

Mission Médiation

Nouveaux Horaires 2012

Rapport de Nicole Notat

RAPPORT D'ACTIVITE DE LA MEDIATION NOUVEAUX HORAIRES

1. La Médiatrice des Nouveaux Horaires

Dans le cadre du vaste programme de modernisation du réseau ferroviaire français et du développement des horaires cadencés, **85% des horaires de trains ont été modifiés** le 11 décembre 2011. Ces changements ont entraîné des difficultés pour une partie des **4 millions de voyageurs par jour**, plus particulièrement parmi ceux qui prennent le train au quotidien. La complexité des nouveaux horaires n'a pas rendu possible la prise en compte, dès le démarrage du service 2012, de toutes les demandes exprimées. Réseau Ferré de France (RFF) et SNCF ont néanmoins apporté des améliorations dès le 1^{er} trimestre 2012. Ils se sont engagés à les compléter en décembre 2012 par celles qui nécessitaient des modifications structurelles des horaires accessibles seulement au prochain service annuel.

Les Présidents de SNCF et RFF ont demandé à **Madame Nicole Notat** d'assurer une mission de médiation du passage aux nouveaux horaires 2012, afin de garantir à chaque voyageur une écoute attentive, un regard neuf et indépendant.

Cette mission de médiation a eu pour objectifs principaux de :

- Recueillir les réclamations des voyageurs, de leurs représentants et des collectivités,
- Objectiver les difficultés rencontrées suite au changement des horaires,
- Rechercher avec SNCF et RFF et, le cas échéant, avec les Autorités Organisatrices (Régions, STIF, Etat), des solutions équitables aux difficultés nées du changement des horaires 2012.

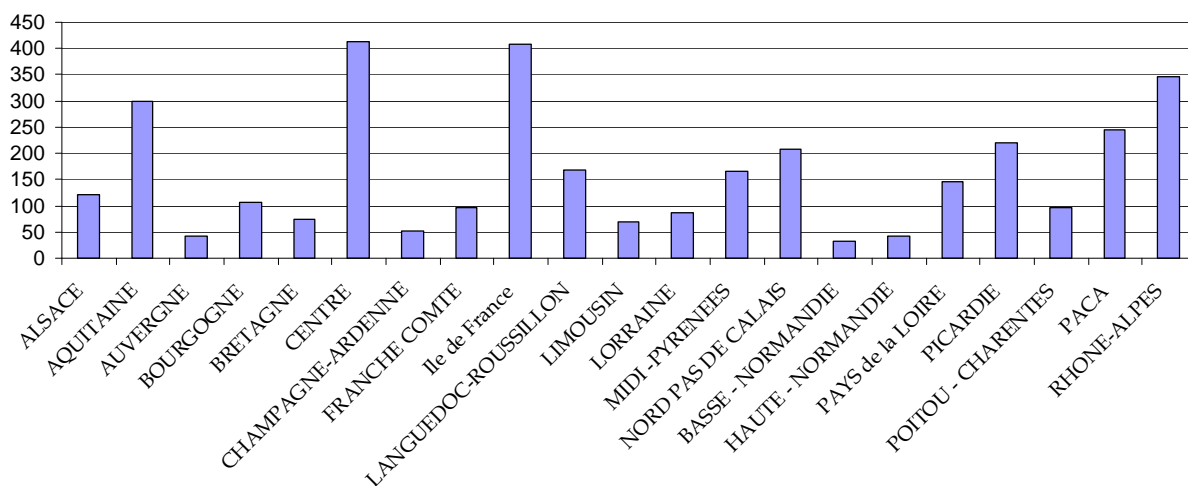
La Médiatrice a émis des propositions et des recommandations que SNCF et RFF se sont engagés à mettre en œuvre dans le respect des compétences des Autorités Organisatrices auxquelles il appartient de définir les dessertes. La Médiatrice a pu être saisie par voie postale et par internet.

Afin de préparer le service annuel des horaires 2013 et intégrer les recommandations émises par la Médiatrice, le dépôt des saisines sur le site internet de la médiation et l'envoi de courriers à l'adresse postale dédiée ont été arrêtés le **15 février 2012**.

2. La médiation en quelques chiffres

La médiation a reçu 3.619 saisines dont 180 courriers,

Nombre de saisines par Région :



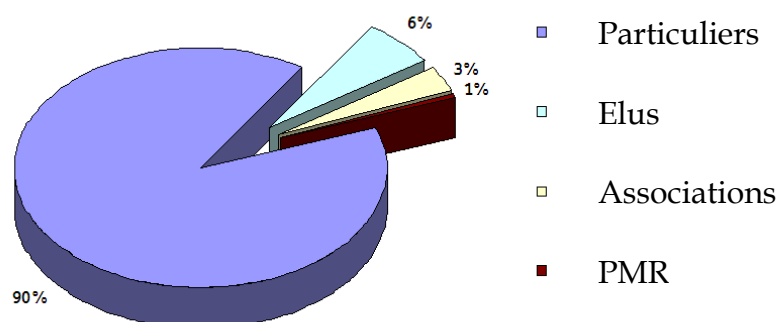
1.346 saisines/courriers (37%) n'ont aucun lien avec la mission Nouveaux Horaires 2012 (demande d'informations horaires, dédommagements, qualité de service...),

2.273 dossiers (63%) sont retenus

Parmi ceux-là, il est dénombré :

- **2.021** demandes individuelles
- **146** demandes d'élus
- **71** demandes d'associations ou collectifs,
- **15** demandes formulées par des Personnes à Mobilité Réduite (PMR).

