

Lundi 16 juin 2008



Clermont-Ferrand – Le Puy en Velay

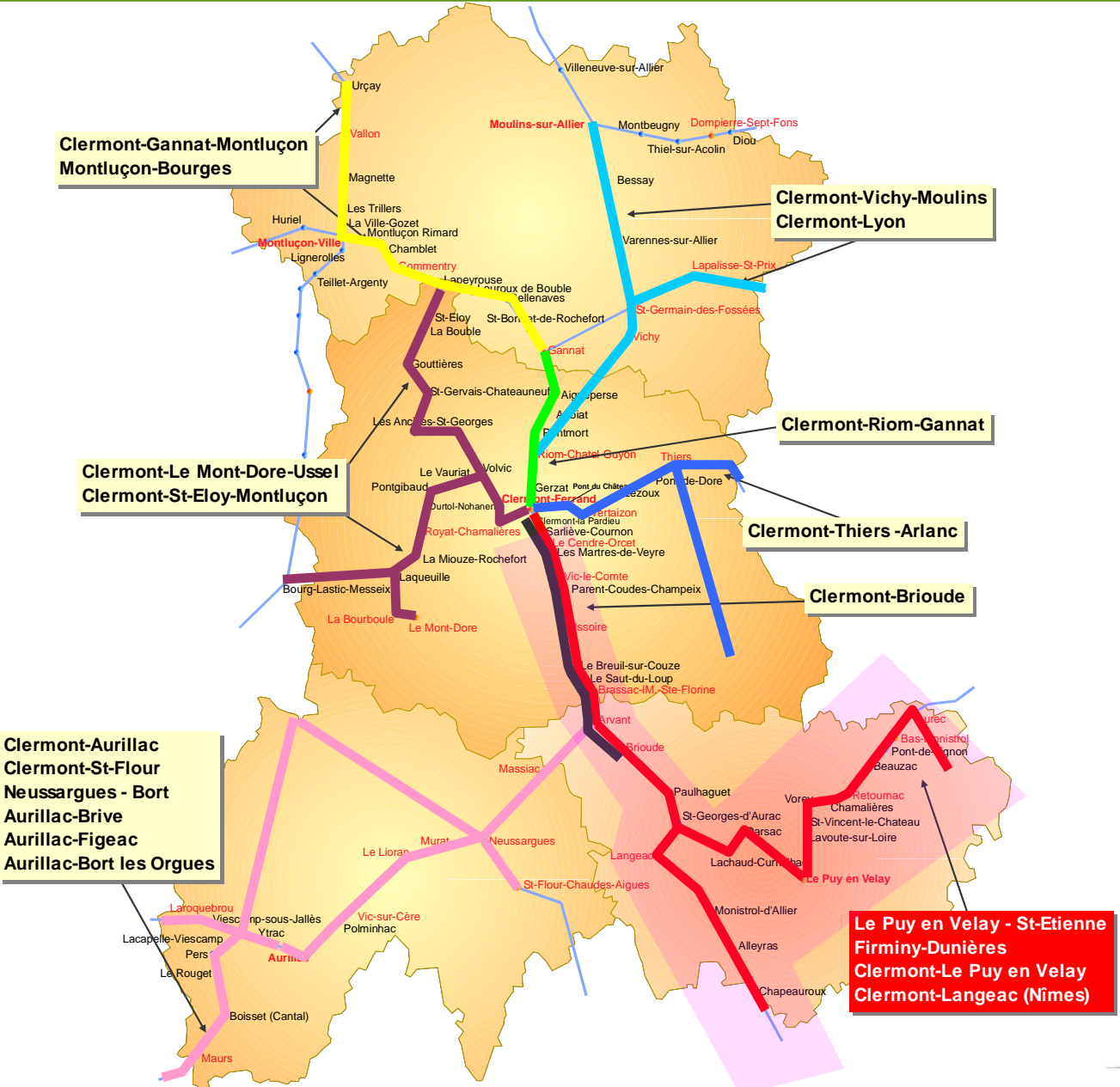
Langeac

Le Puy en Velay – Saint-Etienne

Firminy - Dunières

Le Puy - La Chaise-Dieu

1 - Les Comités de lignes en Auvergne



CLERMONT-FD - LE PUY en VELAY

2 - La ligne ferroviaire

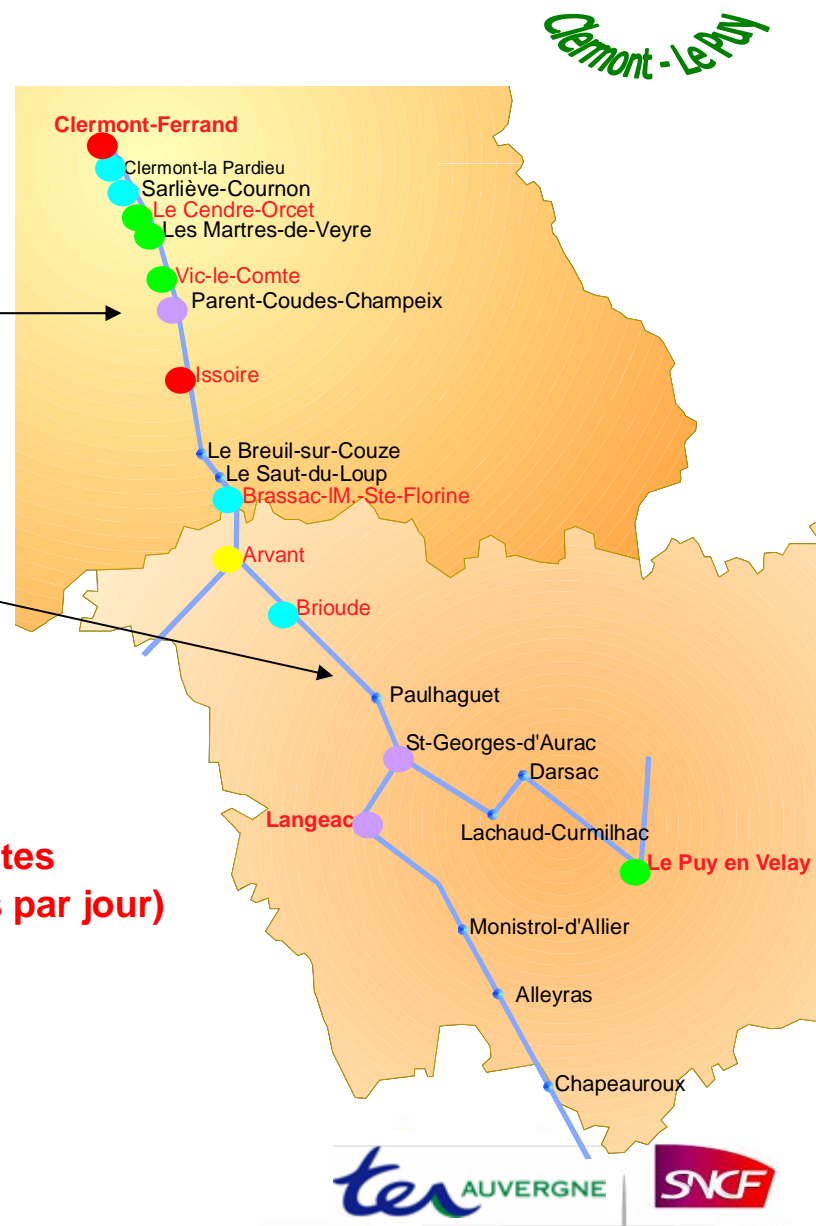


Ligne à double voies de Clermont à Arvant (block automatique)

