



COMPTE-RENDU

PRINTEMPS 2022
15 CONCERTATIONS

**pour améliorer
la qualité
des services TER**

**votre avis
COMPTE**

Volet 3

Comité de ligne Axe Bordeaux-Agen

11 avril 2022

L'ESSENTIEL DES INTERVENTIONS LORS DU COMITÉ DE LIGNE

Votre avis compte !

Vous trouverez ici **l'ensemble des propositions** déposées sur la **plateforme de concertation** depuis la date d'ouverture jusqu'au comité de lignes ainsi que les **SMS envoyés lors de celui-ci**.

- 1) Questions plateforme de concertation
- 2) Questions posées lors du comité de ligne (sms)
- 3) Questions reçues et non diffusées lors du comité de ligne

1 : Questions plateforme de concertation

Confort	Réponses Région-SNCF
« Bonjour, cette année encore (et encore plus vu l'affluence et la démocratisation du velotaf) je pousse la proposition d'espace supplémentaire pour les vélos. Je sais que la solution préférée de la SNCF est de déposer son vélo en gare de départ pour en reprendre un en gare d'arrivée (pas pratique, oblige à avoir 2 vélos en espérant ne pas se les faire voler...). D'année en année, nous serons plus présents, des rames volumineuse spécifiques existent, il est temps d'accompagner ce développement ».	Les trains régionaux ont vocation à assurer en priorité le confort des voyageurs, en réservant un maximum d'espaces pour les sièges passagers. Chaque train dispose également d'espaces destinés à accueillir des vélos non démontés, mais en nombre limité. Il est effectivement préférable, dans le cadre des trajets du quotidien, de ne pas embarquer son vélo à bord des trains aux heures de pointe. Néanmoins, afin de favoriser l'usage du vélo pour se rendre dans les points d'arrêts du TER, les gares et haltes sont déjà équipées d'arceaux pour stationner les vélos. Des abris vélos fermés et sécurisés seront également déployés : l'Etat a ciblé 62 gares à équiper en Nouvelle-Aquitaine avant le 1^{er} janvier 2024. Pour la ligne Bordeaux-Agen, sont concernées Beautiran, Langon, La Réole, Tonneins, qui ne disposent d'aucun stationnement sécurisé, contrairement à Cérons, Portets, Marmande et Agen. Pour les autres points d'arrêts non ciblés dans le décret, la Région va proposer aux collectivités de les équiper eux-aussi en stationnement vélos sécurisés, via un cofinancement. Ces parkings vélos sécurisés seront accessibles gratuitement aux abonnés du TER avec leur carte Modalis (excepté dans les gares de Bordeaux Saint-Jean et d'Agen qui disposent de parkings sécurisés vélos payants). La liste des équipements vélo en gare est disponible sur le site TER SNCF Stationner son vélo en gare TER Nouvelle-Aquitaine (sncf.com).
Confort	Réponses Région-SNCF
« Bonjour, serait-il possible que les contrôleurs rappellent au micro que l'usage du téléphone est normalement interdit dans les trains s'il vous plaît ? Certains usagers parlent à voix très forte, tout le wagon est soumis à leur conversation et ils ne témoignent d'aucun respect aux autres usagers, même si on leur en fait la remarque. Merci ».	Il n'est pas d'usage pour le contrôleur de faire systématiquement une annonce sonore sur l'utilisation du téléphone portable. En revanche, des pictogrammes rappellent aux voyageurs de ne pas téléphoner dans les rames. Si un passager ne respecte pas cette consigne, vous pouvez en référer à l'agent SNCF à bord du train qui prendra les mesures nécessaires.
Confort	Réponses Région-SNCF
« Bonjour, si la fréquence des trains n'est pas accrue, il faut adapter la capacité des trains sur les moments les plus critiques. Dimanche soir, lundi matin et vendredi fin de journée. Les trains sont bondés et les usagers entassés ».	A la demande de la Région, la SNCF mène une veille, et un suivi spécifique sur des trains ciblés susceptibles d'être en sur-occupation, en particulier ceux circulant aux périodes de pointe. Si la surcapacité est avérée, il sera regardé si les possibilités du parc de matériel SNCF et la configuration des quais permettent de rajouter une rame supplémentaire aux horaires concernés.
Confort	Réponses Région-SNCF

« Attention à bien nettoyer les tablettes des sièges ainsi que les vitres souvent très sales, intérieur bien entendu ».	Le nettoyage des trains est effectué quotidiennement, mais il peut arriver qu'en cours de journée des éléments du train soient salis. Il ne faut pas hésiter à signaler tout problème à l'agent de contrôle présent à bord. Nous rappelons qu'il relève du civisme de chacun de veiller à ne pas salir les sièges et espaces communs, et à utiliser les poubelles mises à disposition.
Confort	Réponses Région-SNCF
« - trains bondés le dimanche soir. Inadmissible compte tenu des récents changements d'horaires ! - globalement les usagers ne ressentent pas la hausse du trafic qui s'est au passage doublée d'une hausse du billet - aucune réduction envisageable sur la ligne pour les étudiants ce qui est dommage - plus de train aux heures de pointes et pas aux heures creuses serait la bienvenue - nettoyage intérieur train + vitre à renforcer ! ».	La Région a demandé à ce que la SNCF mène une veille, et un suivi spécifique sur les trains circulant sur cet axe le dimanche soir. Si la sur-occupation est avérée, il sera regardé si les possibilités du parc matériel SNCF et la configuration des quais permettent de rajouter une rame supplémentaire aux horaires concernés. Il existe plusieurs tarifs réduits destinés aux jeunes de moins de 28 ans, que ce soit pour des voyages occasionnels (billets jeunes) ou réguliers (abonnements moins de 28 ans). Plus de renseignements sur <u>Les offres Transports (nouvelle-aquitaine.fr)</u> La fréquence des trains aux heures de pointe est fonction des créneaux disponibles, qui sont aujourd'hui très peu nombreux. D'importants travaux visant à augmenter la capacité sont programmés à travers l'opération « Aménagements ferroviaires au sud de Bordeaux ». Le nettoyage des trains est effectué quotidiennement, mais il peut arriver qu'en cours de journée des éléments du train soient salis. Il ne faut pas hésiter à signaler tout problème au contrôleur à bord. Nous rappelons qu'il relève du civisme de chacun de veiller à ne pas salir les sièges et espaces communs, et à utiliser les poubelles mises à disposition.
Confort	Réponses Région-SNCF
« Bonjour il serait bien de desservir la gare de Lamothe-Landerron le lundi matin et le vendredi à partir de 15 h 30 car il y a des jeunes compagnons du devoir qui se retrouvent bloqués pour aller en cours ou à l'internat, ou rentrer chez eux le week-end ».	Il n'est pas envisageable à court terme de réaliser ces arrêts compte-tenu des problèmes de capacité de l'axe Bordeaux-Agen.
Confort	Réponses Région-SNCF
« Bonjour, Etant usager régulier du train de la ligne Bordeaux-Agen, je trouve que les trains sont devenus plus qu'insuffisants en termes de capacité. En effet, voyageant avec mon vélo depuis Beautiran jusqu'à Bordeaux entre 7h et 9h du matin, il m'est compliqué de monter dans le train, et il m'est impossible de trouver une place assise. Avoir des	A la demande de la Région, la SNCF mène une veille, et un suivi spécifique sur des trains ciblés susceptibles d'être en sur-occupation, en particulier ceux circulant aux heures de pointe au matin. Il sera regardé si les possibilités du parc matériel SNCF et