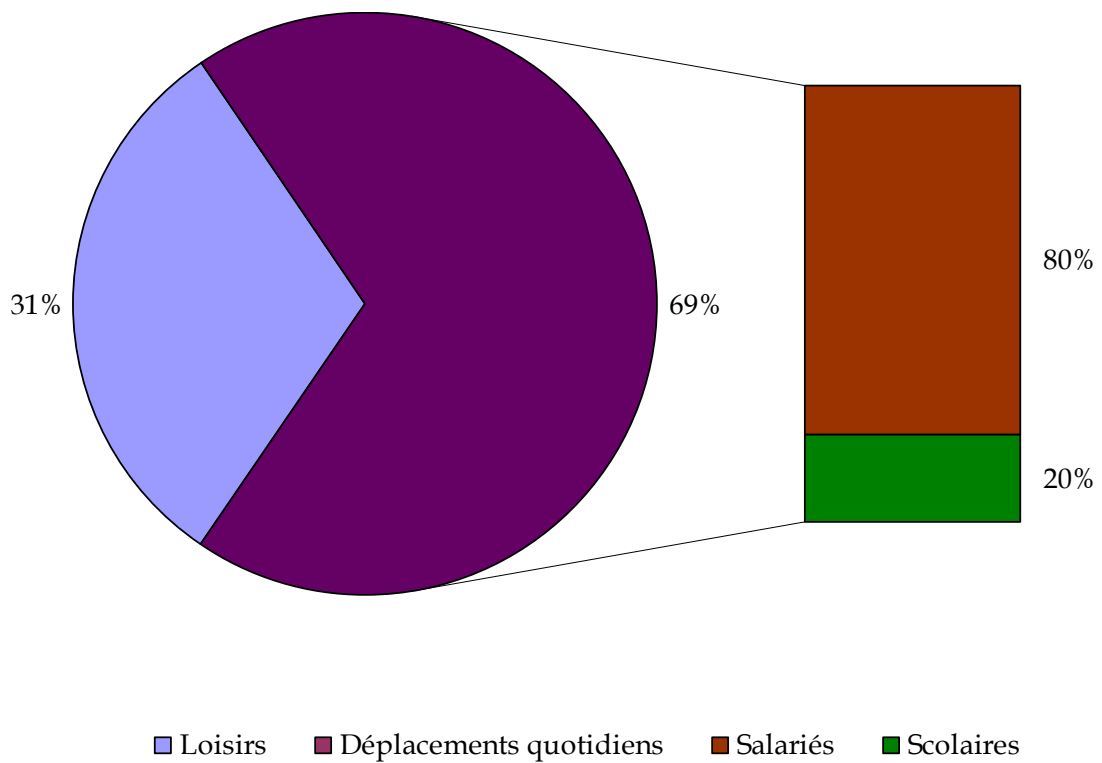
Répartition par type de demandeurs :



Types de déplacements :

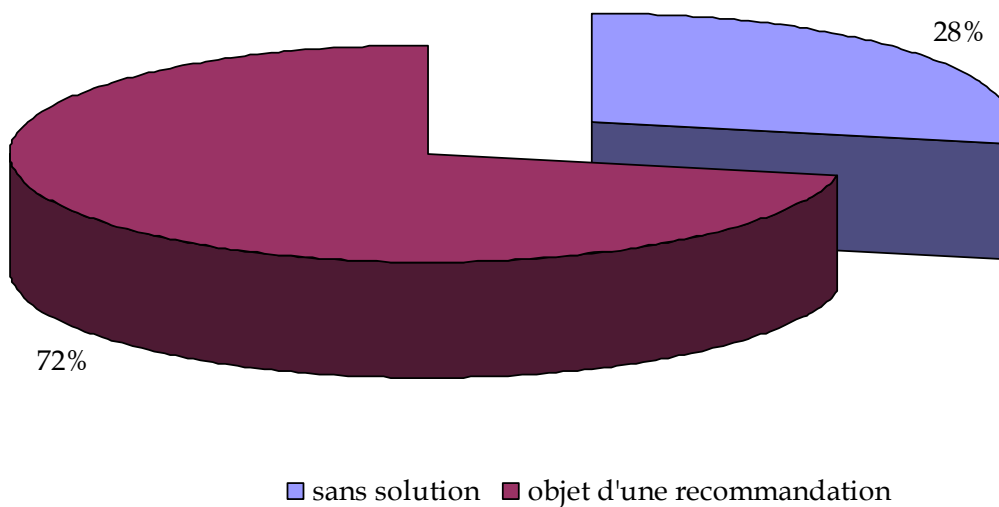
- 707 saisines concernent des déplacements occasionnels principalement pour les loisirs,
- 1.566 saisines intéressent des déplacements quotidiens (salariés 80%, scolaires 20%).

