



COMPTE-RENDU

PRINTEMPS 2022
15 CONCERTATIONS

**pour améliorer
la qualité
des services TER**

**votre avis
COMPTE**

Volet 3

Comité de lignes Vallée de la Dordogne

12 avril 2022

L'ESSENTIEL DES INTERVENTIONS LORS DU COMITÉ DE LIGNES

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 lignes (sms)
- 3) Questions reçues et non diffusées lors du comité de lignes

1 : Questions plateforme de concertation

Confort	Réponses Région-SNCF
« Nous constatons de façon récurrente une surpopulation dans le ter départ bordeaux à 17 h 42, destination Sarlat ! Nous demandons que les voyageurs puissent bénéficier d'une rame supplémentaire pour leur permettre d'être installés dans de bonnes conditions ! ».	Au Service Annuel 2022, une rame plus capacitaire de 220 places a été mise en place le vendredi, jour où rentrent les étudiants et les internes. En semaine le train offre 170 places assises. La Région et SNCF vont monitorer attentivement l'occupation du train à cet horaire et procéder à d'éventuelles adaptations de matériel, si les possibilités du parc de matériel SNCF et la configuration des quais le permettent. La Région a notamment demandé à SNCF d'étudier le déploiement des AGC ou des Régiolis bi-modes afin d'augmenter l'offre de 60 places assises supplémentaires dans les trains en sur-occupation.
Confort	Réponses Région-SNCF
« A l'instar des autres régions, proposition de supprimer la première classe sur la ligne 33. La forte augmentation de la fréquentation de cette ligne dans des trains vieillissants justifie l'abandon de la 1ere classe qui n'a plus de "1ère" que le nom. »	Certains trains disposent encore de sièges 1ère classe. Lorsqu'ils seront rénovés, les sièges seront banalisés car il n'y aura plus qu'une seule classe. Entre temps, les sièges de la 1ère classe peuvent être mis à disposition des voyageurs en cas d'affluence, sur accord de l'agent de circulation à bord.
Confort	Réponses Région-SNCF
« Il serait judicieux d'augmenter le nombre de rame aux heures de pointe. En effet le lundi et vendredi on est du bétail et aussi bien traité que tel. Le transport est vite catastrophique il arrive même que l'on ne puisse pas monter dans le train ».	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, et les lundi et vendredi. Si la sur-occupation est avérée et persiste, 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. La Région a notamment demandé à SNCF d'étudier le déploiement des AGC ou des Régiolis bi-modes afin d'augmenter l'offre de 60 places assises supplémentaires dans les trains en surcapacité.
Confort	Réponses Région-SNCF
« Bonjour, Le train du dimanche soir de 18h24 est toujours bondé. Il n'y a que 3 wagons à chaque fois et après Bergerac, il est difficile voire impossible de monter dans le train, ce qui génère des tensions et de la violence verbale entre les voyageurs. Pourquoi ne pas rajouter des wagons ? Ou bien, organiser le passage de 2 trains entre 18h et 18h30 ? Merci ».	A la demande de la Région, la SNCF mène une veille, et un suivi spécifique sur ce train du dimanche soir pour identifier quelles solutions peuvent être apportées, notamment s'il est possible de doubler la rame, si les possibilités du parc de matériel SNCF et la configuration des quais le permettent. La Région a notamment demandé à SNCF d'étudier le déploiement des AGC ou des Régiolis bi-modes afin d'augmenter l'offre de 60 places assises supplémentaires dans les trains en surcapacité.
Confort	Réponses Région-SNCF

« Tous les lundis matin à 6h19 en gare du Buisson, et le vendredi à 17h41 toujours au Buisson, le TER de la ligne 33 n'a qu'un seul wagon alors qu'il est plein dès la gare des Eyzies le lundi, et dès Périgueux le vendredi ! ! Ajouter un wagon est indispensable en période scolaire, bien sûr! ».	A la demande de la Région, la SNCF mènera une veille, et un suivi spécifique sur ce train du lundi matin et voir quelles solutions peuvent être apportée, notamment s'il est possible de doubler la rame, si les possibilités du parc de matériel SNCF et la configuration des quais permettent. La Région a notamment demandé à la SNCF d'étudier le déploiement des AGC ou des Régiolis bi-modes afin d'augmenter l'offre de 60 places assises supplémentaires dans les trains en surcapacité.
Confort	Réponses Région-SNCF
« Une double rame pour les départs vers Bergerac et Sarlat le vendredi soir afin de voyager de manière confortable et sûre. Le retour des étudiants dans leur famille le vendredi soir est légitime, le retour des usagers à leur domicile l'est également. Avant même le départ du train le vendredi (16h42 et 17h42) de la gare St Jean, la rame est remplie tel un train du tiers monde. Voyage la majorité du temps debout, incivilité, pas de contrôleur visible. A Cenon personne ne peut monter ou presque ».	A la demande de la Région, la SNCF mènera une veille, et un suivi spécifique sur ce train du vendredi soir et voir quelles solutions peuvent être apportée, notamment s'il est possible de doubler la rame, si les possibilités du parc de matériel SNCF et la configuration des quais permettent. La Région a notamment demandé à la SNCF d'étudier le déploiement des AGC ou des Régiolis bi-modes afin d'augmenter l'offre de 60 places assises supplémentaires dans les trains en surcapacité.
Confort	Réponses Région-SNCF
« En heure de pointe la capacité du train sur la ligne 33 au départ de Bordeaux est souvent insuffisante, ce qui oblige à voyager très fréquemment debout, voire parfois ne pas parvenir à monter dans le train notamment le vendredi si on veut le prendre à Cenon. En effet le train est la grande majorité du temps tout petit malgré la grosse fréquentation de la ligne ».	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. Si la surcapacité est avérée et persiste, il est regardé si les possibilités du parc de matériel SNCF et la configuration des quais permettent de rajouter une rame supplémentaire aux horaires concernés. La Région a notamment demandé à la SNCF d'étudier le déploiement des AGC ou des Régiolis bi-modes afin d'augmenter l'offre de 60 places assises supplémentaires dans les trains en surcapacité.
Confort	Réponses Région-SNCF
« L'idéal serait d'avoir un emplacement vélos à bord des TER car bon nombre d'étudiants et de plus en plus de touristes, familles, se déplacent avec leurs vélos. Les TER pourraient de ce fait servir de transport de balades le week-end. Surtout dans les petites gares rurales comme à Mauzac. Nous avons une magnifique voie verte vélo route qui passe dans le village et des personnes de Bergerac et ailleurs aimeraient faire un aller en pédalant et un retour à bord du TER ».	Les trains (de type BGC) de la ligne Bordeaux-Sarlat disposent de 12 places destinées à accueillir gratuitement et sans réservations des vélos non démontés (<i>à noter que les vélos-cargos et les tandems ne sont pas acceptés</i>). Il est donc possible de faire un trajet en vélo à l'aller et le retour en train. Toutefois, cette possibilité se fait dans la limite des places disponibles ; Pour plus d'informations : <u>Voyager avec son vélo dans les TER TER Nouvelle-Aquitaine (snCF.com)</u>
Confort	Réponses Région-SNCF
« Merci de bien vouloir ne plus vendre de billets première classe alors qu'il n'y en a plus dans la plupart des trains ».	Les billets en première classe étant en vente dans les trains TGV et les Intercités, ils sont toujours proposés à la vente dans l'outil