trains rallongés systématiquement dans les créneaux horaires de 7h-9h et 16h-19h me paraît indispensable. En vous remerciant pour votre initiative ».	la configuration des quais permettent de rajouter une rame supplémentaire aux horaires concernés.
<i>Gares (offre de services)</i>	<i>Réponses Région-SNCF</i>
« On veut des trains réguliers dans les petites gares. Très compliqué de se déplacer en train depuis une petite gare. Par ex pour un RDV médical à 14h vers Bordeaux, depuis St-Macaire, il faut prendre le train de 7h31 et le retour se fait à partir de 18h31. Pr une soirée (environ 20 h) sur Bordeaux un samedi, il faut partir de St-Macaire à 14h40 et ne rentrer que le dimanche qu'à partir de 17h18. Et donc dormir aussi dans la rue ? Pour travailler sur Bordeaux aussi très compliqué avec des amplitudes inadaptées ».	Les horaires des trains qui desservent St Macaire ont été conçus pour les déplacements domicile-travail et domicile-études sur Bordeaux. Le matin, une arrivée à Bordeaux est également possible à 7h30 (via correspondance car/TER à Langon). Dans le cadre du projet des AFSB (Aménagements ferroviaires au sud de Bordeaux), qui permettra d'augmenter la capacité de l'axe Bordeaux-Agen, cette offre sera revue. A court terme, pour vos déplacements ponctuels aux horaires évoqués, il est préférable de vous rendre à la gare de Langon qui dispose d'un large choix d'horaires pour se rendre à Bordeaux. La Communauté de Communes du Sud Gironde, dont fait partie la Commune de St Macaire, est désormais en charge de la mobilité locale au sein de l'intercommunalité, et des solutions qui pourraient être apportés pour faciliter l'accès à la gare de Langon.
<i>Gares (offre de services)</i>	<i>Réponses Région-SNCF</i>
« Il faut que l'on puisse acheter nos billets de train dans les petites gares. Ceci est impossible actuellement et on est verbalisés si l'on prend son train malgré tout, l'achat ne pouvant pas s'effectuer non-plus dans le train. Tout le monde n'a pas un smartphone plein de mémoire interne et d'applis. D'ailleurs ces applis ne permettent pas l'anonymat (et donc démarchages commerciaux, etc) ? On veut aussi le retour des vrais employés, en chair et en os, avec de vrais conseils et le sourire ».	Lorsque des haltes ne sont pas équipées en distributeurs, il est nécessaire de s'adresser à l'agent SNCF du service commercial qui se trouve à bord pour acheter un billet. Celui-ci peut vous en un délivrer au tarif souhaité, qui peut-être par exemple un billet à tarif réduit si vous possédez une Carte+. Seuls les tarifs contingentés comme les billets « petits prix » ne peuvent pas être délivrés à bord, car il est nécessaire de les acheter à l'avance via les canaux numériques. Afin de ne pas être verbalisés, vous devez vous présenter spontanément auprès du contrôleur. Concernant la confidentialité des données personnelles, les applications numériques de la SNCF sont tenues de respecter la réglementation en la matière. Il appartient au voyageur d'autoriser ou de refuser certains usages liés à ces applications. Aucun démarchage ne sera possible sans autorisation.
<i>Gares (offre de services)</i>	<i>Réponses Région-SNCF</i>
« Ces concertations partent d'un bon sentiment mais elles sont dans l'air du temps : de la communication qui malheureusement n'apporte rien au quotidien. Les problèmes sont connus sur la ligne : -manque de place pour les vélos	Les trains régionaux ont vocation à assurer en priorité le confort des voyageurs, en réservant un maximum d'espaces pour les sièges passagers. Chaque train dispose également d'espaces destinés à accueillir des vélos non démontés, mais en nombre limité. Il est effectivement préférable, dans le cadre des trajets du quotidien, de ne pas embarquer son vélo à bord des trains aux

-abandons des "petites gares" -suppression de train assez fréquentes (d'ailleurs c'est bizarre, ce sont quasiment toujours les omnibus Bordeaux-Langon qui sautent.... Les trains faisant Bordeaux-Langon seraient-il plus fragiles que les autres....) ».	heures de pointe. Cela facilite la montée/descente des voyageurs, améliore la circulation à bord, et le confort des voyageurs sur les plateformes. Néanmoins, afin de favoriser l'usage du vélo pour se rendre dans les points d'arrêts du TER, les gares et haltes sont déjà équipées d'arceaux pour stationner les vélos. En complément, l'Etat a ciblé 62 gares à équiper en abri vélos sécurisés en Nouvelle-Aquitaine avant le 1^{er} janvier 2024. Pour la ligne Bordeaux-Agen, sont concernées Beautiran, Langon, La Réole, Tonneins, qui ne disposent d'aucun stationnement sécurisé, contrairement à Cérons, Portets, Marmande et Agen. Pour les autres points d'arrêts non ciblés dans le décret, la Région va proposer aux collectivités de les équiper eux-aussi en stationnement vélos sécurisés, via un cofinancement. Ces parkings vélos sécurisés seront accessibles gratuitement aux abonnés du TER avec leur carte Modalis (excepté dans les gares de Bordeaux Saint-Jean et d'Agen qui disposent de parkings sécurisés vélos payants). La liste des équipements vélo en gare est disponible sur le site TER SNCF Stationner son vélo en gare TER Nouvelle-Aquitaine (sncf.com). Le manque de capacité de l'axe et la nécessité d'offrir des temps de parcours acceptables sur les longues distances ne permettent pas d'offrir un niveau de desserte élevé sur l'ensemble des points d'arrêts de la ligne. Néanmoins la Région veille à ce que des dessertes permettent d'offrir, lorsque c'est réalisable, un accès à la métropole de Bordeaux et à l'agglomération d'Agen pour les besoins domicile-travail et domicile-études. Les travaux prévus dans le cadre des AFSB (« aménagements ferroviaires au sud de Bordeaux ») permettront à terme d'augmenter cette capacité et de mieux répondre aux besoins des territoires. Le taux de suppression sur cette ligne s'est dégradé sur l'année 2022, compte-tenu notamment d'un absentéisme plus important que la normale avec la reprise de l'épidémie COVID en début d'année.
Gares (offre de services)	Réponses Région-SNCF
« Il faut que l'on puisse laisser un véhicule auprès d'une gare, gratuitement et proche des quais. La situation actuelle nous oblige à être dépendants d'un véhicule pour prendre le train. Ainsi les petites gares n'étant quasiment pas desservies, il nous faut obligatoirement rouler avec une voiture personnelle jusqu'à la gare de Langon par ex. Mais à la gare de Lagon il n'y a aucune place pour se garer dans un	En 2020, le parking de la gare de Langon a été réhabilité, grâce à un co-financement de la Région Nouvelle-Aquitaine (à hauteur de 85 200 €). Il dispose de 190 places de parking, dont 4 places réservées aux personnes à mobilité réduite. Néanmoins, au vu de la forte fréquentation, une réflexion est en cours avec la Communautés de Communes Sud Gironde et la

secteur de plus d'un kilomètre ! Très compliqué pour les personnes à mobilité réduite ! ».	Commune de Langon pour créer un pôle d'échanges, et faciliter l'accès à cette gare par d'autres formes de mobilités, notamment le vélo pour ceux qui habitent à proximité. A cette occasion, une réévaluation du besoin en place de parking sera conduite.
« Le parking de Langon a été refait et est déjà saturé dès 07h15 le matin. Manque de places pour les usagers ».	
« Proposer suffisamment de places de parking gratuites autour de la gare (Langon) ».	
Gares (offre de services)	Réponses Région-SNCF
« Arborer, ombrager et dés-imperméabiliser les parkings. Au temps du réchauffement climatique, de la lutte contre les îlots de chaleur, de l'infiltration des eaux de pluie, et j'en passe, c'est honteux de voir encore tant de mètres carrés de parking en enrobé ».	La Région mènera avec les collectivités locales et la SNCF une réflexion globale sur la renaturation de ces espaces, afin notamment de lutter contre les îlots de chaleur. D'ores et déjà, les projets en cours tiennent compte de ces impératifs.
Gares (offre de services)	Réponses Région-SNCF
« L'idéal serait que tous les TER qui desservent ou arrivent de La Réole s'arrêtent à St Macaire ce qui permettrait aux usagers qui habitent la rive droite de ne pas se rendre à Langon, d'en désengorger le parking et d'enlever un certain nombre de véhicules qui empruntent le pont sur la Garonne aux heures de pointes. C'est écologique et ça permettrait de ne pas être "prisonniers" en cas d'inondation. Le coût ? Création d'un grand parking en gare de St Macaire. Et convaincre le Conseil Régional... ».	Dans le cadre de la démarche SNCF-Région « Optim'TER », la halte de St Macaire a bénéficié de 2 arrêts supplémentaires par jour et dispose désormais de 4 A/R. Malheureusement, la faible capacité de la ligne ne permet pas d'envisager à moyen terme une desserte plus fréquente de St Macaire Pour faciliter l'accès à Bordeaux en train, il a été instauré en complément depuis le 3 janvier 2022 une navette routière régulière, accessible avec les titres de transport SNCF TER. Elle dessert chaque matin la halte de St-Macaire à 06:48, ce qui permet de prendre le TER à Langon à 7h07, pour une arrivée à Bordeaux à 7h33. En outre, une réflexion est en cours avec la Communautés de Communes Sud Gironde et la Commune de Langon pour créer un pôle d'échanges à la gare de Langon, et en faciliter l'accès par d'autres formes de mobilités, notamment le vélo pour ceux qui habitent à proximité.
Horaires	Réponses Région-SNCF
« Il me semble important de penser les horaires des arrêts desservant les "petites" gares en fonction des besoins réels de la population. Nombreux sont les Macariens prêts à prendre le train si les horaires permettent de pouvoir travailler à Bordeaux. Donc l'idéal serait : une arrivée à 7h30 à Bordeaux, une arrivée à 8h et une arrivée à 9h. Pour le soir, un départ à 17h30, un à 18h30 et un à 19h. ».	Les habitants de St Macaire disposent de 3 possibilités pour se rendre à Bordeaux le matin en transport collectif : • un départ à 6h06 (arrivée Bordeaux 6h45) • un départ en navette routière à 6h48, permettant de prendre le Ter à Langon à 7h07 (arrivée à 7h40) • un départ en ter à 7h31 ((arrivée à Bordeaux à 8h00)