Répartition des saisines par typologie de déplacement :



Les recommandations (cf. point 5) :

- **1.629 saisines (72%) trouvent des solutions et bénéficient des 34 recommandations émises par la Médiatrice dont :**
 - **21 applicables en 2012,**
 - **13 applicables en 2013.**
- **644 saisines ne peuvent être satisfaites** (raison technique, cas individuels dont la prise en compte aurait entraîné de lourdes perturbations en chaîne)



3. Les principaux sujets par région

Aquitaine

- Arrêts : Surgères - Angoulême - Niort
- Liaisons : Bordeaux - Arcachon / Bordeaux - Agen - Toulouse

Centre

- Ligne Paris - Orléans - Tours

Franche-Comté

- Liaisons : Vesoul - Belfort / Strasbourg - Lyon
- Arrêt : Mouchard

Ile de France

- Desserte des villes en limite de zone Ile-de-France (Orry-la-ville - Persan-Beaumont - Versailles Chantiers et correspondance - Ligne H et ligne C...)

Languedoc-Roussillon

- Relation Narbonne - Carcassonne - Castelnaudary

Midi-Pyrénées

- Liaisons : Toulouse - Montauban (Agen) et Toulouse - Cahors - Brive

Nord-Pas-de Calais

- Liaisons : Boulogne - Paris et Aulnoye-Aymeries - Paris

Picardie

- Dessertes de Chantilly - Creil et Compiègne

Provence-Alpes-Côte-D'azur

- Desserte du Briançonnais - Valence TGV - Marseille

Rhône-Alpes

- Ligne St Etienne - Lyon
- Desserte de La Verpillère
- Arrêts : Bourg-en-Bresse et Culoz

Alsace - Lorraine - Champagne

- Liaison Metz - Sud de la France - Desserte de Luxembourg

4. Les saisines

En majorité, les demandes intéressent les déplacements du quotidien et expriment les difficultés liées à la suppression de trains ou d'arrêts en gare ainsi que la mise en place d'une nouvelle organisation des circulations ferroviaires peu ou pas adaptée.

On note ainsi un mécontentement important dû à l'allongement des temps de parcours, à des correspondances trop courtes, et même inexistantes ainsi qu'à des conditions de voyages dégradées (trains moins nombreux engendrant des capacités de transport trop faibles).

Elles traduisent bien souvent la crainte des voyageurs de voir le transport (conditions de voyages, temps de parcours...) altérer leur vie personnelle et professionnelle.

- Influence sur le quotidien

Des salariés utilisant le train au quotidien dénoncent l'amplitude de leur journée de travail, trajet inclus, et la fatigue qui en découle. Des remarques semblables émanent de quelques proviseurs de collège ou lycée. Ces derniers émettent des réserves quant à l'attention des élèves en proie à des journées déjà longues. Dans certains cas, des responsables de groupes scolaires ont été contraints de modifier les emplois du temps et l'organisation des cours pour s'adapter à la nouvelle situation créée par les nouveaux horaires. La vie sociale peut s'en trouver affectée lorsque des mères de famille ou des parents, confiant leurs enfants en bas âge à des garderies ou crèches, prennent le train pour se déplacer au quotidien.

On relève également de l'inquiétude chez certains salariés menacés de licenciement puisque dans l'incapacité de respecter leurs horaires de travail et pour d'autres, la nécessité d'envisager un changement d'emploi.

Il est demandé aux acteurs du transport et aux Autorités Organisatrices d'être des partenaires attentifs à l'équilibre entre vie personnelle et professionnelle.

La dimension économique résonne également quand une entreprise installée en province voit sa production fragilisée car une grande partie de ses employés, résidant en région parisienne, n'a plus la possibilité de se rendre sur le lieu de travail, dans les horaires antérieurement établis.

Par ailleurs, quelques élus s'inquiètent de la désaffection des entreprises quant à l'implantation sur leur territoire, faute de liaisons rapides et efficaces avec Paris ou une capitale régionale dotée d'un aéroport à dimension internationale. Ils craignent que ce défaut de relations ferroviaires accentue la désertification de leur région. Aujourd'hui, de petites industries se posent la question d'un éventuel départ des sites actuels pour un lieu mieux desservi par le train ou par la route.

Il est attendu des opérateurs de transport qu'ils prennent la mesure de leur rôle et les conséquences de leurs choix sur l'aménagement des territoires et leur interconnexion.

- **L'offre de transport**

Sur ce sujet, la Médiatrice constate, dans bon nombre de cas, de réclamations, un manque de réflexion, d'anticipation et surtout de coordination et d'arbitrage entre tous les acteurs du transport. Cela se traduit par une offre de transport parfois incohérente et sûrement pas ou peu adaptée aux besoins exprimés.

La mise en place des nouveaux horaires et le cadencement sont perçus par quelques auteurs de saisine comme une régression avec des temps de trajet qui tendent à croître et une qualité de service très insuffisante. La régularité, les incidents matériels, le manque de places assises ou tout simplement un accès au train impossible, alimentent le mécontentement des voyageurs. Ces derniers ressentent un manque de considération par l'opérateur SNCF mais aussi par les Autorités Organisatrices régionales.

L'opérateur demeure cependant l'interlocuteur privilégié et seul responsable au regard des voyageurs. Il est identifié comme le garant du système ferroviaire complet, Réseau Ferré de France est en revanche rarement identifié dans sa responsabilité d'établissement des horaires.

