

## **Relevé d'échanges du Comité de Partenaires Régional Vallée du Rhône Ouest**

**26 novembre 2024 - 9h/12h à Saint-Etienne**

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>

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

\*\*\*\*\*

- 1. FEUILLE DE ROUTE MOBILITÉS 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**

*Relevé des échanges :*

*- S'agissant des SERM, qu'est-il prévu pour la section ferroviaire Thiers/Noirétable ?*

**RÉGION : Le CPER garantit aucune fermeture de ligne même si aucune réouverture n'est prévue à court terme.**

### **C – OUVERTURE A LA CONCURRENCE**

- 2. ACTUALITÉS SERVICES AUX USAGERS**  
**A – DROITS ET OBLIGATIONS DU VOYAGEUR (DOV-PRR)**

*Relevé des échanges :*

*- Les indemnisations vaudront-elles pour les Cars Région ?*

**SNCF VOYAGEURS : Non, car il ne s'agit pas du même opérateur.**

**il s'agit d'une réglementation européenne, il faut décliner maintenant sur le niveau régional de façon progressive. Demain, dans l'éventualité où il peut y avoir plusieurs opérateurs, il faudra également intégrer ces évolutions dans le lot relations aux usagers.**

*- En France, le système de vente ne permet pas d'acheter un trajet avec plus de 2 correspondances. Quelles sera l'éligibilité pour l'indemnisation sur ce type de trajets ?*

**SNCF : En effet, la SNCF vend des trajets de 3 segments maximum, soit 2 correspondances. Ce qu'il faut retenir est que les indemnisations seront éligibles pour tout trajet ayant fait l'objet d'une seule transaction (avec ou sans correspondance).**

*- Une filiale de la SNCF est-elle acceptée pour l'indemnisation ?*

**SNCF : oui, l'indemnisation fonctionne pour ses filiales (ex : Ouigo, Ter).**

*- Qu'en est-il pour les petits points d'arrêts pour lesquels il est difficile d'acheter des billets digitaux (ex : La Ricamarie) ?*

**SNCF : Malheureusement, seuls les trajets proposés par le système sont pris en compte pour les indemnisations.**

*- Est-ce que le non-respect des correspondances entre dans le cadre de l'indemnisation prévue par le règlement européen ?*

**SNCF V : Le délai de retard réel à l'arrivée est pris en compte. Si une correspondance est manquée en raison d'un retard ou suppression, une solution de report est proposée à l'utilisateur.**

## **B – MODERNISATION DES AUTOMATES DE VENTE**

*Relevé des échanges :*

*- Les stations actuellement dépourvues d'automates de vente vont-elles en bénéficier ?*

**RÉGION : La Région a décidé un programme de modernisation (retrofit des machines) de tous les automates actuels (5,25M€), en déploiement jusqu'à l'été 2025 (écrans tactiles, automates adaptés aux PMR). Ce programme de modernisation ne le prévoit pas mais c'est une question qui pourra être étudiée dans le lot Relation aux usagers pour l'ouverture à la concurrence.**

*- Actuellement les distributeurs de billets régionaux délivrent des billets « ouverts », des évolutions sont-elles à prévoir avec l'arrivée des nouveaux automates (billets horairisés par exemple) ? Les billets seront-ils nominatifs ?*

**SNCF V : En effet, il n'y a actuellement que le parcours de mentionné sans horaire. Les évolutions prévoient la mention d'un horaire sur les billets et seront valables 24h mais ils ne seront pas nominatifs. Le principe de non-réservation est maintenu.**

**RÉGION : C'est en effet important que la mention valable 24h soit faite. Le caractère non réservable des TER reste un critère important pour la Région**

*- Quelle est la part de billets vendus sur les automates ? Les titres multimodaux seront-ils proposés ? Le nouveau système est validé par les associations en faveur des Personnes à Mobilité Réduite ? Il serait intéressant que les associations d'usagers soient impliquées davantage.*

**SNCF V : Les ventes en digital représentent 70%, les ventes aux guichets 15% et les ventes aux automates 15%.**

**S'agissant de la vente des titres multimodaux (TER + autres), c'est actuellement possible et continuera de l'être sur les futurs automates. Les titres monomodaux urbains ne seront pas vendus. Un travail de concertation est fait avec un panel de clients au-delà des sujets accessibilité ; le concours des voyageurs est bien pris en considération.**

