour que ce soit possible. Lorsqu'il n'y a pas de foncier, l'installation est faite en intérieur mais le risque d'incendie complique les choses.

- Donc le petit local vélo en gare routière (Valence) reste ouvert avec le même risque ?

SNCF G & C : ne gère pas la gare routière

REGION : Oui le petit local vélo en gare routière reste ouvert en l'attente de l'ouverture du garage à vélo SNCF.

- Qu'en est-il des travaux en gare de St Clair les Roches et Péage de Roussillon ?

SNCF GARES & CONNEXIONS : Les travaux en gare de St clair les Roches vont démarrer prochainement. D'ailleurs, l'accès au parking va être difficile.

S'agissant des travaux en gare du Péage de Roussillon le projet est reporté faute de financement.

- La mise en accessibilité de la gare de l'Arbresle est achevée, cependant les ascenseurs sont déjà en panne.

SNCF G & C : En effet, la panne d'ascenseurs a eu lieu 1 semaine après. Les services de G & C sont en contact permanent avec le sous-traitant pour que ce problème soit réglé. Les travaux ayant été réalisés permettent une mise en accessibilité de la gare : Réhausse des quais, 2 ouvrages d'art passerelle. L'inauguration aura lieu en tout début d'année prochaine.

- En général, les ascenseurs dans les gares fonctionnent. Cependant, qui répond lorsqu'on appuie sur le bouton de secours : SNCF ou des opérateurs externes ?

SNCF G & C : En général, un opérateur répond et oriente vers les pompiers, etc.

- Il faut que vous soyez vigilants pour localiser les ascenseurs lors de panne. Il arrive parfois que dans les grandes gares telle que celle de Lyon, il y ait beaucoup de temps perdu pour localiser l'ascenseur en question.

SNCF G & C : c'est noté.

- En gare de Montluel, le Snack « Gare à la faim » n'a pas de rampes et n'est donc pas accessible.

SNCF G & C : Une rampe d'accessibilité est prévue, les travaux ont débuté fin 2024 pour permettre l'accès à Gare à la faim avec un service possible à la fenêtre (pour rappel ce commerce fait uniquement de la vente à emporter).

C – ACCESSIBILITE

Relevé des échanges :

- A St Clair les Roches, le parking est saturé, qu'est-il prévu à venir ?

SNCF G & C : La giration des bus lignes régionales, qui passe à St Clair, est compliquée pendant quelques mois le temps d'avoir une gare accessible.

REGION : Il existe de multiples réponses sur le sujet du parking en général, pas de réponse générale. Propre aux collectivités.

- Les goulottes vélos doivent être installées de façon globale dans les gares pour faciliter l'accès des vélos à bord.

REGION : Plusieurs dizaines de projets « goulotte » sont en cours. Il convient de noter que l'avenir du vélo n'est pas qu'à travers le train. On encourage le fait que les gens prennent de plus en plus le vélo et le train, c'est certain. Cependant, le vélo crée des difficultés d'emport dans les trains. Les SERM doivent intégrer les problèmes d'accessibilité des gares aux vélos : pistes cyclables, itinéraires cyclables, etc. L'utilisation des abris vélos sécurisés est largement encouragée.

4. BILAN TER

A – BILAN TER 2023 ET 1ER SEMESTRE 2024

Relevé des échanges :

- La réalisation de l'offre présentée est nominale ou modulée ? Il y a de nombreux dysfonctionnements liés à des pannes matériels.

SNCF VOYAGEURS : La réalisation de l'offre sur un train est évaluée quel que soit le type de composition. Les suppressions partielles sont incluses.

Sur la vallée du Rhône, il y a en effet plusieurs problèmes chroniques sur le matériel roulant et les Z 24500 : platines de portes identifiées => remplacement massif en cours, fuites sur isolateurs => travail fait pour trouver une solution.

Les causes des dysfonctionnements sont toutes traitées et des solutions sont toujours proposées.

Pour la ligne Lyon/ Marseille, il s'agit d'un TER long parcours, pour lequel la ponctualité et la régularité sont à revoir. La Vallée du Rhône est complexe et pas complètement autonome.

- Qui décide du cahier des charges lors de l'achat des matériels ? L'exemple des rames tram-train où des pièces ne sont plus disponibles est un exemple représentatif.

SNCF VOYAGEURS : Il s'agit d'un problème qui n'a rien à voir avec le cahier des charges mais d'un problème de moteur « powerpack » dont la qualité est mauvaise. Le matériel roule parfois en moteur isolé. Les moteurs ont une durée de vie en nombre de km et les agents sont amenés à les changer régulièrement. Ces problèmes sont en cours de correction.