Par ailleurs, les missions de TGV, Intercités ou TER sont ignorées de pratiquement tous les utilisateurs du train. Cette méconnaissance est tout aussi flagrante concernant les Autorités Organisatrices (Etat, Régions) considérées comme des structures administratives dont presque personne ne connaît le rôle précis.

Les utilisateurs du train demandent une meilleure prise en compte des besoins avec des trains plus judicieusement positionnés et surtout une complémentarité des différents modes de transport (TER, TGV, Intercités). Aujourd'hui, cette inadéquation provoque un surcoût de transport jugé inacceptable par les abonnés TER en particulier, contraints d'utiliser le TGV ou les trains Intercités. C'est d'autant plus mal ressenti que les voyageurs utilisent les services du seul opérateur SNCF ; ce qui soulève chez certains des interrogations sur la politique commerciale et les objectifs.

Ils ne comprennent pas la disparition de certaines liaisons interrégionales assurées précédemment par des TER ou trains Intercités sans mise en place d'une offre alternative. Ils regrettent la suppression de trains directs et n'apprécient pas l'obligation d'emprunter une ou plusieurs correspondances. Le changement de trains est perçu comme une contrainte supplémentaire surtout lorsque les aménagements (quais, escaliers étroits...) de certaines gares rendent compliqués l'accès aux trains et provoquent même parfois l'impossibilité d'emprunter la correspondance dans des délais impartis.

- **L'information**

Certains voyageurs déplorent le manque d'information ou l'approximation de celle-ci sur la réalisation de travaux et de l'impact sur la circulation des trains. Ils ne peuvent prévoir l'organisation de leur déplacement quotidien ou occasionnel. Cette absence de visibilité génère de l'inquiétude. Elle est grandissante lorsqu'ils s'adressent aux agents SNCF (vendeurs, agents d'accueil, contrôleurs) qui n'apportent pas de réponses ou explications concrètes notamment lors de l'achat de leurs billets car les trains demandés ne figurent pas dans le système de réservations.

D'autres supports d'information comme le site Internet www.voyages-sncf.com ne sont pas forcément plus satisfaisants. Ils proposent parfois des solutions de transport inacceptables et/ou trop coûteuses. Les utilisateurs s'étonnent de la façon dont est construit le voyage et s'interrogent sur les critères retenus pour son élaboration. Les circulations régionales donnant correspondance à un TGV peuvent

ne pas figurer dans les propositions de voyage alors que les trains circulent (phénomène relevé pendant les vacances scolaires sur les liaisons alpines).

Par ailleurs, quelques voyageurs et élus doutent de l'efficacité des nouveaux horaires. Ils considèrent que les messages délivrés par SNCF et RFF sont parfois en contradiction avec les actes ce qui sème le trouble dans les esprits.

La nouvelle organisation des circulations ferroviaires doit permettre plus de fluidité et une meilleure régularité avec un service plus efficace. Hors, au quotidien, ils ne constatent pas vraiment les progrès annoncés. C'est pour eux une déception.

5. Les recommandations de la Médiatrice

Recommandation n° 1,

Demande d'une desserte en fin d'après-midi entre Paris et Lyon-Saint-Exupéry : la Médiatrice a recommandé à SNCF et RFF de trouver une solution technique pour permettre un arrêt du TGV partant de Paris, entre 18h et 19h.

Suite donnée à la recommandation :

Un arrêt à 20h11 à Lyon-Saint-Exupéry sur le TGV Paris/Marseille de 18h19 est effectif depuis le 8 janvier 2012.

Recommandation n° 2,

Demande d'un train direct entre Angoulême et Paris pour couvrir un creux de desserte le matin : la Médiatrice a recommandé à SNCF et RFF de trouver une solution technique pour permettre un arrêt d'un TGV Bordeaux/Paris.

Suite donnée à la recommandation :

Un arrêt à 9h19 à Angoulême du TGV Bordeaux/Paris de 8h13 est effectif depuis le 30 janvier 2012.

Recommandation n° 3,

Demande d'une desserte tardive Paris-Blois-Tours : la Médiatrice recommande à SNCF, RFF, l'État et à la Région Centre de proposer une solution permettant d'acheminer les usagers du train Paris/Orléans de 23h08 jusqu'à Blois et Tours. La Médiatrice recommande de trouver une solution équitable de financement entre l'État, la Région Centre et SNCF pour ce complément de desserte.

Suite donnée à la recommandation :

Le TER 16837 a été mis en circulation entre Orléans (départ 0h23) et Tours depuis le 31 janvier 2012 du mardi au vendredi. Il assure la correspondance du train 14079 en provenance de Paris (Paris 23h08 - Orléans 00h13). Il dessert les gares de Blois, Amboise et St Pierre des Corps.

Recommandation n° 4,

Demande d'un cinquième train direct entre Blois et Paris positionné le matin : avant toute recommandation, la Médiatrice demande à SNCF et RFF, en partenariat avec l'État et la Région Centre, Autorités Organisatrices des Transports, d'examiner une solution équitable d'un point de vue technique et économique.