Ligne à voie unique d'Arvant au Puy en Velay (block manuel à faible densité)

Fréquentation des gares/haltes (moyenne des montées-descentes par jour)

- Plus de 1000 personnes par jour.
- Entre 500 et 1000 personnes par jour.
- Entre 200 et 500 personnes par jour.
- Entre 100 et 200 personnes par jour.
- Entre 50 et 100 personnes par jour.
- Moins de 50 personnes par jour.



3 – Les dessertes ferroviaires

Clermont - Le Puy

3 relations Clermont ⇔ Le Puy en Velay directes complétées de 3 relations en correspondances à Langeac, Brioude ou Paulhaguet et d'offres complémentaires directes les samedis et dimanches

	Clermont-Ferrand 873709 TER sf SDF	Clermont-Ferrand 875563 TER Sf Sa,Di	Clermont-Ferrand 31337 Car Sf Di	Clermont-Ferrand 873743 TER Sf Sa,Di	Clermont-Ferrand 873711 TER Sa	Clermont-Ferrand 15945 VFE Q	Brioude 31343 Car Q	Clermont-Ferrand 875567 TER Q	St-Georges-d'Aurac 31345 Car Sf Sa	Clermont-Ferrand 873779 TER Sf Sa,Di	Clermont-Ferrand 873789 TER Di
Clermont-Ferrand	06:02	6:45		09:29	11:53	12:52		16:41		19:00	20:58
Clermont La Pardieu					11:57			16:45		19:04	
Vic-le-Comte										19:10	
Parent-Coudes-Champeix										19:16	
Isoire	06:28	07:26		09:55	12:21	13:23		17:13		19:26	21:22
Le Breuil-sur-Couze										19:33	
Brassac-IM.-Ste-Florine	06:41			10:08	12:33	13:38		17:27		19:41	21:36
Arvant	06:46			10:13	12:39	13:44		17:33		19:46	21:42
Brioude	06:56			10:23	12:48	13:49 ▶ 14:00		17:46		19:55	21:54
Langeac		08:13 ▶ 08:19						18:03			
Paulhaguet	07:11							18:10 → 17:50			22:08
St-Georges-d'Aurac	07:22			10:45	13:13					20:17	22:17
Lachaud-Curmilliac	07:41			11:04	13:33						22:34
Darsac	07:54			11:16	13:46					20:49	22:47
Le Puy-en-Velay	08:10		09:06	11:33	14:01		15:07		18:50	21:08	22:56

3 – Les dessertes ferroviaires

Clermont - Le Puy

3 relations Le Puy ⇒ Clermont directes complétées de 3 relations en correspondances et d'offres complémentaires les lundis samedis et dimanches

	Le Puy-en-Velay 873720 TER Lu	Le Puy-en-Velay 873728 TER Ma,Me,Je,Ve	Le Puy-en-Velay 873738 TER Sa	Le Puy-en-Velay 31340 Car Q	Nîmes 875560 TER Q	Le Puy-en-Velay 873766 TER Sf Sa,Di	Le Puy-en-Velay 873768 TER Sa	Le Puy-en-Velay 31:342 Car Sf Sa	Marseille 15942 VFE Q	Le Puy-en-Velay 873796 Train sf Sa	Le Puy-en-Velay 31350 Car sf SDF	Aurillac 873834 TER sf Sa	Le Puy-en-Velay 873790 TER Di
Le Puy-en-Velay	05:45	06:31	08:00	10:50		12:00	12:21	16:42		17:26	18:42		20:42
Darsac	06:03	06:48	08:18			12:15	12:36			17:46			21:03
Lachaud-Curmilhac						12:29	12:49						21:17
St-Georges-d'Aurac	06:32	07:20	08:42			12:49	13:11			18:20			21:33
Paulhaguet	06:39	07:27	08:52								19:31		21:39
Brioude	07:03	07:46	09:07	11:50	→ 12:00	13:10	13:33	17:42	→ 17:54	18:38	19:45		21:53
Arvant	07:11	07:54	09:17			13:18	13:41		18:02		19:55	→ 20:09	22:02
Brassac-IM.-Ste-Florine	07:16	07:59	09:22		12:12	13:24	13:46		18:08			20:14	22:07
Le Breuil-sur-Couze	07:24					13:33	13:56						22:15
Issoire	07:32	08:14	09:30		12:26	13:40	14:03			19:01		20:27	22:22
Parent-Coudes-Champeix						13:50	14:12		18:22				
Vic-le-Comte						13:56	14:19						
Clermont-la-Pardieu	07:55		09:59			14:05	14:28			19:24			
Clermont-Ferrand	08:02	08:42	10:05		12:53	14:10	14:34		18:17	19:29		20:53	22:47
	Riom	Clermont-Ferrand	Clermont-Ferrand	Arvant	Clermont-Ferrand	Clermont-Ferrand	Clermont-Ferrand	St Georges d'Aurac	Clermont-Ferrand	Clermont-Ferrand	Arvant	Clermont-Ferrand	Clermont-Ferrand

3 – Les dessertes ferroviaires de Langeac

Clermont – Langeac - Nîmes

2 allers-retours directs en TER et 1 aller-retour VFE Clermont Marseille

06:45	12:52	16:46		12:44	22:49	22:00
Clermont-Ferrand	Clermont-Ferrand	Clermont-Ferrand		Clermont-Ferrand	Paris-Gare-de-Lyon	Clermont-Ferrand
875563	15945	875567		875560	15942	875564
TER	VFE	TER		TER	VFE	TER
Sf Di	Q	Q		Q	Q	Sf Sa
06:45	12:52	16:41	Clermont-Ferrand	12:53	18:47	22:24
		16:46	Clermont La Pardieu			
07:12	13:20	17:14	Issoire	12:16	18:22	21:59
07:26	13:35	17:28	Brassac-IM.-Ste-Florine	12:12	18:08	21:46
07:34	13:40	17:34	Arvant	-	18:02	21:40
07:45	13:50	17:55	Brioude	12:00	17:54	21:31
-	-	18:01	Paulhaguet			
-	-	18:19	St-Georges-d'Aurac	-	17:34	-
08:13	14:17	18:27	Langeac	11:33	17:24	21:04
			...			
11:50	17:40	21:55	Nîmes	08:00	13:54	17:14
Nîmes	Marseille-St-Charles	Nîmes		Nîmes	Marseille-St-Charles	Montpellier
11:50	18:15	21:55		08:00	12:12	16:24