	« SNCF Connect » ou TER Nouvelle-Aquitaine pour des trajets en correspondance notamment.
Gares (offre de services)	Réponses Région-SNCF
« Bonjour, La ligne Bordeaux-Limoges est trop souvent surchargée. Ce qui est bon signe mais pas toujours pratique. Donc plus de trains, des trains plus grands (un wagon supplémentaire en heure de pointe), ce serait et écologique et pratique. Merci ».	La ligne Bordeaux-Limoges fait l'objet d'un comité de lignes distinct programmé le 22 juin.
Gares (offre de services)	Réponses Région-SNCF
« Dernièrement, obligée de prendre le TER à Ste Foy au lieu de Gardonne, l'arrêt Gardonne étant supprimé sans prévenir...j'ai voulu prendre mon billet à la gare de Ste Foy : le store était relevé mais personne derrière le guichet et lumière éteinte sauf dans salle derrière. Ce qui laissait penser qu'il n'y avait personne pour vendre les billets. J'ai croisé 2 personnes âgées essayant de se débrouiller avec l'automate à l'extérieur : elles avaient pensé comme moi qu'il n'y avait personne ».	Les guichets de gare de Sainte-Foy sont ouverts aux horaires suivants : lundi à vendredi : 07h00-18h00 samedi: 09h00-12h00 / 13h00-16h00 dimanche et fêtes : 12h00-18h00 L'agent en charge du guichet pouvant être amené à effectuer des tâches annexes, notamment relatives à la gestion des circulations, un bouton d'appel est mis à disposition sur le comptoir pour lui indiquer la présence d'un usager au guichet.
Gares (offre de services)	Réponses Région-SNCF
« Bonjour. Nous nous demandons avec mon amie, pourquoi faire cette réunion dans un village de 1000 habitants, au lieu de Bordeaux ou Périgueux, ou autre grande ville sur la ligne pour en parler. Il nous faut plus de 5 heures pour venir participer à la réunion, autant dire qu'un accès plus simple permettrait au plus grand nombre de participer afin d'améliorer vos services ».	La Région souhaite que les comités de ligne puissent se tenir chaque année dans des communes différentes desservies par le TER, et pas seulement dans les grandes agglomérations. Des dispositions sont prises afin que les usagers puissent y participer en direct via l'outil numérique Teams permettant des réunions à distance. Cet outil est très facile à télécharger et à utiliser depuis un smartphone ou un ordinateur. Les instructions se trouvent sur le site transport de la Nouvelle-Aquitaine.
Gares (offre de services)	Réponses Région-SNCF
« Je prends mon billet à un automate à Gardonne, il nous est demandé ensuite d'aller le faire composter au contrôleur sinon + 20 euros. Je trouve que l'on en demande beaucoup aux usagers : surtout qu'il faut vérifier x fois que l'arrêt sera bien respecté (Internet et 0800 s'il répond), prendre le billet à un automate et chercher le contrôleur pour le composter....Alors pourquoi ne pas installer une machine à composter dans cette gare ? ».	Pour les haltes non équipées d'un composteur, vous devez effectivement aviser le contrôleur lorsque vous montez dans le train, sauf si vous avez acheté un titre à la borne libre-service dans l'heure précédent le départ du train, car il sera alors automatiquement composté. Concernant la présence d'un composteur en gare, nous allons examiner la possibilité d'équiper cette halte.
Gares (offre de services)	Réponses Région-SNCF