Suite donnée à la recommandation :

Il n'a pas été trouvé de solution technique satisfaisante pour 2012. Une évolution de la desserte entre Blois et Paris le matin est à l'étude pour 2013.

Recommandation n° 5,

Demande d'accompagnement pour une personne à mobilité réduite dans le cadre d'un trajet domicile/établissement scolaire spécialisé, suite à la suppression d'un arrêt d'un train direct Amboise/Nantes le dimanche soir : la Médiatrice recommande à SNCF et RFF de proposer le rétablissement de l'arrêt ou de mettre en place une prise en charge spécifique.

Suite donnée à la recommandation :

L'arrêt est rétabli depuis le 11 décembre 2011.

Recommandation n° 6,

Demande d'une arrivée plus tôt sur Laval conformément aux horaires 2011 : suite aux discussions menées par SNCF avec les Régions concernées, la Médiatrice recommande à RFF de trouver une solution satisfaisante permettant de positionner un arrêt à Laval plus tôt dans la matinée en transférant l'arrêt prévu du TGV partant à 7h42 de Paris, sur le TGV partant à 7h07 de Paris.

Suite donnée à la recommandation :

Un arrêt à Laval est positionné plus tôt dans la matinée sur le TGV partant à 7h07 de Paris.

Cette disposition est effective depuis le 13 février 2012.

Recommandation n° 7,

Demande d'un départ plus tardif du TGV Paris/Vendôme/Tours (départ actuel 17h59) : suite à l'étude technique réalisée, la Médiatrice recommande à SNCF et RFF de positionner ce TGV à 18h07.

Suite donnée à la recommandation :

Cette disposition est effective depuis le 30 janvier 2012.

Recommandation n° 8,

Absence de TGV de Tours à Paris sur le créneau 12h00 - 14h00 avec arrêt Vendôme : suite à l'étude technique et économique réalisée, la Médiatrice recommande à SNCF et RFF de repositionner le TGV partant à 11h11 de Tours et desservant Vendôme à 12h40, pour favoriser efficacement tous les déplacements de milieu de journée sur Paris.

Suite donnée à la recommandation :

SNCF et RFF confirment la possibilité de faire circuler le train suivant : Tours 12h38, St Pierre des Corps 12h42 / 12h45, Vendôme 13h04 / 13h11, Paris Montparnasse 13h54.

La desserte est effective depuis le 16 janvier 2012.

Recommandation n° 9,

Demande d'une desserte en fin de journée entre Lyon Part Dieu et La Verpillière : la Médiatrice a recommandé à SNCF de trouver une solution permettant de relier la gare de Lyon Part Dieu à celle de La Verpillière après 22H.

Suite donnée à la recommandation :

Après concertation avec les associations de voyageurs, il a été proposé d'arrêter le dernier bus (39551) qui part à 23H14 de Lyon Part Dieu vers Grenoble, à la Verpillière (arrêt à 23H50).

Cette solution est effective depuis le 2 janvier 2012.

Ce bus circule tous les jours (sauf fêtes).

Recommandation n° 10,

Absence d'arrêt à "Le Theil La Rouge" en provenance de Nogent le Rotrou et à destination du Mans au-delà de 18h38 : la Médiatrice recommande à SNCF, RFF et aux Autorités Organisatrices des Transports des Régions Centre et Pays de la Loire, d'étudier la possibilité de rétablir un arrêt à "Le Theil La Rouge" au-delà de 20h00 en semaine sur un des TER circulant entre Paris et Le Mans.

Suite donnée à la recommandation :

Un arrêt à "Le Theil La Rouge" a été rétabli, tous les jours, à 20h55 sur le TER n°16777 en provenance de Paris et à destination de Le Mans. Cette disposition est effective depuis le 17 février 2012.

Recommandation n° 11,

Paris/Briançon via Valence TGV et la desserte des stations de ski : la Médiatrice recommande à SNCF, RFF et aux Autorités Organisatrices des Transports des Régions Provence-Alpes-Côte d'Azur et Rhône-Alpes de mener, dès à présent, une réflexion sur le plan de transport 2013 afin de mettre en œuvre une capacité de transport suffisante en correspondance des TGV à Valence pour favoriser la desserte des stations de ski.

Suite donnée à la recommandation :

Une étude sur les correspondances TGV à Valence vers les stations de ski est en cours pour le service 2013.

Recommandation n° 12,

Demande de mise en correspondance à Charleville-Mézières : la Médiatrice demande à SNCF et RFF que soit rétablie la correspondance à Charleville-Mézières entre le train Intercités n°41913 en provenance de Lille qui arrive actuellement à 19H30 et le départ du TER pour Sedan qui part actuellement à 19h29.

Suite donnée à la recommandation :

Le train Intercités est mis en correspondance depuis le lundi 9 janvier 2012.

Recommandation n° 13,

Demande d'arrêt en gare de Chissay-en-Touraine et en gare de Thésée du train du matin 860820 qui arrive en gare de Tours à 7h16 : la Médiatrice recommande à SNCF et RFF d'étudier la mise en œuvre de ces 2 arrêts du train 860820 pour une application prévue au service annuel 2013.