	L'arrivée à 9h sur Bordeaux n'est pas envisageable, pour des questions de capacité de la ligne entre Bordeaux et Langon, avec à cet horaire des omnibus et un TGV dans l'horaire souhaité. Pour les retours du soir : • un départ à 18h02 pour une arrivée à 18H31 • un départ à 19h31 pour une arrivée à 20h00 Il n'est pas envisageable à moyen terme de créer une offre qui dessert St Macaire à 17h30, là aussi pour des questions de capacité de la ligne entre Bordeaux et Langon. Ces problèmes de capacités seront résolus avec les travaux inscrits dans l'opération « Aménagements Ferroviaires au Sud de Bordeaux » (AFSB). Comme il s'agit d'une opération longue et complexe, il est recommandé d'utiliser aux horaires souhaités qui ne peuvent pas être mis en place à St Macaire, les dessertes omnibus complémentaires qui arrivent à la gare de Langon. Une réflexion avec la Communauté de Communes sur la réalisation d'un pôle d'échanges multimodal permettra de travailler sur des nouvelles possibilités d'accès depuis les communes avoisinantes, notamment à vélo.
Gares (offre de services)	Réponses Région-SNCF
« Accès à des sanitaires publics en gare de La Réole ».	Une réflexion sur les équipements en gare de La Réole sera menée entre la Région et la SNCF.
« Réinstaller la grande horloge murale de La Réole. L'heure est illisible sur les écrans télé».	
Horaires	Réponses Région-SNCF
« Le service est amoindri concernant l'arrêt Arbanats. Autant pour aller sur Bordeaux que sur Langon. Beaucoup d'arrêt supprimé par rapport à 2021. Les scolaires ont pris un abonnement et il n'y a plus le service. Où est l'écologie? (prendre la voiture pour un autre arrêt) quand les gens le peuvent. Quand le train est remplacé par un bus, l'horaire d'arrivée n'est pas le même. Au départ de Langon pas assez de bus pour remplacer le train du retour. Difficile de s'arrêter entre Bordeaux et Langon ».	La refonte des dessertes Ter à l'issue de la démarche Optim'Ter a conduit à revoir les horaires de la halte d'Arbanats. Compte-tenu des problèmes de capacité de la ligne, il n'a pas été possible de maintenir l'ensemble des dessertes horaires le matin. A terme, l'objectif est de pouvoir revenir à ce niveau de desserte, une fois réalisés les travaux dans le cadre de l'opération « Aménagements ferroviaires au sud de Bordeaux ».
Horaires	Réponses Région-SNCF
« L'offre TER a creusé l'écart de cadence entre les gares principales et secondaires. Aux heures de pointes l'après-midi, arrêt toutes les 10-20 mn à Beautiran, toutes les 2 heures à Arbanats ! Conséquences : des piétons des gares secondaires contraints de prendre	La refonte des horaires à l'issue de la démarche Optim'Ter a conduit à faire de la gare de Beautiran, facilement accessible par la D1113, une gare de rabattement avec un arrêt systématique des trains desservant Marmande et Agen. Elle bénéficie donc de plus de

leurs véhicules pour rejoindre les gares principales, engorgement de la D1113, engorgement des parkings des gares principales. Pourquoi ne pas délester les gares principales et augmenter la fréquence dans les gares secondaires ? ».	fréquences que la halte d'Arbanats. Il ne serait pas possible, pour des questions de capacité de la ligne et de temps de parcours, d'offrir les mêmes arrêts à Arbanats. Les AFSB (Aménagements ferroviaires au Sud de Bordeaux) permettront d'augmenter la capacité de l'axe et d'envisager une augmentation du nombre de dessertes à Arbanats.
Horaires	Réponses Région-SNCF
« Bonjour, Il faudrait: - soit augmenter la fréquence des TER des petites gares afin de pouvoir prendre les correspondances à Bordeaux plus facilement. Ce qui permettrait également d'avoir plus de places dans les trains et de ne pas avoir des personnes debout ou des personnes qui se plaignent des trottinettes ou vélo. - soit ajuster les horaires de trains au mieux, car je prends mon exemple : j'ai 3 minutes pour changer de train arrivé à Bordeaux ce qui est quasi impossible (Libourne)».	La Région fait le même constat du besoin croissant de dessertes périurbaines. C'est pourquoi elle a lancé en 2018 le projet du RER métropolitain, en partenariat avec Bordeaux Métropole. Cela implique de lourds investissements sur les infrastructures, notamment entre Bordeaux et Saint-Médard d'Eyrans, opération intitulée « Aménagements ferroviaires au sud de Bordeaux ». Cela implique aussi la réalisation de la ligne nouvelle à grande vitesse au sud de Bordeaux, permettant de « sortir » les TGV de la ligne classique et de laisser plus de créneaux aux Ter. L'augmentation des fréquences permettra d'accueillir plus de voyageurs et facilitera les correspondances en gare de Bordeaux.
Horaires	Réponses Région-SNCF
« Il manque des horaires vers 12h, dans les deux sens, pour ceux qui programment des déplacements par demi-journée. ».	L'accroissement du nombre de Ter à la mi-journée ne sera réalisable qu'avec l'augmentation de capacité apportée par l'opération intitulée « Aménagements ferroviaires au sud de Bordeaux ».
Horaires	Réponses Région-SNCF
« - manque de train depuis la gare de la Réole en direction d'Agen (pour le départ de 6h40 il n'y est que le lundi). - manque de place pour stationner en gare de Marmande (ou faut-il qu'il ne soit réservé qu'aux abonnés ?) - rajouter des trains depuis la gare d'Agen en direction de Bordeaux (toutes les 30 minutes ?) ».	Cette demande, si l'opportunité est avérée, devra faire l'objet d'une étude de faisabilités (technique et financière). Un pôle d'échanges est cours de travaux à la gare de Marmande. Il est prévu qu'une partie des places de parking (une centaine) soit réservée aux usagers du train, dès qu'une solution technique pourra être mise en place par Val de Garonne Agglomération, qui est en charge de son aménagement. Il n'est pas envisageable d'augmenter la fréquence de trains d'Agen vers Bordeaux compte-tenu de la capacité actuelle de la ligne.
Horaires	Réponses Région-SNCF
« Bonjour, utilisatrice quotidienne du train, je remarque qu'une augmentation des fréquences de passage des trains serait nécessaire au regard de l'augmentation également des passagers. Les zones périurbaines s'étalent davantage, le service de transport devrait	La Région fait le même constat du besoin croissant de dessertes périurbaines. C'est pourquoi elle a lancé en 2018 le projet du RER métropolitain, en partenariat avec Bordeaux Métropole. Cela implique de lourds investissements sur les infrastructures, notamment entre Bordeaux et Saint-Médard d'Eyrans, opération