« Remettre un arrêt TER à Pont du Casse (47). Le TER y passe tous les jours, dans les deux sens mais sans s'arrêter. Une véritable aberration de service public et écologique. Jusqu'en fin 2020, Pont du Casse était desservi par le TER. Depuis, plus d'arrêt. Conséquences : les usagers (professionnels, étudiants) prennent la voiture jusqu'à Agen, avec un entassement de véhicules autour de la Gare et du Canal pour prendre une correspondance Toulouse/Bordeaux ! »	La halte de Pont-du-Casse a été fermée en 2019 faute d'usagers. La desserte de la commune, qui fait partie de l'Agglomération d'Agen, est assurée par la ligne 9 du réseau urbain Tempo. La suspension de la desserte TER a été préalablement concertée avec la Commune et l'Agglomération.
Gares (offre de services)	Réponses Région-SNCF
« Je souhaite la pérennisation des arrêts à la gare de Mauzac ».	Mauzac dispose de 6 circulations par jour depuis le service annuel SA2022, ainsi que de 2 allers-retours le samedi et le dimanche. 1 aller-retour supplémentaire sera proposé à compter de 2023, le week-end. Un suivi précis de la fréquentation permettra de juger de l'opportunité de cet arrêt.
Horaires	Réponses Région-SNCF
« Seraient utiles : - semaine et WE: 1 desserte complète de la ligne (Siorac, Le Buisson ...) au départ d'Agen entre 17H & 18H30 permettant la correspondance avec les trains de 16H26 & 18H05 en provenance de tout le sud est (Lyon, Marseille, etc). - semaine du lundi au samedi : 1 desserte complète la ligne arrivant plus tôt à Agen le matin qui permette la correspondance avec les 2 trains partant d'Agen à 11H32 vers tout le sud est (sans passer par Paris après un retour à Bordeaux !) Bonne réception ».	La Région va demander à la SNCF s'il est possible d'améliorer les correspondances de la ligne 34 Périgueux –Agen avec les Intercités pour Marseille, qui partent d'Agen à 7h33, 11h32, 13 h32, 15h33 et 17h33, sans dégrader la correspondance vers Bordeaux et Paris qui est très demandée.
Horaires	Réponses Région-SNCF
« Les horaires au départ ou à destination du Buisson (lignes 33 et 34) ne permettent pas de correspondances efficaces et rapides avec les trains arrivant de ou remontant à Paris (et au-delà), que ce soit à Bordeaux ou à Périgueux. Ligne 33 : Les correspondances proposées à Bordeaux sont très longues ou bien obligent à passer via Périgueux. Ligne 34 : les horaires ne permettent plus de correspondance à Périgueux pour Paris via Limoges. Depuis 3 ans l'offre ne cesse de se dégrader ».	4 trajets permettent de relier Paris au Buisson via la ligne 33 en semaine: - Paris 07h11 correspondance Bx 25' arrivée au Buisson à 11h31 - Paris 10h15 correspondance Bx 10' arrivée au Buisson à 14h33 - Paris 12h37 correspondance Bx 25' arrivée au Buisson à 17h37 - Paris 15h11 correspondance Bx 25' arrivée au Buisson à 19h32 4 trajets permettent de relier le Buisson à Paris via la ligne 33 : - Le Buisson 06h51 correspondance Bx 1h02 arrivée Paris à 11h55 - Le Buisson 08h10 correspondance Bx 28' arrivée Paris à 12h56 - Le Buisson 13h20 correspondance Bx 27' arrivée Paris à 17h56 - Le Buisson 17h43 correspondance Bx 1h09 arrivée Paris à 23h00

	Deux correspondances ont une durée dépassant une heure. Il sera regardé s'il est possible de diminuer ces temps de correspondance, sans dégrader les trajets pour les usagers du quotidien.
Horaires	Réponses Région-SNCF
« Sur la ligne Monsempron Libos-Agen il est indispensable de faire arriver le train à Agen au plus tard à 8h45 car sinon les étudiants et salariés ne peuvent plus prendre le train car cela ne correspond plus aux horaires collège/lycée/travail. Tous les semestres, vous reculez les départs. Nous allons être contraints d'abandonner le train pour la voiture ».	Le TER Monsempron-Libos arrivera en 2023 à 8h45. Nous veillerons à ce que son horaire ne soit pas retardé pour maintenir la compatibilité avec les horaires d'embauche des scolaires et salariés.
Horaires	Réponses Région-SNCF
« Bonjour. Les nouveaux horaires de la ligne 33 ne sont pas vivables pour les travailleurs ni les étudiants. Ils ont été réfléchis en fonction des correspondances. Mais existe-t-il une étude sur le nombre de personnes qui prennent des correspondances et sur les étudiants et travailleurs. À Libourne les nouveaux horaires obligent les lycéens et collégiens à "traîner" en ville pendant 50 minutes pour prendre le train. Pouvez-vous si pas revenir aux anciens horaires décaler le départ de 10 minutes ».	En 2022, les horaires TGV de l'axe Atlantique ont évolué, entraînant des ajustements sur les circulations TER. Ces évolutions horaires se sont imposées à la Région, et ont décalé les horaires que vous connaissiez en 2021 d'environ 30 min. La Région a néanmoins été vigilante pour essayer de proposer des horaires pertinents pour les usagers du quotidien et pour conserver des correspondances TER/TGV autant que possible. Au SA2023, il est prévu de repositionner le TER au départ de Libourne à 17h43 (en direction de Bergerac (vs 17h06 et 18h05 actuellement)).
Horaires	Réponses Région-SNCF
« La plupart des commerces ou services fermant à l'heure "entière" : 18h00, 19h00... , Agen étant le principal lieu de destination en journée de la ligne 34 (on vient y travailler) ; il serait judicieux que les trains n'en partent pas juste avant la débauche (17h44) ou juste après (19h07). L'utilisateur a besoin de pouvoir finir son travail et d'un peu de temps pour rejoindre la gare ».	Nous allons étudier la possibilité de reculer l'heure de départ du dernier train. Sur un départ après 18h, il sera également étudié si c'est possible. Toutefois nous devons aussi tenir compte des besoins liés aux trajets des élèves qui ne doivent pas avoir des temps de transports trop tardifs après la sortie de leur établissement scolaire.
Horaires	Réponses Région-SNCF
« Deux fois par an, en été et en hiver, les horaires des trains sont modifiés, sauf que cela ne correspond plus si l'on doit prendre des correspondances. Mon fils interne dans les Landes fait Libourne-Bordeaux puis Bordeaux-Ychoux. Il n'y a que très peu de correspondance, s'il rate son train, il n'aura pas son bus à Ychoux et ne peut plus aller au lycée. Je ne comprends pas l'utilité de ces changements. De plus il faut se renseigner par soi-même, la sncf ne prévient pas, même si vous êtes abonné ».	Les horaires des Ter sont modifiés principalement en décembre (2 ^{ème} dimanche), car cela correspond à la date où changent les horaires des trains longue distance en Europe. Pour conserver les correspondances, les horaires du Ter sont adaptés, quand cela est possible et si cela ne dégrade pas les trajets pour les usagers fréquents. Nous vous invitons à vous rapprocher du service qui gère l'inscription au transport scolaire pour lui donner des détails sur les difficultés rencontrées par votre fils, afin de trouver une solution.
Horaires	Réponses Région-SNCF