Parallèlement à cette étude, la Médiatrice demande à SNCF de fiabiliser les correspondances "Autocar" actuellement mises en place avec le train 860820 permettant aux voyageurs de Thésée, qui sont en correspondance à Montrichard, et aux voyageurs de Chissay-en-Touraine, qui sont en correspondance à Chenonceau, de se rendre à Tours.

Suites données à la recommandation :

Une étude de mise en place des arrêts du train 860820 à Chissay en Touraine et à Thésée est en cours pour le service 2013.

A la fin de l'année, une attention particulière sera portée sur la ponctualité à l'arrivée des autocars : à Montrichard, en provenance de Thésée, et à Chenonceau, en provenance de Chissay en Touraine sera observée, afin de vérifier la possibilité des correspondances dans ces villes à destination de Tours.

Recommandation n° 14,

Absence d'arrêt en gare de Liancourt - ligne Paris Nord/Amiens après 21h00 en 2012 : la Médiatrice recommande à SNCF et RFF d'étudier la possibilité de créer un arrêt en gare de Liancourt vers 22h10 du train TER 848541 au départ de Paris Nord à 21h28.

Suite donnée à la recommandation :

L'arrêt en gare de Liancourt sur le train TER 848541 (départ de Paris Nord à 21h28) sera effectif à partir du 16 avril 2012.

Recommandation n° 15,

Ligne TER entre Carcassonne/Toulouse : la Médiatrice recommande à SNCF, RFF et aux Autorités Organisatrices des Transports de mettre en œuvre des solutions permettant d'atténuer les désagréments occasionnés par les travaux sur la ligne Carcassonne/Toulouse notamment :

- En donnant aux abonnés TER de cette ligne l'accès aux trains TEOZ n°4653, 4752, 3630 et 4762 durant la période des travaux s'étendant jusqu'au 10 mars 2012,

A partir du 10 mars, en repositionnant le TER de 17H04 au départ de Carcassonne à 17h10,

- Avec la diminution des contraintes liées aux travaux d'infrastructure sur cet axe, la médiatrice recommande d'étudier pour 2013 l'horaire le plus adapté.

Suite donnée à la recommandation :

L'accès donné aux trains cités est effectif. Le départ du TER à 17h04 au départ de Carcassonne est effectif depuis le 10 mars 2012.

Recommandation n° 16,

Ligne Amiens/Paris, absence de desserte de la gare de Liancourt entre 14h00 et 18h00 : la Médiatrice recommande à SNCF et RFF de prévoir une desserte en gare de Liancourt dans le créneau horaire précité.

Suite donnée à la recommandation :

Un train sera mis en circulation à partir du 30 avril 2012 entre St Just en Chaussée et Paris Nord permettant de desservir Liancourt vers 17h00.

Recommandation n° 17,

Ligne Paris/Creil ; demande d'arrêts supplémentaires du train partant de Paris Nord à 20h40 dans les gares de Orry la ville et de Chantilly-Gouvieux : la Médiatrice demande à SNCF et RFF d'étudier les possibilités de mise en œuvre de ces arrêts pour une application au service annuel 2013.

Suite donnée à la recommandation :

Une étude de mise en œuvre des arrêts du train partant à 20h40 de Paris Nord dans les gares de Orry la ville et Chantilly-Gouvieux est en cours pour le service 2013.

Recommandation n° 18,

Ligne Orléans/Blois, demande d'arrêts supplémentaires à St-Ay et Chaingy : la Médiatrice recommande à SNCF et RFF de rétablir un arrêt le matin à St-Ay et à Chaingy, dans le sens Orléans/Blois et un arrêt en fin d'après-midi dans le sens Blois/Orléans.

Suite donnée à la recommandation :

Il n'a pas été trouvé de solution technique pour le service 2012. Une étude sur la mise en œuvre d'un arrêt le matin à St-Ay et à Chaingy, dans le sens Orléans/Blois et d'un arrêt en fin d'après-midi dans le sens Blois/Orléans est en cours pour le service 2013.

Recommandation n° 19,

Liaison Paris/Bergerac : la Médiatrice recommande à SNCF et RFF, de rétablir une possibilité de retour en fin de journée entre Paris et Bergerac.

Suite donnée à la recommandation :

Depuis le 30 janvier 2012, du lundi au jeudi, le TGV 8479, partant à 17h59, dessert Libourne à 21h15, permettant ainsi de prendre un train en correspondance à 21h25 à destination de Bergerac.

Recommandation n° 20,

Arrêt le matin en gare TGV Haute-Picardie : la Médiatrice recommande à SNCF et RFF, d'étudier pour 2013, la création d'un arrêt en gare TGV Haute-Picardie, le matin avant 9h30, d'un TGV en provenance de Lyon et à destination de Lille.

Suite donnée à la recommandation :

Il n'a pas été trouvé de solution satisfaisante pour le service 2012. Pour 2013, une étude devra déterminer la faisabilité technique pour une éventuelle mise en œuvre d'un arrêt en gare de TGV Haute Picardie, le matin avant 09h30, d'un TGV en provenance de Lyon et à destination de Lille.

Recommandation n° 21,

Desserte Paris/Lyon St exupéry : la Médiatrice recommande à SNCF et RFF d'étudier, pour 2013, la création, le matin, d'une desserte Paris Lyon/St Exupéry.