accompagner cette croissance. Cela encouragera les automobilistes à utiliser les transports en commun».	intitulée « Aménagements ferroviaires au sud de Bordeaux ». Cela implique aussi la réalisation de la ligne nouvelle à grande vitesse au sud de Bordeaux, permettant de « sortir » les TGV de la ligne classique et de laisser plus de créneaux aux Ter.
Horaires	Réponses Région-SNCF
« Les nouveaux horaires provoquent des difficultés, notamment le 1er train du matin qui part de Bordeaux à 6h55 et qui arrive à Marmande à 7h49. Les personnes travaillant à Marmande et embauchant à 8h ou même 7h30 ne peuvent plus le prendre. Les élèves du Lycée Val de Garonne, arrivant à 7h49 à la gare doivent se rendre en cours pour 7h55 ... alors qu'il y a 12min de marche entre la gare et le lycée. Il semblerait pertinent de proposer un premier train chaque jour de semaine, plus tôt ».	Au service annuel 2022, la trame horaire des TGV Atlantique a bougé, contraignant des adaptations horaires pour les autres transporteurs comme TER. Aussi, globalement, les horaires ont bougé de 30 minutes. Il n'est pas possible de restaurer les précédents horaires. Les possibilités d'ajustement vont néanmoins être étudiées.
Horaires	Réponses Région-SNCF
« Le samedi entre 12h et 14h il n'y a que deux trains au départ de Bordeaux pour Langon, Agen : 12h33 et 13h33. Un départ à 13h00 serait appréciable ».	Suite à la refonte des horaires dans le cadre d'Optim'Ter, la desserte de Langon le samedi est calée sur une fréquence horaire cadencée. Le rajout d'horaires supplémentaires sera fonction de la fréquentation des trains de 12h33 et 13h33.
Horaires	Réponses Région-SNCF
« Remise en place du train de 10h24 à Langon direction Bordeaux pour ceux qui travaillent en demi-journée ».	Le train de 10h24 a dû être déplacé à 10h33, suite aux modifications horaires du TGV, avec une arrivée à 11h16. Il existe également un train à 10h08 permettant d'arriver à Bordeaux à 10h33.
Horaires	Réponses Région-SNCF
« Bonjour, le retour du train Langon-Bordeaux départ 8h25 arrivée à Bordeaux à 8h51 est essentiel pour les gens qui commencent le travail entre 9h et 9h30. Je pense également que le retour du train Bordeaux Langon qui partait à 17h10 de Bordeaux est nécessaire pour les gens qui terminent le travail à Bordeaux entre 16h30 et 17h.	La mise en place de nouveaux horaires a permis de créer de l'offre supplémentaire sur l'axe à coût équivalent, et de mieux répondre à la demande croissante de dessertes sur l'axe. Le manque de capacité entre Bordeaux et Langon ne permet pas à court terme de créer des trains supplémentaires. C'est pourquoi de très lourds investissements sont prévus dans le cadre de l'opération « Aménagements ferroviaires au sud de Bordeaux », afin d'augmenter cette capacité.
Je trouve aussi que les trains entre Bordeaux et Langon terminent trop tôt. Des trains jusqu'à minuit permettraient une vraie alternative à la voiture le soir ».	L'objectif de la Région est bien d'élargir à terme l'amplitude horaire des Ter pour offrir des horaires plus tardifs.
Horaires	Réponses Région-SNCF
« Depuis la nouvelle fiche horaire de décembre où tout a été chamboulé, il y a un gros problème pour rentrer du travail entre midi et 14h ! 11h34 (qui peut prendre celui-ci ?) 12h33 (42 min !) 13h33 (25 min et on arrive à 14h !) 13h40 (omnibus qui n'a aucun intérêt car il met 45min). Quand	Les modifications horaires de décembre 2021 sont la conséquence des modifications des horaires TGV auxquelles il a fallu s'adapter. Nous prenons en compte votre demande pour un horaire supplémentaire vers 13h que nous allons étudier. Cela sera à

on veut prendre ce genre de train, c'est que l'on travaille le matin et que l'on finit à 12 ou 12h30 ! Le train de 13h10 était parfait ! ».	mettre au regard de la soutenabilité financière, pour la Région de cette création d'offre.
Horaires	Réponses Région-SNCF
« Il n'y a aucune desserte des petites gares en début et fin de journée le dimanche. au moins une liaison serait vraiment un plus ».	Nous allons étudier la faisabilité de cette demande. Cela sera à mettre au regard de la soutenabilité financière, pour la Région de cette création d'offre.
Horaires	Réponses Région-SNCF
« Le TER de 6h30 à Langon permettant d'arriver à Agen avant 8h (7h25) n'existe que le lundi matin ! Tous les autres jours de la semaine, le premier train arrive à Agen à 8h24, ce qui n'autorise pas de commencer le travail à 8h comme c'est mon cas. Il y a pourtant un train Marmande-Agen tous les jours, qui arrive à 7h25 à Agen, il faudrait le faire partir de Langon à minima. Il n'est pas acceptable que l'on ne puisse pas avoir un horaire permettant d'arriver à 8h à Agen ».	Cette demande, si l'opportunité est avérée, devra faire l'objet d'une étude de faisabilités (technique et financière).
Horaires	Réponses Région-SNCF
« Un passage à Langon permettant une arrivée à Marmande vers 9h serait un plus. Car soit on arrive à 8h12 soit 9h18 et rien entre les deux ».	Nous allons étudier la faisabilité de cette demande
Horaires	Réponses Région-SNCF
« Nous découvrons horrifiés le projet d'horaires 2023. Alors que les usagers de la gare d'Arbanats se battent depuis plusieurs mois pour obtenir une amélioration des fréquences, avec le projet 2023 il y aurait encore moins d'arrêts en gare d'Arbanats. A moins que les horaires de la ligne 43.2 (qui est la même...) ne soient plus favorables ? Mais ils n'ont pas encore été dévoilés... ».	Les projets horaires de ce comité de ligne ne concernent que les trains desservent Marmande ou Agen, et pas les horaires des trains de la ligne 43.2U Bordeaux-Langon. La halte d'Arbanats conserve l'ensemble des horaires mis en place en décembre 2022. Cette desserte sera renforcée en 2023 car la Région a demandé à la SNCF d'ajouter une circulation supplémentaire en milieu de journée vers Bordeaux (départ 12h01 – arrivée 12h29), horaires provisoires à ce stade.
Horaires	Réponses Région-SNCF
« Les trains ne sont pas à l'heure dans 90% des cas. Attention, par à l'heure, j'entends qu'un retard de 5 min est un vrai retard. On ne peut pas se fier aux horaires, pourtant très précis, pour planifier notre journée de travail ou la récupération de nos enfants. Les compensations proposées, sont fictives car inapplicables. Les horaires des trains proposés ne correspondent pas à la réalité des besoins cités précédemment, il sont modifiés sans se renseigner sur ces besoins ».	La régularité sur la ligne Bordeaux-Agen était de 88,8% en 2021, ce qui est inférieur à l'objectif fixé par la Région qui était de 91,7%. Ces retards sont souvent imputables aux retards des TGV et Intercités qui viennent perturber les départs des Ter. Les modifications horaires font systématiquement l'objet de concertations, notamment via les comités de ligne. Ainsi vous pouvez trouver dans les documents les horaires de la grille du SA2023 qui doivent être appliqués en décembre prochain. N'hésitez pas à émettre des remarques, sachant que nous ne pouvons bien évidemment promettre de pouvoir satisfaire toutes les demandes.
Horaires	Réponses Région-SNCF
« Le nombre de voyageurs est exponentiel à la gare de La Réole. Pour faire venir et rester les jeunes couples sur les territoires ruraux, il serait	La Réole bénéficie de temps de parcours entre 36' et 1h02, selon les types de dessertes (omnibus ou semi-directs), avec 5 départs