« Revenir aux horaires 2021 avec un train au départ de Bordeaux vers 8h10. Il y a un décalage énorme entre le train de 7h42 et le train de 8h42, alors que c'est l'horaire de pointe. Ce n'est pas adapté pour les lycéens, étudiants comme salariés. De même, Pourquoi avoir avancé le train dans le sens Bergerac-Bordeaux ? Auparavant à 17h19 à St Emilion, c'était très pratique pour les salariés et nombreux touristes. Ce train est prévu à 17h14, il doit en plus attendre presque tous les soirs que le train croiseur arrive ».	En 2022, les horaires TGV de l'axe Atlantique ont évolué, entraînant des ajustements sur les circulations TER. Ces évolutions horaires se sont imposées à la Région, et ont décalé les horaires que vous connaissiez en 2021 d'environ 30 min. La Région a néanmoins été vigilante pour essayer de proposer des horaires pertinents pour les usagers du quotidien et pour conserver des correspondances TER/TGV autant que possible. Les contraintes liées à la voie unique et à l'obligation de croiser les trains à certains endroits, de même que le trafic important (fret, TGV) entre Bordeaux et Libourne en heures de pointe limitent les possibilités d'adaptation des horaires.
<i>Horaires</i>	<i>Réponses Région-SNCF</i>
« Bonjour, De retour de Paris avec TGV INOUI, arrivée théoriquement prévue à 21h14, nous avons 15 mn en gare de Bordeaux-Saint-Jean pour prendre la correspondance TER vers Bergerac. Le TGV ayant eu un retard, nous avons raté la correspondance et le problème c'est que c'était le dernier TER en partance pour Bergerac à 21h32. Nous avons dû passer la nuit à Bordeaux chez des amis. Ma suggestion est de revoir l'horaire de départ du dernier TER entre Bordeaux et Bergerac (Direction Sarlat) ». « Le cadencement donne un départ à la mn 42 de Bordeaux tout au long de la journée. Les derniers trains partent de Bordeaux à 21h32 du lundi au dimanche, plus 22h27 le vendredi, rendant les correspondances fragiles. Des départs pour la ligne 33 à 21h42 et 22h42 seraient plus judicieux, permettant une bonne correspondance avec les TGV arrivant à 21h14 et 22h14 sans avoir la crainte de dormir à Bordeaux ».	Lorsque le TGV est en retard, le TER attend pour assurer la correspondance lorsque celui-ci est le dernier de la journée. Il faut néanmoins préalablement prévenir l'agent à bord du TGV qu'il y a une correspondance avec un TER pour qu'il relaie l'information. Cependant cela ne s'applique pas si le retard du TGV est très conséquent. Au Service Annuel 2023, il est proposé de décaler le départ du TER à 21h42 pour sécuriser la correspondance TGV/TER.
<i>Horaires</i>	<i>Réponses Région-SNCF</i>
« Les horaires possibles pour le trajet Bordeaux-Bergerac sont tous espacés d'une heure, sauf entre les 2 premiers trains du matin : 1h30. Or, ce sont les horaires les plus prisés. L'arrivée du premier train à 7h20 à Bergerac est trop tôt pour les élèves qui attendent tout l'hiver dans le froid et le noir l'ouverture de leur lycée, et pourrait être également décalée d'un quart d'heure pour les salariés. Les horaires d'avant Covid étaient beaucoup plus adaptés ».	En 2022, les horaires TGV de l'axe Atlantique ont évolué, entraînant des ajustements sur les circulations TER. Ces évolutions horaires se sont imposées à la Région, et ont décalé les horaires que vous connaissiez en 2021 d'environ 30 min. La Région a néanmoins été vigilante pour essayer de proposer des horaires pertinents pour les usagers du quotidien et pour conserver des correspondances TER/TGV autant que possible.

	L'arrivée à 7h20 à Bergerac a été convenue avec les associations d'usagers pour permettre une arrivée aux établissements scolaires dans les temps. Il n'est pas envisagé de retarder ce train.
Horaires	Réponses Région-SNCF
« Depuis les horaires de décembre dernier, il n'y a plus de correspondance digne de ce nom à Bordeaux entre les trains partant de Bergerac à 13h59 et 19h04 et les TGV pour Paris. Les trains de 16h22, 17h21 et 18h20 donnent une attente de 1h à Bordeaux avec les TGV pour Paris, ce qui est très long. Je propose que ces 3 trains soient décalés de 20mn en avant ce qui en plus leur permettrait de respecter les horaires de cadencement des trains quittant Bergerac aux environs de l'heure ronde ».	11 trajets permettent de relier Bergerac à Paris via la ligne 33 en semaine: - Bergerac 05h32 correspondance Bx 25' arrivée Paris à 09h19 - Bergerac 06h04 correspondance Bx 28' arrivée Paris à 09h58 - Bergerac 08h03 correspondance Bx 26' arrivée Paris à 11h54 - Bergerac 08h59 correspondance Bx 28' arrivée Paris à 12h54 - Bergerac 11h04 correspondance Bx 27' arrivée Paris à 14h52 - Bergerac 12h09 correspondance Bx 25' arrivée Paris à 15h53 - Bergerac 12h58 correspondance Bx 28' arrivée Paris à 17h15 - Bergerac 13h59 correspondance Bx 27' arrivée Paris à 17h53 - Bergerac 16h22 correspondance Bx 59' arrivée Paris à 20h58 - Bergerac 17h21 correspondance Bx 1h02 arrivée Paris à 21h52 - Bergerac 19h04 correspondance Bx 32' arrivée Paris à 22h57 2 trajets sur les 11 disposent des temps de correspondance supérieurs à la demi-heure, sur la fin de l'après-midi. Cela est dû à la nécessité de coordonner les horaires du Ter avec ceux des établissements scolaires.
Horaires	Réponses Région-SNCF
« Ajouter un TER au départ de Sarlat l'après-midi vers 15h, car il y en a un vers 13h et un autre vers 17h15 ».	La signalisation CAPI qui est utilisée entre Sarlat et Siorac limite le nombre maximal de trains circulant sur une journée. Il a été choisi de privilégier une arrivée à Sarlat en milieu de matinée sur l'opportunité de rajouter un train au départ de Sarlat en milieu d'après-midi.
Horaires	Réponses Région-SNCF
« Pérenniser les arrêts à Mauzac en assurant des trajets du quotidien adaptés pour les étudiants et les personnes qui travaillent à Bergerac ; en créant un retour plus tardif le soir depuis Bordeaux ; développer les déplacements tourisme le week-end avec l'ajout d'un train vers Bordeaux le matin, vers Sarlat le soir (le retour vers Bordeaux étant bien entendu conservé) ».	Suite à la démarche Optim'Ter, la desserte de Mauzac a été renforcée au service annuel 2022 avec 6 arrêts en semaine et de 4 arrêts le week-end. Il a été prévu de rajouter 1 aller-retour le samedi et le dimanche, avec pour le samedi un départ à 7h02 pour Bordeaux (arrivée 10h16) et un retour de Bordeaux qui part à 17h41 (arrivée à 19h20), et pour le dimanche un départ à 8h14 pour Bordeaux (arrivée 10h16) et un retour aux mêmes horaires que celui du samedi.