- Le choix de faire rouler des rames en Unités Simples (US) plutôt qu'en Unités Multiples (UM) est donc un risque calculé ?

SNCF VOYAGEURS : non mais il convient d'éviter de supprimer les trains autant que possible.

- Il y a des problèmes de fiabilité du matériel sur la vallée du Rhône en effet mais si le cadencement était amélioré cela réduirait les désagréments pour les usagers qui pourraient se rabattre sur une autre alternative en cas de suppression.

- Sur la liaison Paray/Lyon, la ponctualité baisse. Qu'est-il prévu sur le poste de Lamure pour lequel M. Farrandou a déclaré se charger du dossier personnellement. Aucune offre n'a été publiée et les études faites mettant en évidence le développement de l'offre sont ignorées.

SNCF RESEAU présente la slide sur Lamure.

REGION : Les attentions se sont bcp focalisées sur le poste non pourvu en gare de Lamure. Les problèmes ne seraient pas résolus si le poste venait à être pourvu demain. Un communiqué de presse commun avec la Région Bourgogne-Franche-Comté montre que la position des Régions Auvergne-Rhône-Alpes et Bourgogne-Franche-Comté est commune sur l'ensemble de la ligne et qu'un travail de concert est fait pour maintenir le plan de transport. Il est important qu'il y ait une unité de communication pour éviter l'absence d'information auprès des usagers.

Il ne s'agit pas d'une ligne que la Région souhaite voire fermer. Le Nœud Ferroviaire Lyonnais impacte inévitablement cette ligne.

- La ligne Tours/Lyon ne pourrait-elle pas passer en Intercités car elle est très fréquentée pce qui éviterait de la supprimer ?

SNCF VOYAGEURS : Il n'est pas prévu de supprimer la ligne. Le maintien de la desserte avec une correspondance à Nevers : Tours/Nevers correspondance Nevers/Paray/Lyon est envisagé à l'horizon 2027.

REGION : si l'Etat veut bien la prendre en charge en Intercités, il est bien évidemment favorable mais malheureusement ça n'est pas un sujet d'actualité.

- L'Etoile ferroviaire de Lyon EFL est un sujet qui dure depuis de nombreuses années sans pour autant qu'il n'y ait d'avancée.

REGION : Même si tous les acteurs sont d'accord, le financement doit être trouvé. Mais des réflexions sont engagées sur ce sujet.

- La diminution de tenue du poste de l'agent de circulation à Tarare pose des problèmes de sécurité. La présence humaine réduit les actes de délinquance.

REGION : Dans le cadre du CPER, la mise en place d'un schéma directeur sur cette ligne est prévue.

SNCF RESEAU : il convient de bien différencier un agent SNCF Réseau qui a les compétences pour gérer la circulation, d'un agent en gare qui est présent pour la vente ou l'information voyageur. Un agent de renfort est déployé les lundis et vendredis et lors d'incident afin de fluidifier la gestion des circulations.

- SNCF RESEAU va-t-il anticiper les changements climatiques ?

SNCF RESEAU : oui, même si des progrès restent à faire. Un programme existe pour tenter d'être résilient face aux évènements climatiques. D'ailleurs, il a été constaté plus de résistance face aux mesures prises notamment lors des fortes chaleurs estivales. Le programme faune et flore contribue également.

- Beaucoup d'arbres dans le domaine privé peuvent également poser problème pour entretenir les voies de façon correcte.

REGION : oui, les parcelles privées en grand nombre posent de véritables problèmes pour l'entretien des voies en plus de la réglementation stricte et contraignante des périodes de tailles.

- Les temps d'intervention de SNCF-Réseau sont anormalement longs. Gare de Tenay-Hauteville inondée depuis plus de 6 mois, qu'est-il prévu ?

Compléments post réunion : Il s'agit d'un sujet SNCF Gares & Connexions pour lequel des travaux de quais sont prévus en 2025.

B – MATERIEL ROULANT ET INSTALLATIONS DE MAINTENANCE

Relevé des échanges :

- 10 rames supplémentaires sont évoquées mais rien n'est fait à ce jour, qu'en est-il ?

REGION : Le sujet va se décanter dans les prochains mois. Les normes STI évoluent, ce qui demande un délai important pour le constructeur et SNCF. Le processus d'instruction suit son cours et devrait se décanter prochainement. Sur le plan financier, une SPL va être créée.