pertinent d'augmenter le nombre de trains matinaux rapides La Réole-Bordeaux et de développer une offre de TER après 22h Bordeaux-La Réole semaine et week-end. ».	le matin permettant d'arriver entre 6h45 et 8h33 à Bordeaux, dont 3 font moins de 43' pour un trajet de 60km. En 2022, 7 arrêts supplémentaires / jour ont été créés à La Réole. L'objectif à terme est de pouvoir mieux relier La Réole, mais cela nécessite la réalisation de lourds travaux pour augmenter la capacité de l'axe, regroupés dans l'opération intitulée « Aménagements ferroviaires au sud de Bordeaux ».
Horaires	Réponses Région-SNCF
« Je regrette qu'il n'existe plus suite au changement d'horaires, de départ après 21h de Langon vers Bordeaux. Le dernier train est désormais à 20h36. Trop tôt pour certains travailleurs et illogique pour une ligne qui projette de devenir un RER et sur laquelle compter pour tous ses déplacements locaux dans le contexte de la transition écologique ! ».	La Région va étudier avec la SNCF la possibilité de disposer d'un horaire supplémentaire après 21h au départ de Langon. Outre la faisabilité technique, cette circulation Ter supplémentaire sera également tributaire des capacités financières de la Région.
Horaires	Réponses Région-SNCF
« Des trains pour pouvoir rentrer de Bordeaux après une soirée. Dernier train minuit au départ de Bordeaux juste le vendredi et samedi soir ».	La Région va étudier avec la SNCF la possibilité de disposer d'horaires plus tardifs le week-end pour revenir de Bordeaux. Outre la faisabilité technique, ces circulations Ter supplémentaires seront également tributaires des capacités financières de la Région.
Horaires	Réponses Région-SNCF
« Il faut prévoir un départ de Bordeaux le soir après 22h30 et arrêt à La Réole pour nous permettre un accès entre autres à la culture...».	La Région va étudier avec la SNCF la possibilité de disposer d'horaires plus tardifs le week-end pour revenir de Bordeaux. Outre la faisabilité technique, cette circulation Ter supplémentaire sera également tributaire des capacités financières de la Région.
Horaires	Réponses Région-SNCF
« Bonjour, Ce qui serait super c'est d'avoir plus de train dans toutes les plages horaires. Et des trains tard le soir pour pouvoir sortir le soir sur Bordeaux et revenir le soir. Il me semble que le projet RER métropolitain est d'arriver à avoir un train toute les 30 minutes dans toutes les gares. Pour l'instant on en est loin... Il faudrait mettre des trains double pendant les horaires où il y a le plus d'affluence : le matin de 7h-9h et la fin d'après-midi 16h-18h ».	La Région va étudier avec la SNCF la possibilité de disposer d'horaires plus tardifs le week-end pour revenir de Bordeaux. Outre la faisabilité technique, ces circulations Ter supplémentaires seront également tributaires des capacités financières de la Région. L'objectif du RER métropolitain est bien d'arriver à une fréquence de 30 minutes aux heures de pointe. Cela nécessite des travaux importants, notamment entre Bordeaux et St Médard d'Eyrans, regroupés dans l'opération « Aménagements ferroviaires au sud de Bordeaux ». A la demande de la Région, la SNCF mène une veille, et un suivi spécifique sur des trains ciblés susceptibles d'être en surcapacité, en particulier ceux circulant aux heures de pointe au matin. Il sera regardé si les possibilités du parc de matériel SNCF et la

	configuration des quais permettent de rajouter une rame supplémentaire aux horaires concernés.
<i>Horaires</i>	<i>Réponses Région-SNCF</i>
« Bonjour, ouvrir des horaires plus tardifs le soir de Bordeaux vers Agen ou Langon et inversement. 21H30 ce n'est pas suffisant. De nombreuses personnes travaillent tard le soir et privilégient la voiture parce que les horaires proposés ne sont pas adaptés. Je pense sincèrement que le Ter devrait être envisagé comme un RER avec la fréquence et les horaires qui vont avec ».	L'objectif de la Région est bien d'élargir à terme l'amplitude horaire des Ter pour offrir des horaires plus tardifs. Cela nécessite au préalable d'avoir réalisé des travaux importants de capacité entre Bordeaux et St Médard d'Eyrans, regroupés dans l'opération « Aménagements ferroviaires au sud de Bordeaux ».
<i>Horaires</i>	<i>Réponses Région-SNCF</i>
« Revoir les trajets faisant plus d'une heure entre Bordeaux, La Réole et Marmande. Pour quelques kilomètres en train, 1 heure de trajet c'est beaucoup trop ».	Les meilleurs temps de trajet entre Marmande et Bordeaux font 49', et ceux entre La Réole et Bordeaux font 36'. Cela est permis avec les dessertes semi-directes, qui s'arrêtent peu. Mais au vu de la capacité actuelle de la ligne, il n'est pas possible aujourd'hui de rajouter des trains rapides supplémentaires. L'objectif à terme est bien d'arriver à rajouter cette offre, mais cela suppose d'avoir réalisé au préalable des travaux importants de capacité entre Bordeaux et St Médard d'Eyrans, regroupés dans l'opération « Aménagements ferroviaires au sud de Bordeaux ».
<i>Horaires</i>	<i>Réponses Région-SNCF</i>
« Gros progrès sur les fréquences du matin vers Bordeaux, mais problème pour le retour, trou de 42 mn entre 16h51 et 17h33 ».	Langon est desservie par 9 trajets depuis Bordeaux entre 16h et 19h, avec une offre plus conséquente entre 17h30 et 18h30 correspondant à la demande.
<i>Information voyageurs</i>	<i>Réponses Région-SNCF</i>
« Sur la ligne Agen-Bordeaux, il est de plus en plus régulier de ne pas voir systématiquement de chef de bord dans le train, depuis le début de l'année. Ce qui est vraiment dommage, pour la sureté à bord (lors de problèmes d'incivilité) ou encore dans le cadre du service à bord en cas de retard (informations, reprogrammation correspondances, etc). Quand est-ce que leur présence redeviendra systématique ? La convention région-SNCF n'oblige-t-elle pas sur cet axe une présence systématique à bord ?».	Sur la ligne Bordeaux-Langon ce sont des brigades qui circulent à bord, sans présence systématique d'un contrôleur à bord. Sur la ligne Bordeaux-Agen, il est prévu la présence d'un contrôleur dans le train. Mais avec la Covid, il y eu beaucoup d'absences d'agents. le choix est de faire partir les trains sans contrôleur plutôt que de les annuler. Les matériels roulants sont équipés du dispositif permettant de circuler sans l'assistance d'un contrôleur.
<i>Information voyageurs</i>	<i>Réponses Région-SNCF</i>
« Informer les voyageurs des modifications de trajet par affichages lisibles et mis en évidence dans les petites gares. Les applications ne sont pas un bon mode de communication pour des usagers quotidien ».	En cas d'évènement exceptionnel comme une grève, où le plan de transport adapté n'est connu que la veille, ou un accident qui vient interrompre les circulations, il n'est pas toujours aisé d'assurer un affichage fiable dans l'ensemble des points d'arrêts. C'est pourquoi il est recommandé d'utiliser les applications et les fils d'informations des réseaux sociaux du compte SNCF de Ter Nouvelle-Aquitaine, qui donnent une information plus fiable de dernière minute. Les outils et canaux de communication vers les