*- Un dysfonctionnement est à noter sur le site TER pour effectuer une demande de remboursement sur le site TER : le système vocal pour handicap visuel ne fonctionne pas. Le formulaire ne permet pas de saisir le nom de la gare donc empêche de déposer une réclamation pour un remboursement.*

**SNCF V : a bien noté la remarque, et remercie pour cette information qui va être vérifiée.**

## **C – ÉVOLUTIONS OÛRA : LANCEMENT DU MAAS**

*Relevé des échanges :*

*- Le système Oûra prévoit-il l'incrémentation des lignes hors région ? Notre région est particulièrement concernée parce que très grande et en lien avec un certain nombre d'autres régions mais dans un premier temps est-ce qu'on ne pourrait pas ouvrir Oûra à l'offre ferroviaire hors région ?*

**RÉGION : non, le système prévoit uniquement les itinéraires sur le périmètre infrarégional. Sur l'offre ferroviaire hors périmètre régional, cela n'est actuellement possible qu'au cas par cas. Les services**

de la Région travaillent sur cette possibilité, il convient de rendre les systèmes plus compatibles et ouverts sur ces sujets.

- *Il est dommage de changer les automates alors que des évolutions sont à venir sur Oûra*

**RÉGION :** C'est vrai, il est cependant très complexe de régler tous les sujets en même temps.

- *Sur la région stéphanoise, les titres multi et monomodaux sont moins chers que sur le site SNCF. Le fait de ne pas avoir de carte Oûra est bloquant pour les usagers occasionnels.*

**RÉGION :** Le titre T-Libr S STAS annuel est moins cher que certains abonnements de train "monomodaux" sur le même périmètre, ceci est un cas exceptionnel que nous cherchons à éviter. Il résulte d'une décision historique d'abaisser fortement le prix des abonnements urbains. Les sujets billettiques doivent être intégrés à la stratégie SERM. C'est encore très imparfait mais la Région y travaille. Des travaux sont en cours pour développer le titre multimodal occasionnel, disponible sur les Médias Oûra sans carte billettique. Les services de la Région et des partenaires travaillent sur ce sujet.

- *La base Oûra manque de fiabilité, des améliorations sont-elles prévues ? Une base de données unique est-elle envisagée ? Multitud proposée par le SMT AML ne fait-il pas doublon ?*

**RÉGION :** la performance du calculateur d'itinéraire a été améliorée avec les nouveaux médias Oûra, disponible depuis le 5 février et Multitud sera repris dans Oûra.

- *Quelles réponses apporter aux personnes issues des territoires plus ruraux qui ne sont pas informées de toutes ces évolutions et qui peuvent se sentir exclues ?*

**RÉGION :** Les SERM prennent en compte tous les types de mobilité et vont concerner 6 millions d'habitants. De plus, les contrats opérationnels de mobilités en lien avec les Comités de partenaires locaux (CPL) vont aborder les mobilités locales le plus finement possible. Des solutions de mobilités doivent être proposées à tous les habitants de la région (car, rabattement, vélo, ...) quel que soit leur lieu d'habitation.

## **D – BILAN SUR LE PASS RAIL**

*Relevé des échanges :*

- *Cette offre sera-t-elle reconduite en 2025 ?*

**RÉGION :** Le sujet n'est pas encore décidé ; l'Etat ne s'est pas prononcé sur une reconduction.

## **3. ACTIONS SUR L'INTERMODALITE ET LA MULTIMODALITÉ**

### **A – TRANSPORTS INTERURBAINS ET SCOLAIRES**

*Relevé des échanges :*

- *L'offre Cars Région est déficiente en Haute-Loire. Faut-il attendre la mise en place des SERM pour voir se développer l'offre autour d'Yssingaux ?*

**RÉGION :** une réponse sera apportée ultérieurement à cette question.

- *Les besoins d'offre Cars Région dans la Loire (entre Montbrison et St-Etienne) sont importants, un travail commun serait apprécié (ADTLS à disposition) pour son développement. Le Transport à la Demande (TAD) a été remplacé sur la partie nord par la ligne L50 ; cependant, certains TAD existent encore par endroits, ce qui complexifie la lisibilité de l'offre globale.*