4 – Les dessertes routières TER Langeac – Arvant – Le Puy



205 076 km
37 700 voyageurs

17 cars en moyenne par jour
17 points d'arrêts

1 aller par jour **le Puy en Velay - Arvant** avec une moyenne de 10 clients par car

1 aller-retour par semaine avec une fréquentation de 15 clients

2 allers par jour **Brioude - le Puy en Velay** avec une moyenne de 11 clients par car

1 aller-retour par semaine avec une fréquentation de 5 clients

1 aller-retour par jour **le Puy en Velay - Langeac** avec une moyenne de 13 clients par car

3 aller-retour **Langeac - St-Georges d'Aurac** avec une moyenne de 3 clients par car

1 aller par jour **Langeac - Brioude** avec une moyenne de 2 clients

4 – Les dessertes routières TER – Transport à la demande

Transport à la demande :

3 compagnies de taxis desservent Arvant, Lempdes, Monistrol d'Allier, Alleyras, St-Georges d'Aurac, Rougeac, St-Eble afin de donner des correspondances sur des transports routiers ou ferroviaires.

En 2007, 6 880 km ont été parcourus et plus de 450 clients ont été transportés.

Principe d'utilisation :

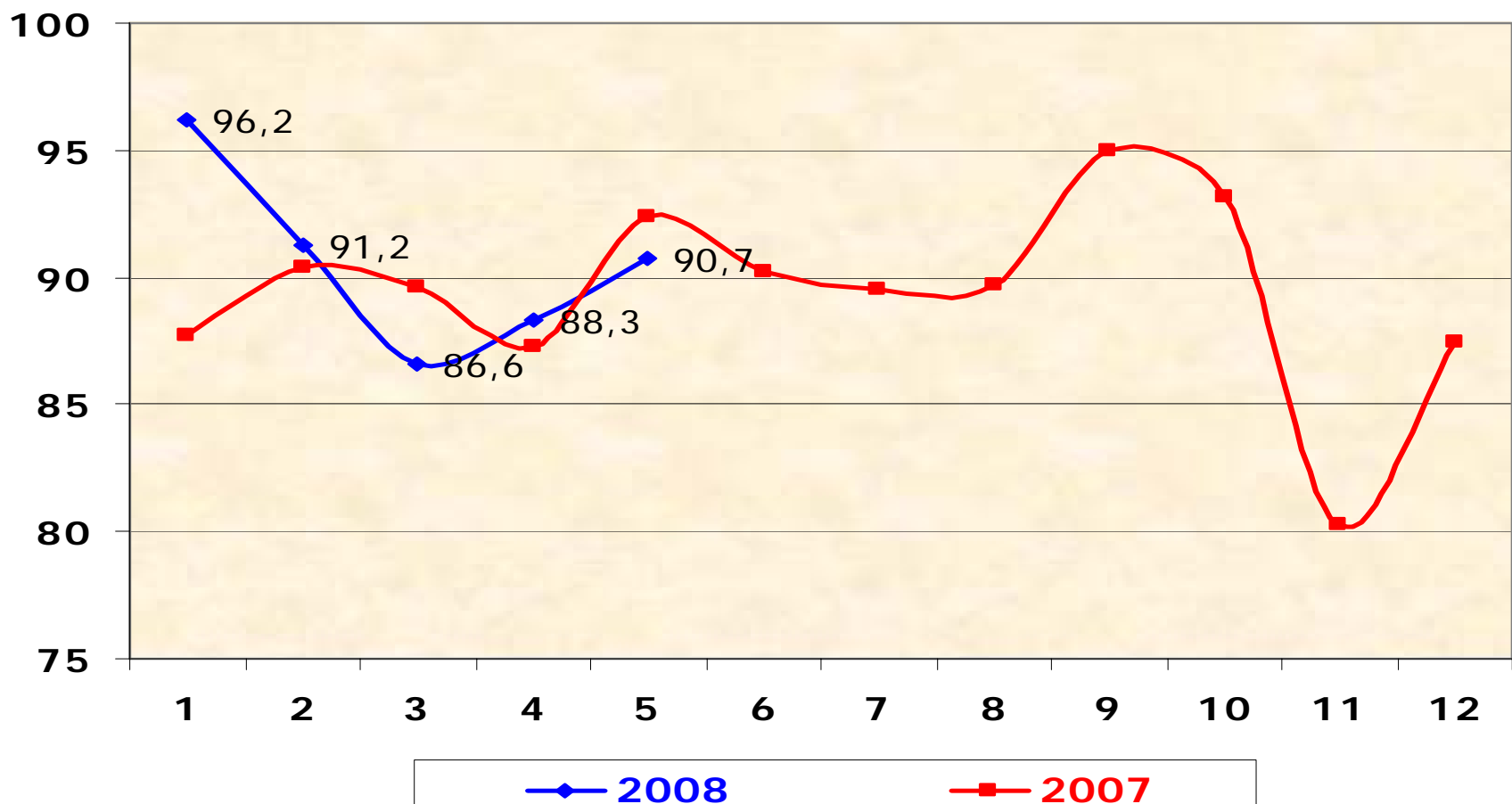
Le client réserve le taxi, par téléphone aux numéros indiqués dans le guide régional des transports.

Le taxi vient chercher ou ramener le client à son domicile, moyennant la somme de 2,50€.

5 – Ponctualité

Clermont - Le Puy

Régularité (retard < 6 minutes) des trains en 2007 et 2008



5 – Régularité : Commentaires

Clermont - Le Puy

Problèmes rencontrés au cours du dernier trimestre 2007 :

- ✓ Patinages et enrayages dus aux chutes de feuilles,
- ✓ Conséquences des travaux entre Le Puy et Brioude,
- ✓ Mouvements sociaux nationaux en octobre et novembre,
- ✓ Des dérangements sur les installations de sécurité (IS).

Problèmes rencontrés au cours des mois de janvier, février, mars, avril 2008 :

- ✓ Des compositions de train non conformes suite à une indisponibilité de certains matériels du parc TER (remplacement de 73500 par des autorails X4600),
- ✓ Des dérangements des installations ou des passages à niveaux,
- ✓ Des déclenchements de « zones de filets » suite aux intempéries,
- ✓ Des pertes de temps suite à la circulation en retard des trains en provenance de Nîmes ou de Marseille.