	usagers font régulièrement l'objet d'améliorations afin d'être les plus pratiques et lisibles possibles.
Information voyageurs	Réponses Région-SNCF
« Quel est l'intérêt de dissocier la ligne 44 (Bordeaux - Agen) et la ligne 43.2 (Bordeaux Langon), si ce n'est perdre les usagers, et en particulier de les séparer pour les concertations ? ».	La ligne 43.2U a vocation à fusionner avec la ligne 43.1U pour former à terme la ligne 43 Langon – St-Mariens du RER Métropolitain. La Région a fait le choix de proposer deux réunions afin de pouvoir proposer un temps de concertation spécifique pour les usagers utilisant les trains au-delà de Langon, qui ont pour terminus Marmande ou Agen.
Information voyageurs	Réponses Région-SNCF
« - horloge en gare de Bègles qui ne fonctionne plus depuis des mois.	L'heure est lisible sur les afficheurs légers présents sur les quais. Avec l'avènement des téléphones portables les horloges ont moins d'utilité et ne sont donc pas nécessairement réparées immédiatement.
- à quand un abri en gare de Bègles (direction Langon) ?	Dans le cadre du RER métropolitain, la gare de Bègles sera dotée d'équipements supplémentaires pour les voyageurs.
- lors des grèves, prévenir par messages les usagers dans les trains 48h avant	Les abonnés sont prévenus dès que le plan de transport adapté est fixé, ce qui est difficile 48h avant compte-tenu des délais légaux pour que les agents se déclarent en grève et du temps de préparation du plan de transport.
- lors de grèves, avoir un accès direct aux fiches horaires sur le site TER sans devoir cliquer dans 15 sous onglet pour aller chercher l'information....	Sur les fiches horaires liées à ces plans de transport, elles sont disponibles sur le site TER SNCF sur la même page que les fiches horaires habituelles. Nous vous conseillons de mettre cette page en favori pour économiser du temps de recherche.
- lors de grèves avoir un vrai service minimum (deux lundis sans aucun TER sur la ligne, il est où le service minimum?) ».	La SNCF fait son possible pour offrir un service minimum via le train, ou par la mise en place de cars de remplacement.
Intermodalités	Réponses Région-SNCF
« Val de Garonne Agglomération investit avec le soutien de la Région, de l'Europe et de l'Etat dans la création des 2 pôles d'échanges multimodaux à Marmande (Fin 2022) et Tonneins (2023), l'objectif étant d'amplifier l'usage du train ainsi que les modes de déplacements décarbonés. Il apparaît que certains TER, sur les heures de pointe, soient très fréquentés. Pourrions-nous disposer d'indicateurs précis sur les seuils de fréquentation des TER ? qu'est-il envisagé pour les rames saturées ? ».	A la demande de la Région, la SNCF mène une veille, et un suivi spécifique sur des trains ciblés susceptibles d'être en sur-occupation, en particulier ceux circulant aux périodes pointées. Si la surcapacité est avérée, il sera regardé si les possibilités du parc de matériel SNCF et la configuration des quais permettent de rajouter une rame supplémentaire aux horaires concernés.
Intermodalités	Réponses Région-SNCF

« En raison des escaliers et passerelles très raides, beaucoup de quais sont inaccessibles pour les personnes à mobilité réduite, en fauteuil, seules avec un vélo, une poussette ou des bagages lourds et encombrants. Pour permettre l'accès des trains à tous (inclusion des personnes handicapées, parents solo, intermodalité avec vélo réellement possible en pratique, pas seulement en théorie), les gares doivent être équipées de passages sous-terrain avec rampes, monte-charge ou ascenseurs ».	Des travaux d'accessibilité sont conduits chaque année dans les gares et haltes identifiées comme prioritaires dans le schéma directeur d'accessibilité programmé. Sur la ligne, les gares de Bordeaux, Marmande, Tonneins, Aiguillon et Agen sont accessibles. Celle de Langon fait encore l'objet d'étude en vue de travaux en 2024-2025.
Intermodalités	Réponses Région-SNCF
« Je fais part de mon incompréhension de vouloir faire des correspondances avec les TGV une priorité qui a selon vous motivé les récents changements d'horaires. Selon moi la ligne a pour vocation première d'assurer les déplacements locaux quotidiens afin de favoriser des habitudes de déplacements plus écologiques. Qu'il existe quelques correspondances est normal mais quelle proportion d'usagers en a besoin et est-ce raisonnable de faire les trajets longue distance une priorité ? ».	Les dessertes Ter ont vocation à assurer en priorité des trajets du quotidien, mais aussi des trajets occasionnels qui peuvent impliquer une correspondance avec un autre Ter, un Intercité ou un TGV. Dans la mesure du possible, les horaires doivent permettre de répondre à ces différents objectifs.
Intermodalités	Réponses Région-SNCF
« Ne pas faire la LGV Bordeaux-Toulouse/Dax et aménager la voie existante jusqu'à Toulouse ! Et surtout aménager des voies de garage comme cela pourrait être fait à la gare de Beautiran où les voies sont sous-utilisées. Il serait bien de réétudier l'étude existante sur l'aménagement de la voie : - passages à niveaux à aménager - système pour réduire l'espacement entre les trains ».	L'aménagement de la ligne existante sur l'ensemble de la ligne a été écarté par SNCF Réseau. Néanmoins des travaux sur la voie existante sont prévus de Bordeaux à St Médard d'Eyrans dans le cadre de l'opération « Aménagements ferroviaires au sud de Bordeaux »
Intermodalités	Réponses Région-SNCF
« Impossible actuellement avec le TER de prendre le 1er TGV du matin au départ de Bordeaux destination Paris. Il faudrait mieux synchroniser les heures suivantes aussi pour ne pas avoir à patienter plus de 15 min pour la correspondance. Idem à Agen, avec le TER en provenance de Bordeaux, nous sommes obligés de patienter pour la connexion avec le TER direction Toulouse, souvent plus de 45 min ».	Le premier TGV part de Bordeaux à 5h16. Compte-tenu de l'heure très matinale, il est difficile de programmer des Ter sur la tranche horaire 4h-5h compte-tenu des besoins sur la maintenance des voies qui s'effectue souvent la nuit. Sur les correspondances, la synchronisation des horaires des Ter sur les TGV est systématiquement étudiée, mais n'est pas toujours réalisable. Néanmoins nous allons regarder s'il est possible d'améliorer la correspondance en gare d'Agen pour la direction de Toulouse.
Tarifs	Réponses Région-SNCF
« Lorsque qu'on monte à bord du TER dans un PANG sans titre de transport et qu'on se présente spontanément au contrôleur, s'il est présent, on nous fait payer le billet au tarif de bord (+ cher). Or, cette situation est difficilement justifiable car dans ces PANG il n'y aucun moyens de se procurer un titre de transport, et toutes les personnes ne	Lorsque des haltes ne sont pas équipées en distributeur, il est nécessaire de s'adresser à l'agent SNCF du service commercial qui se trouve à bord pour acheter un billet. Celui-ci peut vous en un délivrer au tarif souhaité, qui peut-être, par exemple un billet à tarif réduit si vous possédez une Carte+. Vous n'avez donc pas à

peuvent se le procurer sur un smartphone. Le défenseur des droits a déjà alerté sur cette situation navrante. A quand un changement de la règle ? ».	payer nécessairement un tarif de bord, dès lors que vous avez fait la démarche de vous présenter spontanément au contrôleur. A noter que seuls les tarifs contingentés comme les billets « petits prix » ne peuvent pas être délivrés à bord, car il est nécessaire de les acheter à l'avance via les canaux numériques.
Tarifs	
« Les usagers ne ressentent pas la hausse du trafic depuis 2022 qui au passage s'est doublée d'un haussement des tarifs, très mal venu en cette période. Je rappelle qu'il y a seulement 6 mois un billet solidaire étudiant avait justement été mis en place. Force est de constater qu'aujourd'hui nous payons plus pour un résultat quasi identique, il n'y a toujours pas assez de trains aux heures pleines, d'embauche et régulièrement les voyageurs sont entassés ».	La hausse des tarifs Ter, intervenue en décembre 2021, a été de 2%. Elle intervient dans un contexte de hausse des prix de l'énergie qui accroît les dépenses des transports ferroviaires auxquelles la Région doit faire face, sachant qu'elle couvre près de 75% du coût réel du billet et des abonnements. Les étudiants peuvent bénéficier de prix attractifs, que ce soit des billets jeunes ou des abonnements pour les moins de 28 ans, qui bénéficient d'une réduction supplémentaire de 30%. Enfin il existe un tarif solidaire qui donne droit à une réduction de 80%. Plus de renseignements sur : Les tarifs, pass et abonnements des trains TER Nouvelle-Aquitaine .
Tarifs	
« Un tarif unique à 8 euros pour un voyage aller en semaine et 9 euros samedi dimanche pour la même chose quelle que soit la destination. Afin d'être encourager à laisser la voiture pour prendre le train et en plus moins complexe que les tarifs multiples ».	De nombreuses offres tarifaires permettent de voyager à des prix très attractifs. La carte + offre notamment des réductions allant de 25% en semaine à 50% les week-ends et vacances scolaires. Plus de renseignements sur : Les tarifs, pass et abonnements des trains TER Nouvelle-Aquitaine .
Tarifs	
« Les tarifs TER sont encore trop chers pour inciter les voyageurs à laisser leur voiture au profit du TER. Ayant de la famille dans le Lot et Garonne, je pourrai prendre le TER pour aller les voir. Problème : le trajet me coûte plus cher en TER que seul dans ma voiture avec tous les inconvénients de ne plus être mobile à destination. Que le trajet en voiture soit plus économique quand nous sommes 3 ou 4 en voiture c'est logique, mais pour une personne c'est déjà prohibitif... dommage.».	Si vous vous rendez fréquemment dans le Lot et Garonne, nous vous recommandons de prendre une carte +, qui offre des réductions allant de 25% en semaine à 50% les week-ends et vacances scolaires. Ainsi, avec cette carte, un trajet Bordeaux-Agen coûte à 18,40€ en semaine, et 12,30€ le week-end. En outre, en période estivale, il existe également une offre petits prix sur 30% des trains. Plus de renseignements sur : Les tarifs, pass et abonnements des trains TER Nouvelle-Aquitaine .
Tarifs	
« 60 euros par mois pour avoir accès aux trains en illimité en semaine 11 mois dans l'année ».	Aujourd'hui les abonnements sont disponibles sur des trajets définis, avec un coût qui est en fonction des kilomètres parcourus. Ces abonnements sont très compétitifs par rapport aux trajets effectués en voiture personnelle, et ce d'autant plus que les employeurs peuvent prendre en charge la moitié de ce coût.
Tarifs	
« Titulaire d'un abonnement annuel seule la garantie fiabilité permet d'être éventuellement dédommagé lorsqu'il y a des problèmes sur les trains. Actuellement les conditions pour obtenir un dédommagement	La Région regarde à renforcer le dispositif de garantie dans le cadre de la prochaine convention avec la SNCF.