Suite donnée à la recommandation :

Une étude sur la mise en œuvre d'une desserte Paris/ Lyon St Exupéry pour une arrivée avant 9h est en cours pour le service 2013.

Recommandation n° 22,

Relation La Rochelle/Paris : la Médiatrice recommande à SNCF et RFF de rétablir un arrêt TGV à Surgères en fin de journée (17h / 18h) pour les voyageurs se rendant à Paris. Une mise en application dès 2012 s'est révélée impossible compte tenu des contraintes techniques et des conséquences sur l'organisation des autres circulations TGV et TER.

Suite donnée à la recommandation :

Une étude pour la mise en place d'un arrêt à Surgères vers 17h00 pour les voyageurs se rendant à Paris est en cours pour le service 2013.

Recommandation n° 23,

Ligne TER entre Toulon et Nice : la Médiatrice recommande à SNCF, RFF et à l'Autorité Organisatrice des Transports d'étudier pour le service 2013 :

- Une meilleure couverture du creux de desserte du matin entre Toulon et Nice,
- Une meilleure couverture du creux de desserte en milieu de journée entre Canne et Nice,
- La possibilité d'une offre tardive après 22H30 entre Canne et Nice.

Suite donnée à la recommandation :

Pour le service 2013, une étude est en cours concernant :

- La desserte entre Toulon et Nice le matin,
- La desserte entre Canne et Nice en milieu de journée,
- Une desserte après 22h00 entre Cannes et Nice.

Recommandation n° 24,

Gare de Mouchard : la Médiatrice recommande à SNCF, RFF et à l'Autorité Organisatrice des Transports d'étudier, pour le service 2013, une meilleure articulation TER / TGV permettant une amélioration de la desserte de Mouchard.

Suite donnée à la recommandation :

Une étude sur la desserte de Mouchard, dépendante de la complémentarité TGV / TER, est en cours pour le service 2013.

Recommandation n° 25,

Gare de Versailles Chantiers : la Médiatrice recommande à SNCF et RFF :

- D'assurer une meilleure ponctualité sur la gare de Versailles Chantiers, point de confluence des lignes Transilien C, N et U et de la ligne TER Paris/Chartres/Le Mans, notamment du TER 16752 (7h41 à Versailles Chantiers),
- D'améliorer la gestion des flux de voyageurs en gare de Versailles Chantiers.

Suite donnée à la recommandation :

Une attention particulière sur la ponctualité des lignes Transilien C, N et U et du TER 16752 en gare de Versailles sera observée.

Recommandation n° 26,

Ligne TER 17766 entre Lyon Part Dieu et Paris Bercy (via Macon et Tournus) : la Médiatrice recommande à SNCF et aux Autorités Organisatrices de Transport d'étudier :

- Une augmentation de la capacité sur cette desserte en 2012 permettant de mieux répondre à la fréquentation importante en heure de pointe, notamment le TER de 17H20 entre Lyon Part Dieu et Tournus,
- Une évolution de la desserte en 2013 permettant de mieux réguler le trafic voyageur.

Suite donnée à la recommandation :

Une étude d'augmentation de capacité des TER aux heures de pointe et notamment du TER de 17h20 entre Lyon Part Dieu et Tournus est en cours pour une mise en œuvre en 2012 et pour le service 2013.

Recommandation n° 27,

Demande d'une correspondance en gare de Meymac le dimanche soir entre le train 868634 en provenance de Limoges et le train 868503 à destination d'Egletons : la Médiatrice recommande à SNCF, RFF et à la Région Limousin de proposer une solution permettant d'assurer cette correspondance (dès septembre 2012) en gare de Meymac facilitant ainsi les voyages des lycéens et étudiants des établissements d'Egletons.

Suite donnée à la recommandation :

Une étude de modification horaire du train 868503 pour un départ à 20h09 (au lieu de 20h06) est en cours pour une mise en place en 2012.

Recommandation n° 28,

Demande d'une correspondance en gare de Limoges le vendredi soir entre le train 869013 en provenance de La Souterraine et le train 868634 à destination de Meymac : la Médiatrice recommande à SNCF, RFF et à la Région Limousin de proposer une solution permettant d'assurer cette correspondance (dès septembre 2012) en gare de Limoges, facilitant ainsi les voyages des lycéens et étudiants des établissements d'Egletons.

Suite donnée à la recommandation :

Une étude de modification horaire du 868634 pour un départ à 18h04 (au lieu de 17h58) est en cours pour une mise en place en 2012.

Recommandation N° 29,

Amélioration de l'offre vers Valence TGV : la Médiatrice recommande à SNCF et RFF d'étudier une évolution des dessertes vers Valence TGV sur la période 2013 - 2014 :

- Au départ de la Côte d'Azur et de Marseille Saint Charles : créer des liaisons directes aux heures de pointe le soir,
- Au départ de Lyon, améliorer la desserte aux heures de pointe du matin (entre 6H et 8H) et du soir (entre 18H30 et 20H30).

Suite donnée à la recommandation :

Une étude sur les dessertes au départ de la Côtes d'Azur, Marseille Saint Charles et Lyon vers Valence est en cours pour le service 2013.