5 – Production : Évènements à venir

Clermont - Le Puy

Travaux de renouvellement de l'infrastructure :

- **Entre St Georges d'Aurac et Langogne** : opération de grand entretien du 29 septembre au 9 novembre 2008
 - interruption totale des circulations entre Brioude et Langogne du 29 septembre au 17 octobre (massification des travaux d'entretien)
 - interruption totale des circulations entre Langeac et Langogne du 17 octobre au 7 novembre (massification des travaux d'entretien)

5 – Production : Améliorations attendues

Clermont - Le Puy

Depuis le 1er janvier 2008, un seul établissement, le Technicentre Auvergne Nivernais, regroupe l'ensemble des équipes de maintenance de la région avec une meilleure coordination des opérations d'entretien.

Unité de production maintenance de NEVERS :

Mise en place d'un Dirigeant de Opérationnel en 3x8, qui programme, pilote et contrôle les opérations de maintenance en lien avec les activités afin de prendre davantage en compte les besoins de celles-ci.

Unité de production maintenance de Clermont-Ferrand:

Optimisation du processus travaux sur l'infrastructure avec la poursuite des opérations de maintenance en privilégiant des interruptions de lignes sur plusieurs jours.

Meilleure gestion des situations perturbées après la mise en service du Centre de Relation Clientèle (Contact TER 0 891 67 00 68), il est prévu au cours de l'année la mise en place d'une cellule RCIV exclusivement chargée d'assurer l'information de la clientèle, notamment lors des situations perturbées.

6 – Qualité : axe Clermont – Langeac – Le Puy

Résultats qualité obtenus sur l'axe dans le cadre des indicateurs TER mis en place

Clermont Fd – Langeac – Le Puy

INDICATEUR QUALITE Année 2007	GARES ET POINTS D'ARRÊTS	TRAINS
PROPRETE	99,1%	98,5%
INFORMATION	99,7%	93,9%
CONFORT	100,0%	98,8%
FONCTIONNEMENT DES COMPOSTEURS ET DISTRIBUTEURS DE BILLETS	100,0%	
ACCUEIL	99,5%	94,3%
TAUX DE CHARGE (capacité)		100,0%

7 – Évolution de la fréquentation des TER

Clermont - Le Puy

Principales relations deux sens confondus Évolution du trafic 2008 / 2007

Clermont-Fd - Le Puy	+ 9,5 %
Langeac - Le Puy	+ 3 %

Source : aristote SNCF

8 - La tarification (exemples de prix au 1er juillet 2007)

Clermont - Le Puy

	Distance	temps de parcours moyen	AMT	CAP Actif	AHT	A/R Plein tarif 2ème cl
Clermont - Le Puy	147 km	2 h 20 mn	196,4 €	171,8 €	54,6 €	40,2 €
Brioude - Le Puy	76 km	1 h 15 mn	114,5 €	100,2 €	31,8 €	23,0 €
Langeac - Brioude	32 km	30 mn	57,5 €	50,3 €	16,0 €	11,8 €

AMT = abonnement mensuel de travail

AHT = abonnement hebdomadaire de travail

CAP Actif = Abonnement annuel de travail avec prélèvements mensuels automatiques et envoi des coupons mensuels à domicile.

Des tarifications attractives sont aussi proposées pour tous (scolaires, étudiants, précaires...) :

- ✓ **Abonnement Scolaire Réglementé** pour les collégiens et lycéens voyageant tous les jours
- ✓ **Abonnement Interne Scolaire** pour les collégiens et les lycéens internes voyageant 1 à 2 fois / semaine
- ✓ **Carte Billet U** pour les étudiants de - de 29 ans (50 % de réduction sur trajets domicile-études)
- ✓ **Abonnement Elèves Etudiants Apprentis** (en version mensuelle ou hebdomadaire)
- ✓ **Carte Loisirs** (vendue 30 € pour 1 an : -25 % en semaine pour titulaire et – 50% le WE pour 1 à 4 pers.)
- ✓ **Forfait Vacances** (30 €, valable 1 jour sur Auvergne pour 1 à 5 pers pendant vacances scolaires)
- ✓ **Carte Billet Solidarité** (75% de réduction sur Auvergne pour pers. en situation de précarité)
- ✓ **Forfait Open Tour** (Forfait mensuel (45 euros) ou hebdo (15 euros) permettant aux jeunes de 15 à 25 ans de circuler librement sur le réseau TER Auvergne du 1er juillet au 31 août 2008)

Renseignements :

dans les gares d'Auvergne

Sur le site Internet TER Auvergne

Par téléphone à Contact TER – 0 891 67 00 68 (0,23 €/ mn)



9 – Perspectives : amélioration de l'infrastructure

Clermont - Le Puy

Amélioration des performances sur la relation Clermont-Fd – Le Puy en Velay (étude RFF) CPER 2007 – 2013 : 40 M€

- Amélioration de la voie et relèvements localisés de vitesse (traversée des gares...)
- Suppression de l'arrêt général de St-Georges D'Aurac et Darsac
- Équipement de la ligne en BAPR...

Plusieurs scénarios étudiés :
Gains de temps de 8 à 15 mn

Meilleur temps de parcours actuel :
2h02 (4 arrêts)

Meilleur temps de parcours possible :
1h52 (3 arrêts) à 1h47 (2 arrêts)