	Nous allons suivre l'effet sur la fréquentation de ces récentes créations pour voir si ces horaires sont pertinents, avant d'envisager de compléter cette offre.
Information voyageurs	Réponses Région-SNCF
« Il faudrait mener des enquêtes dans les trains, le gens ne s'expriment pas par internet, l'accès à cette concertation est trop compliqué. Exemple tout juste vécu : ma proposition bloque car il faut commencer par une majuscule ».	De nombreuses personnes se sont exprimées sur le site mis à disposition pour ces concertations, nous recevons plusieurs dizaines de propositions pour chacun de nos 18 comités de ligne. En outre, la Région reçoit tout au long de l'année des courriers et des mails auxquelles elle s'attache à apporter une réponse. Des enquêtes dans les trains ont lieu régulièrement. Elles visent essentiellement à estimer la satisfaction des usagers. Sur le fait de devoir commencer par une majuscule pour entrer une proposition sur notre site de concertation, nous remontons ce point à notre service informatique.
Information voyageurs	Réponses Région-SNCF
« Bonjour, je trouve votre message lorsque nous appelons le 0800 87 28 72 très désagréable ; une voix de synthèse qui prononce "teeeeeèèèèèrrr" pour TER, qui dit smatphone au lieu de smaRtphone...etc. C'est agaçant et irrespectueux de la clientèle. De plus très souvent maintenant il est répondu de renouveler notre appel car trop d'attente et la communication se coupe sans nous permettre d'attendre. A décourager d'appeler ».	La Région va se rapprocher de SNCF pour voir les adaptations envisageables sur le message d'accueil. Par ailleurs, dans le cadre des mesures de qualité conduites par la Région, l'accès au service en ligne « Allo TER » est testé par des usagers mystère. Des mauvais résultats génèrent des malus dus par SNCF.
Information voyageurs	Réponses Région-SNCF
« J'ai écrit deux fois à la région pour faire des remarques : 12 décembre et 2 mars. Pas de réponse à ce jour. Il faudrait au moins respecter ceux qui font remonter les informations et leur répondre : lettre au Président Rousset, au Vice-Président chargé des transports à la région, à la SNCF».	Nous vous prions de nous excuser pour n'avoir pas répondu à temps à ce courrier relatif à un retard du TGV et au problème de correspondance que cela a généré pour rejoindre Bergerac. La règle est que lorsque le TGV est en retard, le TER attend pour assurer la correspondance lorsque celui-ci est le dernier de la journée. Vous avez donc dû attendre le dernier TER de la journée, qui lui-même a été retardé pour attendre un deuxième TGV qui était en retard.
Information voyageurs	Réponses Région-SNCF
« Faudrait faire un minimum d'effort pour le respect des horaires car nos patrons se lassent des retards à cause du train. De même, penser aussi qu'à force on craque entre retard, absence de train, problème d'affichage et surtout personne à qui s'adresser en visuel. Par internet on est juste des vaches à lait qu'on ne respecte pas ».	La ligne Bordeaux-Sarlat disposait d'un taux de régularité en 2021 de 87,1% (trains qui arrivent à l'heure ou avec un retard de moins de 5 minutes), ce qui est en dessous de l'objectif fixé par la Région qui est de 91,7%. Toutefois il y a eu une progression car en 2020 ce taux était de 83,8%. Pour le début de 2022, la régularité progresse encore puisqu'elle est à 92,1%, grâce notamment à un changement de matériel roulant plus fiable.