Recommandation n° 30,

Demande d'arrêt TGV en gare de Culoz afin de permettre l'aller-retour Culoz / Paris dans la journée : la Médiatrice recommande à SNCF et RFF d'étudier la faisabilité pour 2013.

Suite donnée à la recommandation :

Une étude pour la mise en place d'arrêts en gare de Culoz permettant l'aller-retour Culoz / Paris dans la journée est en cours pour le service 2013.

Recommandation n° 31,

Correspondance entre le TGV 2839 arrivant à Metz à 21h04 et le TER 833532 partant de Metz à 21h13 pour Conflans : la Médiatrice recommande à SNCF et RFF d'étudier le repositionnement du TER 833532 pour un départ à 21h14 permettant ainsi une intégration de cette correspondance dans les systèmes de vente et d'information horaires de SNCF.

Suite donnée à la recommandation :

Le TER 833532 sera repositionné pour un départ à 21h14 à partir du 16 avril 2012.

Recommandation n° 32,

Demande d'amélioration de la desserte entre Rouen et Serqueux pour le service 2013 : la Médiatrice recommande aux acteurs SNCF, RFF et des Régions Haute Normandie et Picardie, Autorités Organisatrices des Transports, de réexaminer la desserte de milieu de journée entre Rouen et Serqueux.

Suite donnée à la recommandation :

Une étude sur la desserte de milieu de journée entre Rouen et Serqueux est en cours pour le service 2013.

Recommandation n° 33,

Demande d'amélioration de la desserte Bordeaux/Arcachon dès que possible en 2012, pour améliorer la desserte régionale : la Médiatrice recommande aux acteurs SNCF, RFF et de l'Autorité Organisatrice des Transports de la Région Aquitaine de réexaminer la desserte de fin de journée au départ de Bordeaux vers Arcachon.

Suite donnée à la recommandation :

L'étude sur la desserte de fin de journée, au départ de Bordeaux vers Arcachon, est en cours pour une mise en place en 2012.

Recommandation n° 34,

Suite aux perturbations et aux dysfonctionnements constatés sur la relation Bordeaux/Nice, la Médiatrice recommande de mettre en œuvre les actions suivantes :

- Informer immédiatement les voyageurs, aviser les élus et les associations sur les travaux en cours, leur durée exacte et l'impact sur les dessertes ferroviaires,
- Donner dès que possible la visibilité sur toutes les relations prévues au service 2012 (trains de jour et de nuit) permettant d'anticiper les déplacements quotidiens et voyages occasionnels
- Mettre en place des mesures commerciales exceptionnelles afin d'atténuer les désagréments occasionnés par certains dysfonctionnements et faciliter l'accès aux trains,
- Rassurer les voyageurs sur le maintien d'un quota petit prix, dès l'ouverture des ventes et jusqu'à quelques jours avant le départ, sur certains trains INTERCITES ou TGV.

6. Les propositions de la Médiatrice

La nature des saisines et les constats effectués par la Médiatrice l'ont conduite à émettre des recommandations plus générales pour la préparation des nouveaux horaires 2013. Celles-ci font l'objet de propositions articulées autour des axes suivants :

- Informer et communiquer : une mission à renforcer

↳ Communication : nécessité d'une information claire et précise au moins 3 mois avant le début du service sur les nouveaux horaires, l'organisation des transports et les éventuelles perturbations engendrées par des travaux. Elle devra comporter tous les éléments permettant aux clients du train de s'organiser : durée des travaux, trains supprimés ou désheurés, desserte modifiée, transports de substitution...

- Garantir une concertation et une coordination régulière et efficiente

↳ Concertation : Il est indispensable pour les acteurs du transport d'avoir un échange constructif avec les associations ou collectifs, élus et Autorités Organisatrices (Etat, Régions) avant toute modification importante susceptible d'influencer le rythme quotidien des voyageurs. Ce dialogue doit s'effectuer très en amont et de manière régulière, afin d'évaluer les vrais besoins de transport.

↳ Organisation : mise en place systématique d'un groupe de travail par axe, copiloté par SNCF et RFF, avec un représentant des Autorités Organisatrices, des acteurs économiques, des associations ou collectifs. Evaluation : Avant toute prise de décision concernant la suppression d'un train, d'un arrêt ou modifications horaires, il est essentiel d'en apprécier les conséquences sur la vie économique et sociale d'une région ainsi que l'incidence sur le quotidien des usagers.

- Un respect des voyageurs à manifester

↳ **Engagement** : Les utilisateurs du train doivent être mieux considérés. SNCF et RFF devraient s'engager en faveur de mesures propres à compenser des nuisances occasionnées par des actions (entretien des voies, travaux, ...) mal programmées ou non anticipées sur le réseau ferré et entraînant :

- Une suppression de trains,
- Des horaires différents de ceux définis pour le service en cours,
- Une impossibilité d'ouverture à la vente des trains dans un délai inférieur à deux mois.

- Une complémentarité des offres de transports à améliorer

↳ **Articulation des offres** : l'organisation des circulations ferroviaires doit absolument tenir compte d'une nécessaire complémentarité entre les différents transporteurs (TGV, TER, Intercités). Il appartient également aux Autorités Organisatrices d'avoir cette même réflexion afin de faciliter les déplacements interrégionaux de courtes ou moyennes distances.