**RÉGION :** La refonte de l'offre est un sujet complexe. La remarque est notée, une réponse sera apportée.

**Compléments post-réunion : Une rencontre a eu lieu avec l'association d'usagers ADTLS le 17 janvier 2025. Des travaux sont engagés sur l'intermodalité, dans le cadre du SERM de Saint-Etienne.**

## **B – AMÉNAGEMENTS DANS LES GARES**

*Relevé des échanges :*

- *L'abri en gare de Saint-Romain Le Puy est trop ventilé et n'est pas confortable pour les voyageurs. Cela ne reviendrait-il pas moins cher de rénover la gare ? Pourquoi ne pas ouvrir l'accès au bâtiment de la gare ?*

**SNCF G & C : les coûts ne sont pas les mêmes. L'abri en gare a été installé sur la dalle existante ce qui a permis de réduire le coût. La réouverture du bâtiment nécessiterait des études et opérations de mise aux normes, ce qui n'est pas envisagé.**

## **C – ACCESSIBILITÉ**

*Relevé des échanges :*

- *Quel est le plan de maintenance des ascenseurs en gare ? les pannes récurrentes sont très pénalisantes pour les usagers en situation de handicap.*

**SNCF G & C : Le déclenchement des pannes se fait rapidement, cependant SNCF Gares & Connexions est confrontée aux difficultés d'approvisionnement des pièces.**

- *Des solutions alternatives et de secours devraient être mises en place dans ce cas de figure.*

- *En gare de Saint-Etienne, le comble lacune permettant d'améliorer l'accès aux personnes en fauteuil roulant ne fonctionne pas. Qu'en est-il d'un éventuel dédommagement Lyon – Saint-Etienne suite aux interruptions liées aux intempéries ?*

**SNCF G&C : va vérifier le fonctionnement du comble-lacune et fera un retour.**

**REGION : Un dédommagement est bien prévu pour les perturbations liées aux intempéries, qui sera communiqué très prochainement.**

**Compléments post réunion : Les quais ont été refaits l'été dernier et sont désormais à la hauteur standard de 55 cm.**

**De fait, les trains Régio2N qui circulent sur la ligne ont un plancher bas, qui lui aussi est à 55 cm. Le plancher est donc à la même hauteur que le quai. Le comble lacune du matériel Régio2N ne sort pas automatiquement. Cela dépend de la lacune verticale à combler mais aussi de la courbure du quai.**

**Dans tous les cas, le comble lacune peut être déployé manuellement sous l'action de l'agent en charge de réaliser la prestation ou par un personnel à bord du train. Un agrès spécifique est également disponible à bord en cas de dysfonctionnement du comble lacune.**

**Lorsque le comble lacune n'est pas déployé sur la porte UFR, une signalisation sonore et visuelle de vigilance (intérieure et extérieure) se déclenche par bruiteur pour attirer l'attention des clients UFR.**

## **4. BILAN TER**

### **A – SERVICE ANNUELS TER 2025 ET 2026**

### **B – MATÉRIEL ROULANT ET INSTALLATIONS DE MAINTENANCE**

### **C - DIVERS**

*Relevé des échanges :*

- *Lors d'intempéries, aucun bus de substitution n'a été mis en place.*

**RÉGION :** Après la tempête Leslie du 17 octobre 2024, les routes étaient impraticables, la substitution était impossible. Les moyens mis en oeuvre ont été considérables puisqu'en 15 jours, les circulations sont revenues à la normale. La section Lyon-Givors a été réouverte le 3ème jour.

*- Les cheminots sont en première ligne face aux usagers. Et il ressort régulièrement que les moyens de substitution ne sont pas mis en place, ou pas assez (intempéries du 17 octobre 2024)*

**SNCF V :** Après la tempête Leslie, les premiers cars ont été mis en place à J+4, ce qui, en raison des difficultés, n'était pas évident. Des cars sont mis en place pour palier chaque coupure, coupures pour cause de travaux incluses.