	Sur l’affichage, il sera amélioré grâce à la mise en place d’ « afficheurs légers » qui donnent une information en temps réel dans les points d’arrêts. Tous les points d’arrêts entre Bergerac et Sarlat en sont déjà équipés.
Intermodalités	Réponses Région-SNCF
« Remettre un arrêt du TER à Montcaret ».	Il n’est pas prévu de remettre un arrêt ferroviaire à Montcaret, compte-tenu de la proximité des haltes de Lamothe-Montravel (3,5 km) et Vélines (4 km). En revanche, à terme, seront déployés des services de mobilité locale (location de vélos, TAD, covoiturage...) qui permettront de rejoindre les haltes existantes, sans avoir besoin d’avoir une voiture. Ces nouveaux services seront définis dans le futur contrat de mobilités dont le périmètre sera celui du bassin de mobilité du Grand Bergeracois (qui inclut la Communauté d’Agglomération de Bergerac et les Communautés de Communes des Portes Sud Périgord, des Bastides Dordogne Périgord et de Montaigne Montravel et Gurson). La Région, qui coordonnera cette démarche, cofinancera avec les collectivités concernées ces nouveaux services de mobilité locale.
Intermodalités	Réponses Région-SNCF
« Bonjour. Avec l’augmentation de la part modale du vélo (notamment à Bordeaux), la capacité du train pour les vélos me paraît insuffisante. Souvent il y a une dizaine de vélos en continu, à l’aller de Bordeaux, à Libourne et au retour de Sainte Foy la Grande à Bordeaux, or il n’y a que 6 crochets (environ). On se retrouve debout avec nos vélos et on gêne le passage. Pour les usagers, travailleurs réguliers, il faut plus de crochets vélos ! Il y a un deuxième wagon où la place existe ! ».	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-Sarlat, sont concernées Ste Foy et Bergerac, qui ne disposent d’aucun stationnement sécurisé, contrairement à Libourne et Castillon. 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 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) .
Tarifs	Réponses Région-SNCF
« Bonjour, il pourrait être mis en place un système de carnet de tickets valables sur toute la région, quelle que soit la ligne, avec un tarif valable pour une fourchette de distance parcourue, en restant abordable et dégressif en fonction du nombre de tickets achetés. Par ex., pour une distance de 0 à 30km: 30€ les 10 tickets, 25€ les 20. Pour 30 à 60km: 40€ les 10, 35€ les 20... Cela serait incitatif pour les familles et groupes d'amis car plus compétitif que de remplir une voiture ».	Il n'est pas prévu de mettre en place une tarification par pallier pour tous les trajets en TER. En revanche, la Région a instauré des tarifs fixes sur certains trains, appelés « billets petits prix » avec 4 niveaux de prix 5€, 10€, 15€, 20€ qui sont fonction de la distance parcourue. Il existe également des tarifs « tribu » destinés au voyage en groupe, avec des réductions qui augmentent avec la taille du groupe, ainsi que des tarifs destinés aux familles, notamment le Pass Escapades. Plus de renseignements sur le site transports de la Région Nouvelle-Aquitaine à la rubrique trains régionaux/gamme tarifaire Les tarifs, pass et abonnements des trains TER Nouvelle-Aquitaine
Tarifs	Réponses Région-SNCF
« Il faut prévoir un billet aller subventionné par le Conseil Régional sur la ligne Monsempron - Agen comme pour la ligne TER Agen - Villeneuve sur Lot. Cela permettrait à des salariés prenant occasionnellement le TER de ne pas avoir à payer entre 15€ et plus de 25€ un trajet aller/retour. A titre d'exemple le trajet Penne - Agen à tarif unique est à plus de 6€. Trop dissuasif pour l'utilisateur qui ne veut pas un abonnement. Il faut un trajet à 1 ou 2€ par exemple ».	La ligne Agen – Villeneuve-sur-Lot n'est pas une ligne du réseau TER, mais une ligne du réseau régional routier, sur laquelle s'applique des tarifs spécifiques, notamment un trajet au tarif unique de 2,30€, indépendante du nombre de kilomètre. Les lignes du réseau Ter ont une tarification fonction de la distance parcourue, excepté certains tarifs spéciaux qui sont par pallier, comme les tarifs jeunes ou les billets « petits prix » disponibles sur certains trains. Le trajet Penne-Agen est au tarif normal de 6,40€. Pour les jeunes de moins de 28 ans, le tarif est de 4€. Pour les plus de 28 ans, il est possible d'acheter une carte de réduction intitulée « Carte+ », qui permet d'avoir une réduction de 25% en semaine (4,80€) et de 50% le week-end et les jours fériés (3,20€). Pour les personnes à faible revenus, il existe un tarif solidaire qui accorde 80% de réduction (1,30€ le trajet). Plus de renseignements sur le site transports de la Région Nouvelle-Aquitaine à la rubrique trains régionaux/gamme tarifaire Les tarifs, pass et abonnements des trains TER Nouvelle-Aquitaine

2 : Questions usagers posées en comité de lignes

Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« Bonjour, pourquoi ne pas mettre des rames plus longues ou à double étage ? ».	Il n'est pas possible de mettre des trains à deux étages (Regio2N) car ils nécessitent une voie électrifiée, or entre Libourne et Sarlat, la voie n'est pas électrifiée. Pour pallier la sur-occupation sur certains trains, SNCF fait circuler sur la ligne 33 des rames plus capacitaires. Deux possibilités sont envisageables : - les AGC qui circulent déjà avec 4 voitures au lieu de 3 permettent de gagner 60 places - les Régiolis bi-modes qui circulent en Poitou-Charentes et qui sont plus capacitaires. En outre ces matériels permettent de rouler en électrique entre Bordeaux-Libourne, puis en mode thermique au-delà de Libourne. L'objectif est de pouvoir rajouter 60 places sur les trains les plus chargés.
Questions usagers comité de lignes « Bonjour, comment mesurez-vous la régularité ? Les correspondances avec Paris ne sont pas toujours évidentes. Je pense que vous devriez mettre en place un système d'évaluation client autre que celui qui est basé sur la régularité des trains (le 8-12 : 3 h 30 de retard et autant en mars). Puis, pourquoi vendre des billets 1^{ère} classe, alors que beaucoup de trains n'ont pas de 1^{ère} classe ? ».	Réponses Région-SNCF La régularité des trains est définie comme le taux de trains arrivés à l'heure (< 6 min de retard) sur le nombre de trains ayant circulé. SNCF Voyageurs mesure à la fois le niveau de satisfaction globale des clients et la recommandation du service, 4 fois par an au travers d'enquêtes, de questionnaires. Cette démarche déclenche un certain nombre d'actions correctives, le cas échéant. La conception des horaires permet la plupart du temps des correspondances à Bordeaux d'environ 25 mn, ce qui permet d'avoir des temps de trajet Bergerac-Paris en dessous de 4 h. Il ne faut pas que le retard de TGV entraîne des retards de TER. Sur la 1^{ère} classe, le Conseil Régional étudie sa suppression et le calendrier associé.
Questions usagers comité de lignes « Bonjour. Je suis proviseur au lycée Maine de Biran. Beaucoup d'élèves arrivent en train soit de Bordeaux, soit de Sarlat. Ce sont les capacités du lundi matin et du vendredi soir. Nos élèves courent pour avoir leur train. Avez-vous bien tenu compte des horaires des établissements scolaires croisés par les lignes ? ».	Réponses Région-SNCF La Région et SNCF tiennent compte, notamment, des besoins des scolaires pour construire les horaires. Plusieurs établissements scolaires sont présents tout le long de la ligne et la conception des horaires est contrainte par ce qui se passe à Bordeaux.

	Une réglementation oblige de modifier les horaires en décembre. L'idéal serait de les changer début septembre pour être en cohérence avec la rentrée scolaire. En décembre dernier, une évolution importante des horaires au départ de Bordeaux a été déclenchée par l'adaptation des horaires du TGV. Malheureusement, cela n'a pas permis d'avoir des horaires correspondant à l'ensemble des besoins. SNCF vous contactera. Les lycées étant de la compétence de la Région, il faut que ces établissements aient les éléments d'information. La Région vous tiendra informé dans le 1^{er} trimestre de l'année nouvelle sur l'évolution la desserte ferroviaire.
Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« Bonsoir, je représente l'association des usagers AUTERBS. Concernant la sur-occupation, surpopulation notamment sur la ligne 33. Quel est le calendrier de réponse ? Vous parlez de trains plus adaptés avec 60 places supplémentaires. Je voulais savoir ce qu'il en est et quel horaire allez-vous identifier sur le besoin d'extension de ces trains ? Autre remarque : Certains contrôleurs ne veulent pas que les usagers qui voyagent debout s'installent en 1^{ère} classe ».	SNCF indique des adaptations de la capacité à partir de septembre, pas avant. Une étude technique est actuellement en cours sur l'adaptation de matériels. SNCF Voyageurs rappellera à toutes les équipes de contrôleurs qu'en cas de sur-affluence, l'accès à la 1^{re} classe est autorisé.

Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« Je suis habitant de Le Caux. C'était un endroit bien desservi. Je fais des A/R réguliers sur Paris. Or, depuis l'année dernière, nous avons constaté une raréfaction des possibilités de connexion avec les TGV et une grande difficulté de passer par la ligne de Périgueux et Périgueux Paris. Il y avait deux possibilités avant, et cela s'est raréfié ».	Les horaires précédents permettaient d'excellentes correspondances avec le TGV en termes de temps. Aujourd'hui, elles sont rallongées. Les besoins sont nombreux (correspondances TGV, travailleurs quotidiens). La voie unique limite les possibilités d'adaptation. Les horaires TGV ayant été repositionnés en 2022, avec pour conséquences des adaptations des TER, le retour aux anciens

	horaires n'est pas possible. Ces bougers horaires se sont imposés à la Région, qui n'était nullement demandeuse.
Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« Elue à la ville de Sarlat et en charge pour la CC de Sarlat Périgord Noir de la mobilité. Aujourd'hui, nous avons de nouveaux arrivants qui se rendent régulièrement à Paris. Certes, il est important d'avoir des dessertes TER qui fonctionnent bien mais aussi des dessertes pour rejoindre la capitale. Le TGV ne peut pas être déconnecté du TER. Sur les investissements dont vous avez parlé, il en manque un, c'est-à-dire la ligne Bergerac-Sarlat, entre autre sur des systèmes de signalisations et de sécurisations et un point de croisement sur Saint-Cyprien qui nous permettrait d'avoir des dessertes bien plus intéressantes sur la ligne Sarlat-Bordeaux mais aussi sur la ligne Sarlat-Périgueux. Nous pourrions avoir plus de trains dans la journée. Concernant les horaires, aujourd'hui le 1^{er} train de Sarlat s'arrête 16 mn à Bergerac, donc nous revenons à des temps Sarlat-Bordeaux aussi importants qu'avant les travaux. Concernant la ligne 34. Le train de Sarlat part tôt pour les lycéens, avec une arrivée à 7 h 11 à Périgueux. Mais c'est très tôt pour les usagers qui embauchent à 9 h. Or sur les horaires de 2023, il manque l'horaire du soir ».	Sur l'infrastructure, la Région n'en est pas propriétaire contrairement à SNCF Réseau. La rénovation de la voie a été financée par la Région, ainsi que grâce aux collectivités locales. Sans ces financements, la ligne aurait été fermée. Effectivement, la ligne est sous-équipée en termes de signalisation et de croisement de trains entre Bergerac et Sarlat. Il y a un vrai sujet de performances de trains sur cet axe. Nous sommes sur un sujet d'amélioration d'infrastructures. La solution serait de ne pas immobiliser des trains à Bergerac. La politique de SNCF a été aussi de supprimer des emplois d'agents de circulation dans les gares. Les gares équipées en termes de sécurité sont de plus en plus éloignées. A chaque fois qu'un train est à Siorac, il ne peut aller à Monsempron tant que la voie n'est pas libérée. Concernant le sur-stationnement, celui-ci a été demandé par ceux qui travaillent à Bergerac. Il y a deux flux distincts, un flux Sarlat Bergerac et un autre Bergerac vers Bordeaux. Il a peu de flux traversant Bergerac. DE ce fait le sur-stationnement en gare de Bergerac est peu pénalisant. Concernant le Périgueux-Sarlat. Un train origine Monsempron-Périgueux 7h11 sera proposé les lundis à partir de 2023 pour répondre aux besoins des scolaires internes. Sa fréquentation sera analysée pour identifier les adaptations nécessaires. est surtout un train à destination des internes.
Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« Association d'usager Périgord Rail Plus. Pour faire écho à cet horaire de la ligne 34, dans les horaires 2023, le train part toujours à la même heure le matin (5 h 45), mais ce train ne circule plus le lundi matin. La suppression de 2 A/R entre Périgueux et Agen n'est pas une bonne chose pour nous.	Différentes études sont lancées découlant du plan rail, commandées par la Région, en particulier sur l'Etoile de Périgueux. Elles visent, sur la base d'offre TER cible, à améliorer la signalisation (plus de débit, plus de trains, mieux les ranger). A Saint-Cyprien, un développement est nécessaire (modernisation de signalisation entre Bergerac et Sarlat), entre Périgueux et Niversac également.