- Les rames seront commandées en 2025 ?

REGION : La Région est mobilisée dans ce sens aux côtés de SNCF.

- Sur la ligne Lyon-Macon, le matériel Regio2n a remplacé les corail 9 voitures. Ces trains ont roulé en Unité simple une quinzaine de fois ce qui fait que les trains sont saturés tous les jours. Pourquoi ces changements de trains ?

REGION : L'objectif est de respecter le plan de transport sur tout le territoire et de résoudre les questions d'emport au travers du déploiement de nouvelles rames. Mais SNCF a expliqué que l'organisation des roulements peut ne pas toujours conduire à une hausse des capacités d'emport. Les services régionaux travaillent avec la SNCF pour régler les problèmes.

5. PERSPECTIVES

A – SERVICE ANNUELS TER 2025, 2026

Relevé des échanges :

- Le train semi-direct au départ de Lyon Perrache à 17h43 sur la ligne Lyon/Bourg est toujours attendu. Qu'en est-il ?

REGION : Ce sujet n'est pas oublié et a été réétudié. Cependant la faisabilité n'est pas confirmée car ce renfort d'offre en heure de pointe nécessiterait des rames supplémentaires bimodes (la ligne n'étant en grande partie pas électrifiée) et les nouveaux matériels en cours de déploiement sur l'étoile lyonnaise sont électriques. Malgré tout des développements d'offre sont à l'étude sur la ligne à horizon 2027 dans le cadre du RER niveau 1 lyonnais, et il est prévu dès le service 2026 un renfort d'offre le dimanche avec un aller-retour supplémentaire entre Lyon et Bourg (départ Bourg 12h48 + départ Perrache 15h01).

B - PERSPECTIVES

Relevé des échanges :

- Quelles sont les visibilitées sur la partie haute de l'Ardèche ?

REGION : Sur le Teil, la SNCF et la Région allouent une énergie considérable dans ce dossier. Il convient cependant de respecter les dispositions législatives.

Participants (55 présents) :

Région Auvergne-Rhône-Alpes (16) :

Vice-Président délégué aux transports : Frédéric AGUILERA

Direction des Mobilités Ferroviaires et Aériennes : Delphine AVOCAT, Olivier LAURENT

Service Pilotage des Contrats et du Matériel : Elsa CHARRION, Emmanuel LENGAIGNE, Stéphanie
TEXIER, Romain TUET-BUSSEUIL

Service Desserte et Infrastructures Ferroviaires : Giorgio BERERA, Zakia BOUDIA, Audrey RATEL, Eric
SALIOU

Services aux Mobilités : Chloé DOBICHE, Fabienne GOUDARD, Laura PARET

Service Coordination et Grands Projets : Anne FOURNIER-MERCIER

Direction des mobilités territoriales interurbaines et scolaires : Grégory VENDEVILLE

SNCF Voyageurs (4) : Laurent AUVRAY, Sébastien HERVIER, Marc PIBO, Cédric VICARD

SNCF Réseau (3) : Michaël AVOLIO, Aurélie BLANC, Gabriel ROBREDO MUGA

SNCF Gares & Connexions (1) : Fabien SOLANILLA

Elus (2) :

Conseillers régionaux : Cécile MICHEL, Xavier ODO

Etat (1) : Abdallah EL HAGE

CCI (1) : Jean-Luc BERNARDET

EPCI (1) :

CC Pays Mornantais : Murielle EDEL

Citoyens (1) : Gilles MALIAR

Associations d'usagers (20) :

ADELIFPALY : Philippe BLONDEAU, Kévin MERCIER, Isabelle TREFF

AGATH : Florian MALARD

ALTERRE : Anne-Marie GHEMARD

AUTERVR : Bernard DESCHAMPS, Bruno MARCHESINI

APF AURA : Thierry ABERT

CUTPSA : Yves BOUTRY

FNAUT ADULA : Alexis GRABIT, Gérald PETITGAND

REVV : François LEGRAND

CARPA : Régis CASATI

CDUT : Géraldine GROSSO

LA VILLE A VELO : Marlène BEYERLE, Mélodie CROS FERREOL

#TERLYONMACON : Thibaut GONNET, Mickaël KHAMISSI

2RATL : Eugène CHARLERY, Richard ORTIZ

Syndicats de salariés (5) :

CESER : Annick DE MONTGOLFIER

CFDT : Daniel HENRI ROUX

CFE-CGC : Julien DOCQUIN, Jocelyne ROCHE

CGT : Laurent AUBELEAU