**RÉGION :** En situation de crise, on pourvoit à l'urgence donc aux déplacements de première nécessité. Les cars n'ont pas vocation à remplacer des trains. Des enseignements sont à tirer de ces épisodes climatiques pour amener la population à éviter tout déplacement non urgent (hôpital, médecins).

*- Les cars sont-ils tous adaptés pour accueillir des usagers PMR et le personnel est-il formé pour les accueillir ?*

**RÉGION :** Oui, c'est une norme légale, Il ne faut pas hésiter à nous faire remonter les dysfonctionnements sur ce point.

## 5. PERSPECTIVES

*Relevé des échanges :*

*- Sur les lignes à une voie, l'automatisation des croisements ne pourrait-elle pas être instaurée ? Un plan de modernisation va-t-il avoir lieu sur ce type de lignes ?*

**REGION :** Un plan de modernisation devra avoir lieu, les lignes en voie unique ne seront pas abandonnées. Les liaisons pendulaires sont amenées à se développer dans le cadre du SERM.

**SNCF RÉSEAU :** Il existe plusieurs lignes de ce type sur le territoire. Une réflexion est en cours sur ce sujet.

*- Le train de soirée qui part de Lyon Part-Dieu à 23h24 vers St-Etienne mérite d'être davantage sécurisé. Beaucoup de faits de délinquance et de violence ont lieu. De façon générale, l'insécurité touche les trains et les cars dans les gares.*

**RÉGION :** Un investissement massif est fait par la Région : police ferroviaire, système de caméra avec vidéo supervisée, délinquance 0 en gare...

**Compléments post-réunion :** la ligne fait l'objet d'une attention particulièrement soutenue. Opérations de police commune avec la PN + Vidéoprotection + renfort des opérations de contrôle. La gare de St Etienne Châteaureux fait l'objet de l'extension du dispositif Gare Sécurité Renforcée.

*- Les cars de soirée peuvent-ils prévoir l'emport des vélos ? Les cars de soirée entre St-Etienne et Lyon pourraient-ils être équipés de porte-vélos ?*

**SNCF V :** Les cars peuvent accepter 3 vélos en soute maximum sous réserve que les bagages laissent suffisamment de places. Les cars de substitution n'emportent pas de vélos.

La Région doit veiller à la mise en oeuvre de cette demande entre St-Etienne et Lyon.

**Compléments post-réunion :** elle ne peut s'appliquer qu'à la condition que TER l'exige dans son prochain renouvellement de contrat routier TER.

## **Participants (33 présents) :**

### **Région Auvergne-Rhône-Alpes (11) :**

Vice-Président chargé des transports : Frédéric AGUILÉRA

Direction des Mobilités Ferroviaires et Aériennes

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

Service Desserte et Infrastructures Ferroviaires : Valérie CEYSSAT, Sandra MAZÉ, Eric SALIOU

Direction des mobilités territoriales interurbaines et scolaires :

Antenne de la Haute-Loire : Sandrine CHAMBON-ROUVIER

Antenne de la Loire : Carole MALEYSSON, Kévin FRANCE

**SNCF Voyageurs (3) :** Laurent AUVRAY, Sébastien HERVIER, Cédric VICARD

**SNCF Réseau (2) :** Blandine CHEMELLE, Anne FULCHIRON

**SNCF Gares & Connexions (1) :** Marie-Laure REYPE-ALLAROUSSE

### **Elus :**

Conseillers régionaux : Dino CINIÉRI, Nicole PEYCELON

**Etat (2) :** Paul FRAISSE, Abdallah EL HAGE

**SYTRAL (1) :** Emmanuelle GENTIL-MAURY

**Citoyens (2) :** Robert VALLAS, Céline VIAL

### **Associations d'usagers (11) :**

ADTSL : Huguette BRUYAS, Olivier CRESPIY, Nicolas PEYRARD

FOREZ AGIR : Gilbert DAVID, Frédéric EPINAT, Odile JOURNIER

PLACE AUX PIETONS LOIRE SUD : Anne DE BEAUMONT

DEFENSE DES USAGERS DU HAUT ALLIER : Marc GOUTTEBROZE

FNAUT : Alexis GRABIT

ASSOCIATION DES USAGERS DES TRANSPORTS D'Auvergne : Pierre POMMAREL

### **Syndicats de salariés (1) :**

CFT : Raphaël LYONNET