CLERMONT FERRAND

ISSOIRE

ARVANT

BRIOUDE

ST GEORGES
D'AURAC

DARSAC

LE PUY

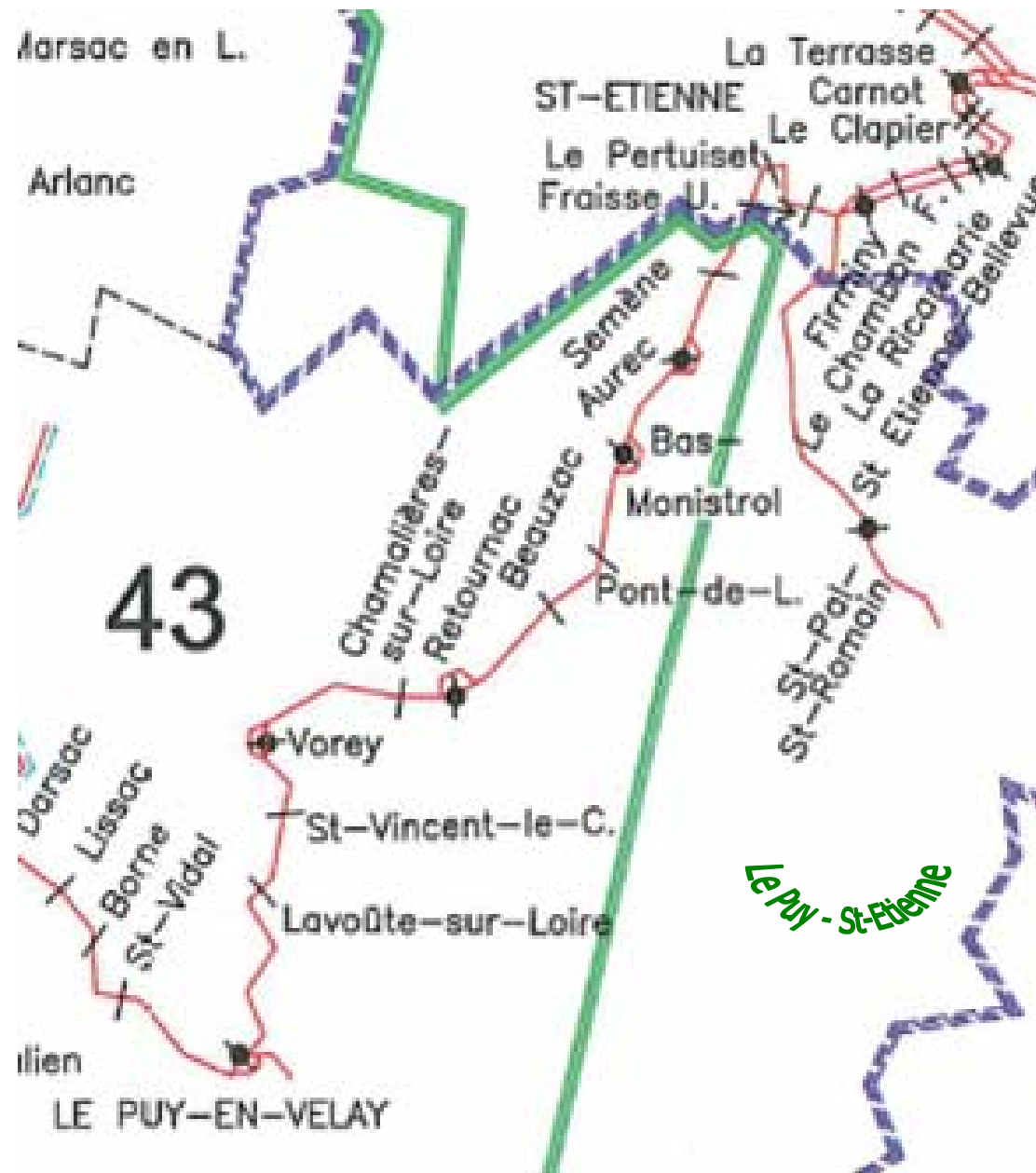
LE PUY en VELAY - SAINT-ETIENNE

2 - La ligne ferroviaire Le Puy en Velay – Saint-Etienne



Ligne à voie unique du Puy en Velay à Firminy

Ligne à double voies électrifiées de Firminy à Lyon



2 - La ligne ferroviaire Le Puy en Velay – Saint-Etienne



Fréquentation des gares/haltes (moyenne des montées-descentes par jour)

- Plus de 1000 personnes par jour.
- Entre 500 et 1000 personnes par jour.
- Entre 200 et 500 personnes par jour.
- Entre 100 et 200 personnes par jour.
- Entre 50 et 100 personnes par jour.
- Moins de 50 personnes par jour.

Gares TER Auvergne

Le Puy - St-Etienne



3 – Les dessertes ferroviaires

20 relations quotidiennes en semaine dont 15 en correspondances sur des TGV à destination ou en provenance de Paris à St-Etienne ou Lyon

Le Puy - St-Etienne

	889953	889957	889959	889961	889963	889965	889969	88967	889971/0	889979	889981	889983	889985	889987/6
	sf SDF	sf SDF	sf DF	sf SDF	Sf SDF	Sf DF	DF	Q	Q	Q	Sf Sa	sf SDF	Q	DF
Le Puy-en-Velay	04:45	05:35	06:03		07:46	08:37	08:06	10:39	12:09	16:17	17:35		18:41	19:11
Lavoûte-sur-Loire		05:45							12:19		17:45		18:51	
St-Vincent-le-Château		05:50							12:25		17:50		18:56	
Vorey	05:01	05:56	06:20		08:03	08:55	08:23	10:58	12:31	16:34	17:56		19:02	19:30
Chamalières		06:04							12:39		18:04		19:10	
Retournac	05:13	06:08	06:31		08:14	09:09	08:35	11:09	12:44	16:48	18:11		19:16	19:42
Beauzac		06:16									18:19			
Pont-de-Lignon		06:22							12:56		18:25		19:27	
Bas-Monistrol	05:28	06:28	06:51	08:00	08:29	09:23	08:53	11:24	13:02	17:03	18:31	19:00	19:32	19:58
Aurec	05:38	06:41	07:02	08:10	08:42	09:34	09:03	11:34	13:12	17:15	18:46	19:10	19:42/4	20:07
Fraisse-Unieux		06:49		08:17								19:17		
Firminy	5:46/7	6:52	7:13	08:22	08:52	09:43	09:13	11:43	13:21	17:25	18:56	19:21	19:52/3	20:16
Le Chambon-Feugerolles			7:18	08:25					13:25			19:25		
La Ricamarie			7:23	08:30					13:29			19:29		
St-Etienne-Bellevue	05:56	07:02	7:28	08:34	09:00	09:51	09:22	11:52	13:34	17:34	19:04	19:34	20:01	20:24
St-Etienne-le-Clapier	05:59	07:06	7:32	08:37	09:03	09:54	09:25	11:55	13:37	16:37	19:07	19:37	20:04	20:28
St-Etienne-Carnot	06:02	07:09	7:35	08:40	09:06	09:57	09:28	11:58	13:40	17:40	19:10	19:40	20:07	20:31
St-Etienne-Châteaureux	06:05	07:12	7:38	08:43	09:09	10:00	09:31	12:01	13:43	17:43	19:12	19:43	20:10	20:34
Lyon Part Dieu			terminus SEN						14:38		terminus SEN			21:38
vers LYON PARIS														
TGV St Etienne	6:14					10:14	10:14	12:14		18:14				
TER	6:18	7:18	7:48	8:48						17:48	19:18	19:48	20:18	

correspondances TGV

	sf Di	Q	Q	Q	Q	Q	Q	DF	Q	ve Di
Paris	St-Etienne-Ch	Lyon	Lyon	St-Etienne-Ch	St-Etienne-Ch	Lyon	St-Etienne-Ch	Lyon	Lyon	Lyon
	TGV	TGV	TGV	TGV	TGV	TGV	TGV	TGV	TGV	TGV
	06:14	08:00	09:00	10:14	12:14	15:00	18:14	22:27	21:00	22:00
	08:57	10:03	10:57	13:03	14:57	16:57	20:57	22:27	22:57	00:03

3 – Les dessertes ferroviaires

20 relations quotidiennes en semaine dont 15 en correspondances sur des TGV à destination ou en provenance de Paris à St-Etienne ou Lyon