sont hypocrites et le site pas optimisé (pas de mises à jour horaires, pas de notification). Ce qui serait honnête : garder la condition de 8 trains mais seulement pour les retards, et descendre à 3 pour les trains supprimés. Les considérer sur 31 jours glissants et non pas sur un mois calendaire. ».	
Tarifs	
« Mise en place d'une politique de remboursement pour les pass mensuels et hebdomadaires (semblable à celle du pass annuel) afin d'assurer un dédommagement en fonction de signalements de retards conséquents, annulations ou grèves. Car nous subissons une double peine lorsqu'on doit renoncer à prendre le train (paiement de l'abonnement, carburant et péage pour se rendre au travail) ».	Actuellement le dispositif de garantie ne concerne effectivement que les abonnées annuels. La Région regarde à renforcer le dispositif de garantie dans le cadre de la prochaine convention avec la SNCF.

2 : Questions usagers posées en comité de lignes

Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« Bonjour, je suis élu référent à la Communauté de Communes du Confluent et des Coteaux de Prayssas. Ma question concerne les vélos électriques. A Damazan, nous avons une zone artisanale. Nous avons réalisé une étude auprès des entreprises de la zone sur les attentes et avons essayé de mettre une navette, sans écho. Par contre, les VAE ont l'air de susciter un intérêt. Nous avons la chance d'avoir deux gares sur le territoire, Aiguillon et Port Sainte Marie. Je voulais savoir si on pouvait espérer sur ce territoire avoir un gardiennage ou une zone sécurisée pour ces vélos ? »	Dans le cadre de l'aménagement des gares et haltes, la Région prend à sa charge 70% des aménagements pour les vélos. Les gares sont aujourd'hui dotées d'arceaux vélos (pour celles qui ont réalisé un projet de pôle d'échanges). A moyen terme, des abris vélos sécurisés pourront être installés et seront accessibles avec la Carte Modalis. Nouvelle Aquitaine Mobilités, dont la Région est membre, teste également actuellement une deuxième solution permettant de ne pas avoir à emporter son vélo électrique dans le train. Cette expérimentation va être testée sur l'axe Angoulême Royan. Sur tout cet axe ferroviaire, les communautés de communes et d'agglomération ont souhaité mettre en place des locations de vélos. Dans 5 gares de l'axe, une entreprise installe sur l'équivalent d'une place de parking, 12 vélos en libre –service. La Carte Modalis permet de prendre un vélo. Le retour se fait soit à la même gare, soit à une gare différente de la première ce qui évite d'avoir à faire une boucle. Cette solution, si elle s'avère positive, pourrait être déployée dans la Communauté de Communes du Confluent et des Coteaux de Prayssas. Cela sera discuté dans le cadre des futurs contrats opérationnels de mobilité.
Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF

« Bonjour. Je suis proviseur au lycée Stendhal à Aiguillon. Nous commençons les cours à 8 h 05 et le train s'arrête à 8 h 07, alors qu'il s'arrêtait à 8 h 05. Une cinquantaine d'élèves arrivent donc en retard et le personnel reprend la voiture pour arriver à l'heure. Nous n'avons pas la possibilité de changer nos horaires. Il faudrait pour la rentrée prochaine, que nous repartions sur des bases correctes et certaines en modifiant les horaires de train ».	Il y a eu des changements horaires importants en décembre dernier suite à la refonte des horaires TGV au niveau national qui a obligé à bouger les horaires du TER, au milieu de l'année scolaire. Nous n'avons pas réussi à conserver les horaires qui convenaient pour la desserte du lycée d'Aiguillon. Il est toujours prévu, pour le moment, une arrivée à 8 h 05 en 2023 en provenance de Bordeaux et de Marmande.
Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« Bonsoir. Je représente la communauté d'agglomération du Val de Garonne à Marmande. Nous avons été alertés sur la sur-occupation des lignes en heure de pointe, suite aux plaintes des usagers. Qu'est-ce qui peut être envisagé pour éviter ce problème ? ».	Nous identifions les trains qui sont régulièrement sur-occupés. Il faut savoir qu'en heure de pointe, 100 % de nos rames sont engagées, donc nous avons des difficultés à pouvoir doubler les rames. Autre difficulté : certaines gares dotées de quais courts ne peuvent être desservies qu'avec une rame simple pour des raisons de sécurité. Nous réfléchissons à adapter le matériel, récupérer des omnibus sous-occupés pour les mettre sur la ligne 44.
Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« Bonsoir. J'ai deux questions : Qu'est devenu le cadencement ? Je suis à La Réole. L'offre est correcte pour Langon, mais au-delà nous sommes limités. J'ai entendu qu'il y allait avoir des aménagements à la gare de La Réole et suis en attente d'un garage à deux-roues. Qu'en est-il ? ».	La Réole est desservie par 30 trains / jour en semaine. A terme, une fois réalisés les travaux des Aménagements Ferroviaires au Sud de Bordeaux (AFSB) il y aura un cadencement à la demi-heure. Des travaux sont prévus en 2022, qui concernent le remplacement d'un abri sur le quai 2, la remise en peinture de la passerelle et un complément d'assises sur le quai 1. Concernant l'abri vélos, la Réole fait partie du programme d'aménagements d'abris vélos sécurisés financé par l'Etat, sous maîtrise d'ouvrage de la SNCF. L'objectif est une mise en place en 2024.
Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« Mme Leclerc, présidente association ligne Bordeaux-Agen. Sur la qualité de la ligne : il y a quelque chose de récurrent. La régularité est souvent impactée par les problèmes d'infrastructures, notamment par les problèmes de PN. Que faites-vous pour améliorer la situation des PN ? Je voulais également avoir une précision sur les VAE en gare. Ma réflexion était de se déplacer d'une gare à une autre et où mettre le vélo ? Par exemple, prendre un vélo dans une petite gare, moins desservie, pour aller dans une gare proche mais mieux desservie ».	La régularité est impactée par des incidents dus aux nombreux passages à niveau sur cette ligne. Moins il y a de PN, mieux c'est. Mais les suppressions coûtent très chers pour les pouvoirs publics. Néanmoins il est prévu la suppression de 6 PN entre Cadaujac et Saint Médard d'Eyrans, avec le rétablissement de voiries parallèles. La Région œuvre pour mettre en place des abris vélos sécurisés qui seront accessibles via la carte Modalis. En outre, nous expérimentons un système de vélo en libre-service sur l'axe Angoulême-Saintes-Royan avant une éventuelle extension sur les autres axes ferroviaires.
Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF

« Bonsoir. David Plagès, animateur du CRVF qui regroupe 13 associations d'usagers. Il y a dans les zones péri-urbaines une forte demande de trains qui partiraient de Bordeaux tard le soir pour les usagers qui souhaitent passer des soirées culturelles. J'ai une autre demande également dans le cadre du RER Bordelais. Nous avons mené des études sur le principe de pré-orientation des usagers avant leur arrivée dans la métropole bordelaise en vue de désengorger la gare de Bordeaux et désengorger les transports à l'intérieur. Si on prend les flux navetteurs quel que soit leur mode de transport, on voit bien que dans le couloir Langonnais Réolais qui bascule sur le couloir Arcachonnais ou ouest de Bordeaux, c'est un potentiel de 10 000 personnes qui aujourd'hui ne prennent pas le train car ils se retrouvent avec des ruptures de charge à Bordeaux puis $\frac{3}{4}$ d'heure de tram. Il y aurait la possibilité d'avoir un RER plus inclusif, en heure de pointe. Il faudrait songer à renforcer le triangle des Echoppes, hermétique d'un côté, je pense notamment pour les Arcachonnais qui travaillent à l'Aéroparc de Mérignac. Dernier point : puisque le RER a été étudié sur l'axe St Mariens, d'après nos études, il y a peu de Langonnais qui se rendent au-delà de la gare de Cenon puisque le RER c'est Langon St Mariens et il y a zéro navetteurs au-delà de Bassens. Je pense que c'est à prendre en considération ».	L'allongement des horaires en soirée au-delà de 22h pour des usages liés aux loisirs constitue une vraie demande des usagers. Néanmoins, nous avons besoin de garder sur le nœud de Bordeaux des plages horaires importantes la nuit en vue des travaux à conduire dans les prochaines années (électrification de la ligne vers St Mariens, aménagements ferroviaires entre Bordeaux et St Médard d'Eyrans, réouverture de la Médoquine,...). Cet allongement n'est donc envisageable qu'à long terme. Le projet du RER métropolitain ne prévoit pas de trains by-passant la gare de Bordeaux St Jean, car de nombreux usagers ont leur lieu de travail près de la gare et dans le centre de Bordeaux. En outre, les infrastructures existantes ne permettent pas de créer ces liaisons directes, faute de capacité dans le nœud de Bordeaux. Les investissements prévus dans le cadre des AFSB (Aménagements ferroviaires au sud de Bordeaux,) permettront peut-être de le rendre faisable. Néanmoins, grâce à la diamétralisation de la ligne Libourne-Arcachon, il sera plus aisé d'effectuer une correspondance rapide en gare de Bordeaux-St Jean pour prendre un train en direction d'Arcachon, de descendre à la gare de Talence-Médoquine ou à celle de Pessac-Alouette pour rejoindre les zones d'emploi et d'études situées à l'ouest de la métropole. Il n'a pas été envisagé de connecter la voie ferrée de ceinture à la ligne Bordeaux-Hendaye à la gare de Pessac, afin de préserver la capacité de la ligne. Pour les habitants du bassin d'Arcachon qui travaillent à l'Aéroparc de Mérignac, le plus efficace sera de descendre à la gare de Pessac-Alouette et de prendre la ligne de bus n°39 dénommée « technobus » qui relie la zone économique de Pessac à celle de Mérignac. Il y a un potentiel de navetteurs entre des secteurs situés au nord et au sud-est de la Métropole. C'est pourquoi la Région et la Métropole ont conduit des études pour électrifier la ligne jusqu'à Saint-Mariens, de manière à ce que l'on puisse faire circuler des Régio2N de Langon à St Mariens.
Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF

« Est-ce que la ligne Agen-Auch va ré-ouvrir ? ».	Nous avons une vraie ambition pour ré-ouvrir le fret, tel que Agen-Auch. Mais notre priorité est de sauver le réseau actuel et de moderniser certaines lignes. La Région Nouvelle-Aquitaine avec la Région Occitanie ont créé un syndicat mixte pour être propriétaire de la ligne Agen-Auch, car cette ligne est abandonnée. L'Etat a donné 5,8 M€ pour des travaux permettant de faire circuler de nouveau des trains de fret entre Agen Auch. Si nous voulons rouvrir pour faire circuler des trains de voyageurs, le coût s'élève alors à 130-140 M€.
Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« Est-ce que la ligne Bordeaux-Agen est limitée en vitesse à cause de l'état des infrastructures ? ».	Actuellement, il n'y a pas de ralentissement sur cette ligne. Nous faisons les travaux nécessaires.
Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« Merci pour les horaires du matin mais il reste le problème du soir. Si on termine à 18 h, on doit attendre très tard pour le retour à Saint Macaire, Saint Pierre ».	Nous allons étudier la possibilité pour rajouter une offre complémentaire en fin de journée. Toutefois, la fréquentation actuelle des arrêts guidera sur l'opportunité de renforcer l'offre TER.
Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« Bonjour. Conseiller municipal de Sainte-Bazeille. Sur le service horaire entré en vigueur en décembre 2022, malgré les nouveaux horaires proposés, qui semble répondre à l'attente des usagers de Sainte Bazeille, il reste quelques incohérences. L'horaire du matin est plus adapté, mais le soir il serait souhaitable d'obtenir le retour antérieur avec une arrivée à 18 h 30-45, car le seul et unique retour est trop tardif (arrivée à 19 h 45 si on finit à 17 h à Bordeaux). Puis, la municipalité avait fait remonter une demande de desserte pour Sainte Bazeille-Agen, elle a pu être prise en compte au SA 2022, car on a un aller direct le matin mais on n'a pas de retour direct le soir. Ce n'est pas cohérent. Serait-il possible de prendre en compte ces remontées ? Une autre question qui porte sur la tarification. Nous avons eu le cas d'une personne qui est montée à Sainte-Bazeille et n'ayant pu prendre de billet à la gare par manque de distributeur, a payé le prix fort à bord du train. Cela est dommageable. Et qu'en est-il de la présence de contrôleurs sur cette ligne, puisqu'elle me semble plus que fluctuante depuis le début de l'année ? ».	Sur le soir, la ligne Sainte-Bazeille est très utilisée par des trains qui circulent à des vitesses très différentes, ce qui diminue la capacité. Néanmoins nous allons regarder s'il est possible de rajouter un horaire. Nous allons regarder s'il est possible de rajouter un horaire. Si c'est un occasionnel qui s'est présenté spontanément au contrôleur, il n'a pas à payer de surcoût. Cette personne doit être remboursée. Sur les contrôleurs, jusqu'à Langon ce sont des brigades. Sur la ligne 44 ce sont des contrôleurs. Mais avec la Covid nous avons fait rouler des trains sans contrôleurs plutôt que de supprimer le train. Mais il est bien demandé par la Région la présence de contrôleurs à bord sur la ligne Bordeaux-Agen.

Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« Est-ce qu'il est possible d'avoir des trains spéciaux pour assister à des évènements sportifs ou concerts sur Bordeaux ? ».	Il est difficile de mettre en place des trains spéciaux pour des évènements en soirée, car il faut louer des trains à la SNCF et disposer de personnels supplémentaires pour les faire circuler. A noter, lorsque l'offre vous permet d'aller assister à un évènement sportif ou à un concert, l'existence de tarifs pour les petits groupes, qui offre 50% de réduction pour 5 personnes voyageant ensemble. La Région est également en train d'examiner des tarifications sportives. Enfin nous signalons l'existence de tarifs scolaires à 1 euro par élève / 100 km, pour les sorties scolaires, qui est un tarif sous-utilisé.

3 : Questions usagers non répondues lors du comité de lignes

Questions usagers comité de ligne	Réponses Région-SNCF
« On aimerait connaître les valeurs de l'axe des ordonnées avec l'unité utilisée ! On aimerait avoir les tableaux mois par mois des fréquentations en voyageurs.km. »	Ces valeurs ne sont pas affichées car elles relèvent des informations confidentielles à caractère commercial.
Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« Quand sera réalisée la coupure long week-end de la gare Saint-Jean côté sud pour terminer les travaux du Pont de la Palombe ? »	Il n'y a pas de coupure de circulations de prévues.
Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« Est ce que la ligne est limitée en vitesse à cause de l'état de la ligne ? ».	La ligne n'est pas limitée en vitesse car elle est déjà à 160km/h. Pour aller plus vite, il faut supprimer tous les passages à niveau.



COMPTE-RENDU

PRINTEMPS 2022
15 CONCERTATIONS

**pour améliorer
la qualité
des services TER**

votre avis
COMPTE

*Retrouvez l'ensemble des actualités concernant la ligne 44
dans les volets 1 et 2 du compte-rendu.*



RÉGION
**Nouvelle-
Aquitaine**

La Région vous transporte