Le Puy - St-Etienne

correspondances TGV

	sf Di	Q	Q
St-Etienne-Ch		St-Etienne-Ch	Lyon
TGV		TGV	TGV
Paris	06:54	12:54	13:54
	09:41	15:41	15:57

Q	Q	Q
Lyon	St-Etienne-Ch	St-Etienne-Ch
TGV	TGV	TGV
15:54	16:54	18:54
17:57	19:41	21:41

depuis LYON PARIS

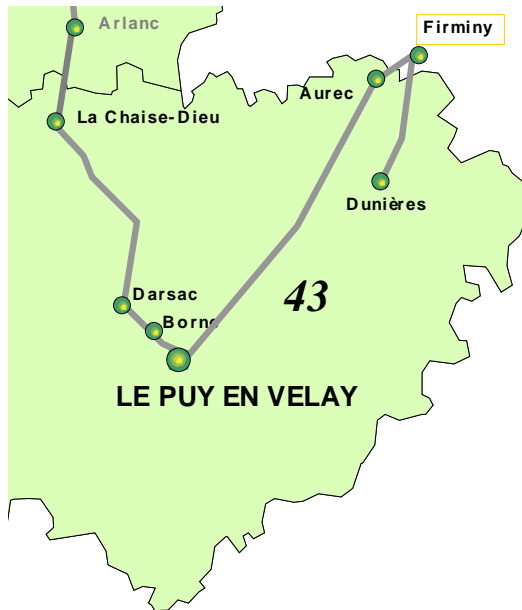
TER		08:08		12:08	15:38		17:08	17:38	18:12	20:08	21:38
TGV St Etienne			09:41		15:41					19:41	21:41

	889952 sf DF	889954 sf SDF	889958 Q	889962 sf DF	889966 Q	889972 Q	889976 Q	889978 sf SDF	889980 Q	889982 sf SDF	889984 Q	889988 Q
Lyon Part-Dieu			orignine SEN				orignine SEN			orignine SEN	orignine SEN	
St-Etienne-Châteaureux	06:12	06:57	08:13	09:53	12:22	15:53	17:13	17:44	18:18	19:13	20:19	21:52
St-Etienne-Carnot	06:15	07:00	08:16	09:56	12:25	15:56	17:17	17:47	18:21	19:15/6	20:22	21:55
St-Etienne-le-Clapier	06:18	07:03	08:20	09:59	12:28	16:00	17:19	17:50	18:24	19:18/9	20:25	21:59
St-Etienne-Bellevue	06:22	07:07	08:24	10:03	12:32	16:04	17:23	17:54	18:28	19:22/3	20:29	22:03
La Ricamarie		07:11					17:27	17:58		19:26/7		22:06
Le Chambon-Feugerolles		07:15					17:31	18:02		19:31		22:10
Firminy	6:28/29	07:19	08:31	10:11	12:39/40	16:11	17:35	18:06	18:36	19:35	20:37	22:14
Fraisse-Unieux		07:23			12:43			18:10	18:39			
Aurec	06:39	07:30	08:41	10:21	12:50	16:20	17:44	18:17	18:47	19:45	20:46	22:23
Bas-Monistrol	06:49	07:40	08:51	10:31	13:03	16:30	17:54	18:27	18:58	19:57	20:56	22:33
Pont-de-Lignon	6:55				13:08				19:02			
Beauzac	07:01				13:14	16:39			19:07			
Retournac	07:08		09:07	10:46	13:21	16:47	18:09		19:15	20:12	21:11	22:48
Chamalières	07:13		09:12		13:26	16:52			19:20			
Vorey	07:21		09:20	10:59	13:34	17:00	18:20		19:29	20:23	21:22	22:59
St-Vincent-le-Château	07:26				13:40	17:06			19:34			
Lavoûte-sur-Loire	07:31		09:28		13:44	17:10			19:39			
Le Puy-en-Velay	07:41		09:38	11:16	13:54	17:20	18:36		19:49	20:39	21:38	23:15

ter AUVERGNE

SNCF

4 - Les dessertes routières TER : Le-Puy – St-Etienne – Firminy – Dunières



Le Puy en Velay – La Chaise-Dieu
Le Puy en Velay – Aurec
Firminy – Dunière

123 251 km
27 144 voyageurs

9 cars en moyenne par jour
35 points d'arrêts

1 aller-retour par jour **Le Puy-en-Velay - La Chaise-Dieu** avec une moyenne de 31 clients par car et 2 allers-retours par semaine avec une moyenne de 14 clients par car

1 aller par jour **Le Puy-en-Velay - Aurec** avec une moyenne de 4 clients par car et 1 aller par semaine avec une moyenne de 7 clients par car

3 allers-retours par jour **Firminy - Dunières** avec une moyenne de 5 à 14 clients par car

4 - Les dessertes routières TER – transport à la demande

Transport à la demande :

1 compagnie de taxi dessert La Chaise-Dieu, Vorey, Lavoûte St-Vincent, Chamalières-sur Loire et Retournac de donner des correspondances sur des transports routiers ou ferroviaires.

En 2007, 2 566 km ont été parcourus et 257 clients ont été transportés.

Principe d'utilisation :

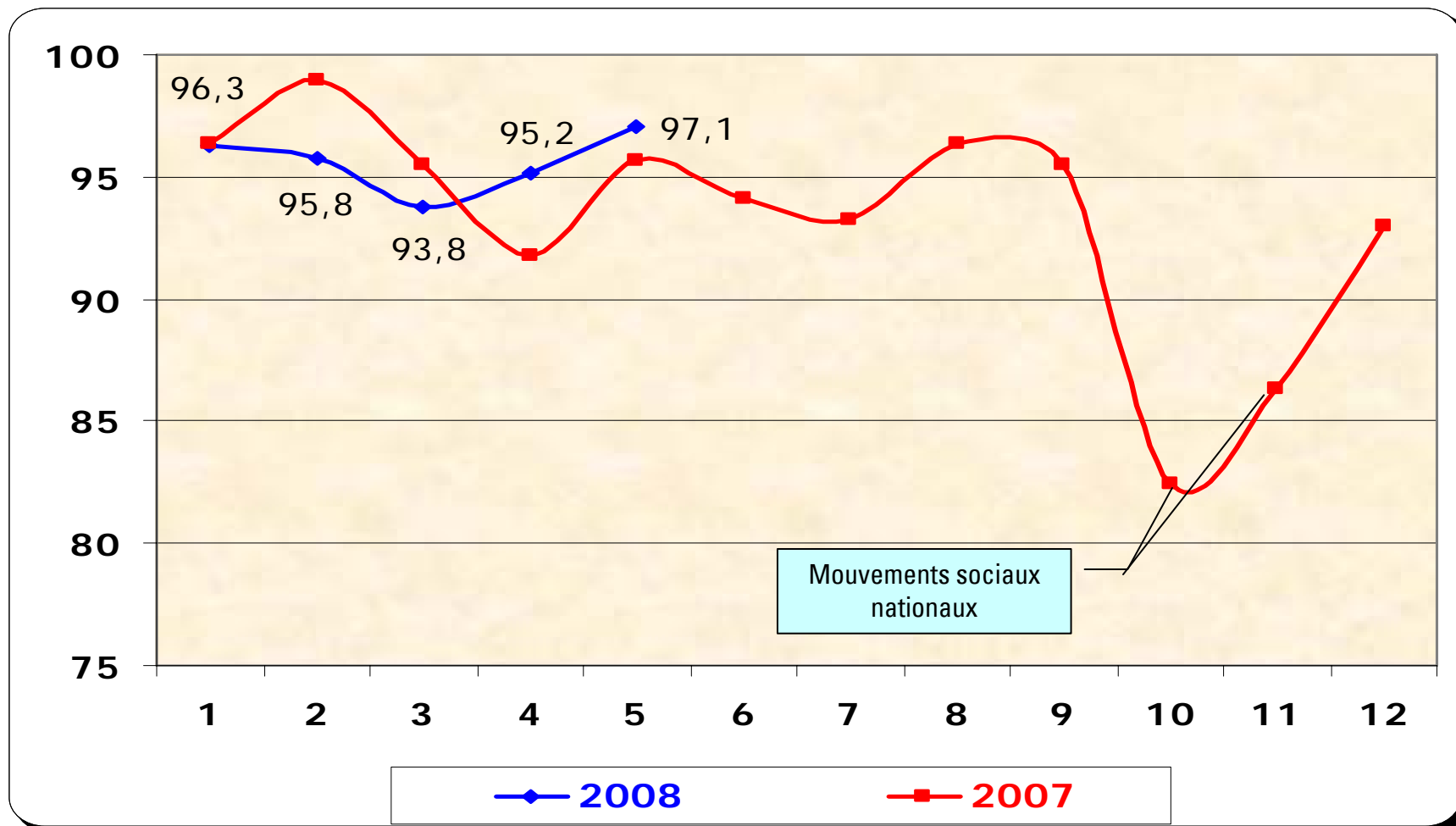
Le client réserve le taxi, par téléphone aux numéros indiqués dans le guide régional des transports.

Le taxi vient chercher ou ramener le client à son domicile, moyennant la somme de 2,50€.

5 - La ponctualité

Régularité (retard < 6 minutes) des trains en 2007 et 2008

Le Puy - St-Etienne



5 – Régularité : Commentaires

Le Puy - St-Etienne

Problèmes rencontrés au cours du dernier trimestre 2007 :

- ✓ Travaux entre Le Puy et Firminy avec transbordement de 6 TER en milieu de journée en octobre,
- ✓ Mise en place d'une limitation de vitesse à 30 km/h entre Chamalières sur Loire et Retournac depuis le 3 octobre
- ✓ Déclenchement des « zones de filets » à plusieurs reprises,
- ✓ Des dérangements sur les installations de sécurité (IS).

Problèmes rencontrés au cours des mois de janvier, février, mars, avril 2008 :

- ✓ Déclenchement des « zones de filets » à plusieurs reprises,
- ✓ Interruption totale des circulations du 25 mars au 25 avril (sauf deux allers/retours entre Le Puy et Retournac) avec quelques retards lors de la reprise à l'issue des travaux,
- ✓ La limitation de vitesse à 30 km/h entre Chamalières sur Loire et Retournac depuis le 3 octobre est toujours en vigueur,
- ✓ Des dérangements des installations ou des passages à niveaux.

5 – Production : Évènements à venir

Depuis le 1er janvier 2008, un seul établissement, le Technicentre Auvergne Nivernais, regroupe l'ensemble des équipes de maintenance de la région avec une meilleure coordination des opérations d'entretien.

Le Puy-St-Etienne

Unité de production maintenance de NEVERS :

Mise en place d'un Dirigeant de Opérationnel en 3x8, qui programme, pilote et contrôle les opérations de maintenance en lien avec les activités afin de prendre davantage en compte les besoins de celles-ci.

Unité de production maintenance de Clermont-Ferrand:

Optimisation du processus travaux sur l'infrastructure avec la poursuite des opérations de maintenance en privilégiant des interruptions de lignes sur plusieurs jours.

Meilleure gestion des situations perturbées après la mise en service du Centre de Relation Clientèle (Contact TER 0 891 67 00 68), il est prévu au cours de l'année la mise en place d'une cellule RCIV exclusivement chargée d'assurer l'information de la clientèle, notamment lors des situations perturbées.

6 - La qualité

Le Puy - St-Etienne

Résultats qualité obtenus sur l'axe dans le cadre des indicateurs TER mis en place

Le Puy – St Etienne

INDICATEUR QUALITE Année 2007	GARES ET POINTS D'ARRÊTS	TRAINS
PROPRETE	89,7%	94,4%
INFORMATION	95,2%	78,8%
CONFORT	96,6%	87,8%
FONCTIONNEMENT DES COMPOSTEURS ET DISTRIBUTEURS DE BILLETS	99,0%	
ACCUEIL	100,0%	94,0%
TAUX DE CHARGE (capacité)		100,0%

7 – L'évolution de la fréquentation

Le Puy - St-Etienne

Principales relations deux sens confondus Évolution du trafic 2006 / 2005

Le Puy - St-Etienne	+ 1 %
Le Puy - La Chaise-Dieu	+1 %

Source : aristote SNCF

8 - La tarification (exemples de prix au 1er juillet 2007)

	Distance	temps de parcours moyen	AMT	CAP Actif	AHT	A/R Plein tarif 2ème cl
Le Puy - St-Etienne	88 km	1 h 25 mn	130.1 €	-	36.2 €	25.4 €
Aurec - St-Etienne	25 km	25 mn	48.1 €	-	13.4 €	25.8 €
Retournac - Le Puy	34 km	30 mn	60.2 €	52.7 €	16.8 €	12.2 €
Le Puy - La Chaise-Dieu	46 km	55 mn	76.6 €	67.0 €	21.3 €	15.0 €
Bas-Monistrol - Le Puy	52 km	45 mn	84.6 €	74.0 €	23.5 €	15.4 €
Le Puy - Firminy	73 km	65 mn	111.0 €	-	30.9 €	22.2 €

AMT = abonnement mensuel de travail

AHT = abonnement hebdomadaire de travail

CAP Actif = Abonnement annuel de travail avec prélèvements mensuels automatiques et envoi des coupons mensuels à domicile.

Le Puy - St-Etienne

Des tarifications attractives sont aussi proposées pour tous (scolaires, étudiants, précaires...) :

- ✓ **Abonnement Scolaire Réglementé** pour les collégiens et lycéens voyageant tous les jours
- ✓ **Abonnement Interne Scolaire** pour les collégiens et les lycéens internes voyageant 1 à 2 fois / semaine
- ✓ **Carte Billet U** pour les étudiants de - de 29 ans (50 % de réduction sur trajets domicile-études)
- ✓ **Abonnement Elèves Etudiants Apprentis** (en version mensuelle ou hebdomadaire)
- ✓ **Carte Loisirs** (vendue 30 € pour 1 an : -25 % en semaine pour titulaire et – 50% le WE pour 1 à 4 pers.)
- ✓ **Forfait Vacances** (30 €, valable 1 jour sur Auvergne pour 1 à 5 pers pendant vacances scolaires)
- ✓ **Carte Billet Solidarité** (75% de réduction sur Auvergne pour pers. en situation de précarité)
- ✓ **Forfait Open Tour** (Forfait mensuel (45 euros) ou hebdo (15 euros) permettant aux jeunes de 15 à 25 ans de circuler librement sur le réseau TER Auvergne du 1er juillet au 31 août 2008)

Renseignements :

dans les gares d'Auvergne

Sur le site Internet TER Auvergne

Par téléphone à Contact TER – 0 891 67 00 68 (0,23 €/ mn)



Programme de modernisation des gares

4 gares rénovées en 2008 et 2009 :

Bas-Monistrol, Vorey, Aurec et Retournac

Des travaux programmés en 2 phases :
périmètre SNCF puis communal

- mutualisation des marchés relatifs au stationnement
- volonté de réduire les nuisances engendrées pour les clients avec des aménagements pendant la période estivale
- contrainte technique de pose pour optimiser le revêtement
- gestion des délais administratifs de propriétés de terrain



Source : SNCF

Bas-Monistrol

Travaux prévus 2e semestre 2008

- Remise en peinture de la façade et du hall
- Logo SNCF et nom de la gare en lettre à lettre
- Ravalement de l'abri quai 2 (RFF)
- Installation de nouveaux mobiliers de confort d'attente
- Nouvelle signalétique de quais
- Mise en place de téléaffichage sur chacun des quais

Les quais : mobilier et signalétique actuelle



Les quais : mobilier et signalétique future



Bas-Monistrol

Travaux prévus mi 2009

- Réfection du parking existant et création d'un parking de 75 places clôturé et éclairé
- Aménagements piétons, y compris reprise des trottoirs
- Signalétique parvis



Démolition du quai découvert et dépose de la grue dans la cour marchandises pour extension du parking (avec maintien d'une voirie commune de desserte au parking et à la halle couverte)

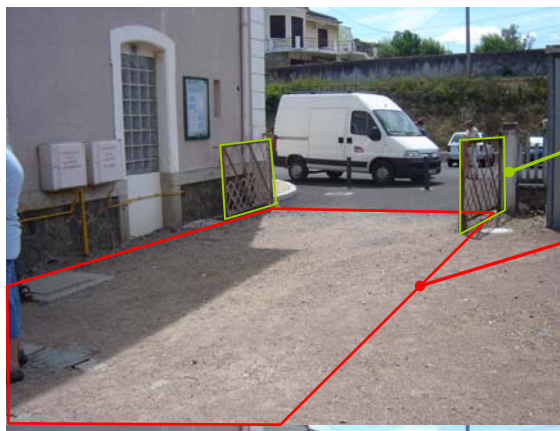


Réfection de la cour de la gare, avec matérialisation des stationnements et des cheminements d'accès au bâtiment voyageurs (notamment la reprise des trottoirs en façade du BV)

Vorey

Travaux prévus 1er semestre 2009

- Remise en peinture clôture et remplacement portillon métallique
- Mise en enrobé de l'accès au quai
- Remise en peinture de la façade
- Ravalement de l'abri de quai et démolition du local bûcher (RFF)



Remplacement du portillon métallique

Mise en enrobé

Aurec

Travaux prévus 1er semestre 2009

- Aménagement cour de gare et cour marchandises
- Aménagements des abords et pose d'un abri vélos
- Remise en peinture de la façade et du hall
- Logo SNCF et nom de la gare en lettre à lettre
- Signalétique et mobilier de quais
- Ravalement de l'abri de quai (RFF)
- Mise en place de téléaffichage sur chacun des quais



Ecrans sur le quai



Affichettes

Retournac

Travaux prévus 1er semestre 2009

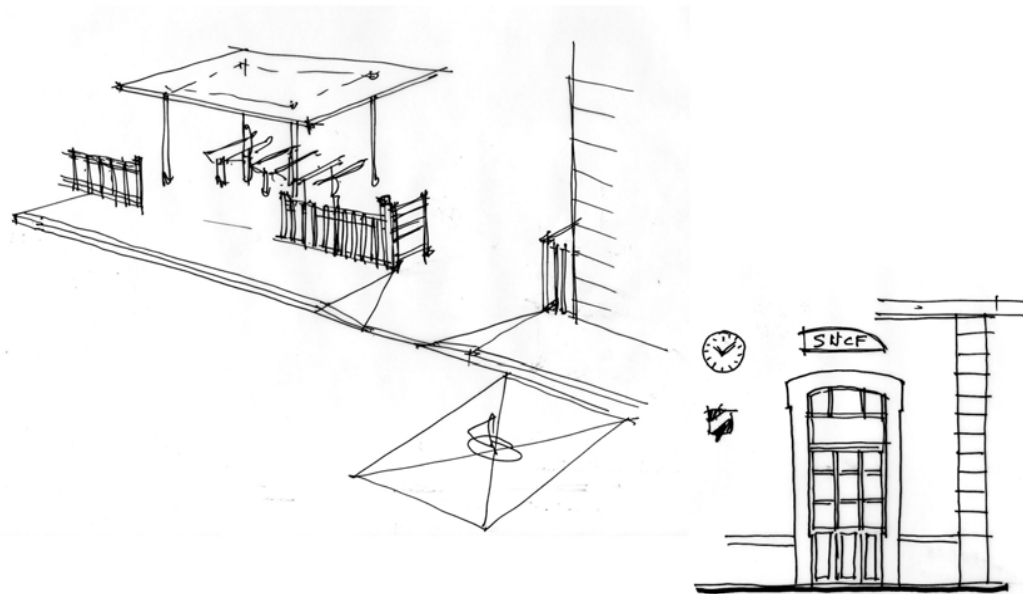
- Travaux dans le hall (peinture, adaptation PMR, nouveau logo, etc.)
- Téléaffichage sur les quais
- Installation de nouveaux mobiliers de confort d'attente
- Signalétique
- Ravalement de l'abri de quai (RFF)



Retournac

Travaux prévus 2e semestre 2009

- Création d'un parking de 20 places clôturé et éclairé dans la cour marchandis
- Aménagements du parvi de la gare
- Remplacement de l'abri vélos



Gare de Retournac : Détails

6