Concernant les opérations coups de poing sur le viaduc des 100 Arches. Est-ce que tous les trains sont supprimés les vendredis ?	L'opération coup de poing est prévue deux vendredis chaque année. week-ends de 72 h (15 septembre et 23 septembre 2022 et 8 septembre et 30 septembre 2023) pour des opérations lourdes.
Concernant l'aménagement du pôle d'échange multimodal à Libourne : est ce qu'il y a des aménagements pour les bus de substitution dans les cas de travaux ? ».	Lorsque les trains ne circulent pas pour cause de travaux, des cars sont prévus et sont stationnés au plus près des gares desservies.
Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« Question relative aux horaires de la ligne 34 au niveau de Périgueux. Peut-on les mettre en cohérence avec les horaires de la ligne 31 Périgueux- Limoges, de façon à pouvoir remonter facilement à Limoges et attraper l'inter-cité pour remonter à Paris ? Cela éviterait le tout TGV et de passer par Bordeaux pour aller à Paris. Autrefois c'était possible, cela ne l'est plus maintenant ».	Le temps de parcours TGV Bordeaux-Paris est de 2 h, alors que Paris-Limoges se fait en 3 h 15 via Intercités. Les travaux sont en cours pour descendre à 2 h 40 d'ici 2026. La priorité est la desserte locale, des TER sur le lien Limousin-Périgord vers Bordeaux. En passant par Bordeaux pour aller à Paris, les usagers mettent 2 h de moins. Pour venir à Siorac de Paris (17 h 11 à Paris, arrivée à 21 h 30). Sur ces lignes à voie unique, comme celles du Limousin Périgord, il y a beaucoup de croisements. Plus les gares ont des trains, plus la fiabilité des horaires est difficile à tenir. La ligne Périgueux-Limoges va être refaite. La question des croisements de train en fait partie.
Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« Je représente la CGT Cheminot d'Agen. Pour cet été, la gare de Penne d'Agenais va être fermée à la circulation le matin. Cela pourrait entraîner la suppression de croisement et donc des suppressions de trains ».	A la date du comité de ligne la Région ne disposait d'aucun élément. Depuis, SNCF Réseau a fait part d'une impossibilité de tenue de poste à Penne par l'agent EIC du 01 juillet au 31 août. Cela aura pour conséquence la suppression de 2 TER : 865870 Agen 06h15 Monsempron 07h00 et 865873 Monsempron 07h57 Agen 08h45.
Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« Concernant la gare de Sainte-Foy-la-Grande : nous sommes sans abris et la gare ouvre assez tard ».	La Région demande à ce qu'une solution soit trouvée, via le Plan gare par exemple. On ne peut pas laisser les gens dehors attendre le train.
Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« Périgord Rail Plus. Nous avons le même problème sur Périgueux-Limoges. Dans les Pays de la Loire, un système a été mis en place avec des portes automatiques au niveau du hall de la gare pour que les usagers puissent attendre à l'abri.	Les ouvertures des gares se font en fonction de la présence du personnel (guichet, vendeur, agent de circulation). A Sainte-Foy-la-Grande, le vendeur arrive à 7 h ; entre 5 h et 7 h personne ne peut ouvrir le hall. Le système de portes automatiques impose des investissements. La Région va faire une réunion de travail avec Gares&Connexions et Mobilités pour faire un point sur l'ensemble des gares de la Dordogne. Le confort en gare est important pour les usagers. Le

Concernant la ligne Périgueux-Agen et les correspondances à Périgueux pour Limoges. Les 2 A/R qui restent, présentés comme des trains touristiques, sont sans correspondance. L'idéal serait que les Périgueux-Agen continuent sur Limoges, assurer la desserte en heure creuse entre Périgueux et Limoges. Cela résoudrait un problème de correspondance et surtout un problème de temps et d'argent ».	service public doit respecter les usagers pour éviter de donner une mauvaise image du TER. Sur l'enchaînement de la ligne : Exemple d'une évolution que SNCF a opéré en 2021 : Bordeaux-Périgueux-Limoges-Montluçon : une longue ligne avec une irrégularité importante et peu de passagers qui allaient sur la 2^e partie de la ligne Limoges-Montluçon. La ligne a été coupée en deux en assurant les correspondances à Limoges. La régularité de chacune des deux lignes a énormément augmenté. Lorsque l'on a une longue ligne, comme sur Agen-Périgueux-Limoges, si elle était d'un seul tenant, toutes les régularités de la ligne d'Agen-Périgueux se sommeraient avec l'irrégularité de Limoges-Périgueux qui est une ligne à voie unique avec beaucoup de croisements. Chaque fois qu'un train est en retard sur Limoges-Périgueux il dérègle tout et automatiquement les trains qui continueraient jusqu'à Agen subiraient cette irrégularité-là. Le sujet des longues lignes engendre une qualité de service bien moindre sur des voies uniques.
Questions usagers comité de lignes « Bonsoir. Usager TER/TGV. Depuis décembre, les horaires ont changé. Il y a 25 mn entre les correspondances, les gens ne courent plus. C'est parfait. Sauf que le cadencement est différent suivant la journée. Il y a quelquefois beaucoup d'attente entre les TER et les TGV (1 h). Qu'en est-il des opérateurs privés ? Cela résoudrait-il ces problèmes ? Est-ce envisagé sur nos lignes TER ? ».	Réponses Région-SNCF La loi permet d'avoir recours à des opérateurs privés. PACA le fait sur la ligne Marseille-Nice. La SNCF est confrontée à des problèmes d'organisation, tels que la gestion du trafic, des connexions entre plusieurs opérateurs. La convention actuelle avec la SNCF est conduite jusqu'en 2024. La Région discute sur la poursuite du conventionnement avec la SNCF (cahier des charges, négocier une nouvelle convention, pour quel coût). Cela se fera sans rupture avec la SNCF. La Région n'est pas prête aujourd'hui à faire sans la SNCF. Sans une autre convention, la loi nous oblige après 2023, à faire un appel d'offres pour d'autres opérateurs. A une échéance plus lointaine, nous serons confrontés à cette question, qui sera lourde de conséquences vis-à-vis des usagers avec la multiplication des interlocuteurs, notamment.
Questions usagers comité de lignes « Bonjour, je suis maire de Lamonzie-Saint-martin. Il vaut mieux que la Région règle les problèmes actuels envers nos usagers que d'aller vers la concurrence. Remerciement à la Région pour les travaux, notamment pour les horaires sur les lignes 33 et 34. Améliorations à apporter sur la ligne Bergerac-Bordeaux pour mettre un train entre 16 h 42 et 17 h 41 car 2 trains se suivent entre 18 h 19 et 18 h 38. Le second qui arrive à	Réponses Région-SNCF Les adaptations horaires évoquées seront analysées et soumises à SNCF pour études. Par ailleurs, sur les horaires d'ouverture de la gare de Sainte-Foy-la-Grande, la Région demandera à SNCF de proposer des

Bergerac à 20 h est quasiment vide. Sur la problématique du matin, on a une solution : cela toucherait Libourne et Sarlat, par contre l'arrivée à Bordeaux car il y a un train fret et un RER entre, c'est plus difficile. Mais au niveau de Bergerac on pourrait avoir un stationnement de 10 mn. Concernant la gare de Sainte-Foy-la-Grande, l'association demande l'ouverture de la gare une heure plus tôt. Proposition : modifications d'horaires ont été faites qui seront données en fin de séance ».	adaptations. Selon leur impact financier, la mise en œuvre sera étudiée.
Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« Suite à la tempête Diego, la prise en charge à Limoges a été particulièrement mauvaise. Le problème est le même à Bordeaux lorsque le TGV est en retard et que le TER n'attend pas.	Nos personnels ne laissent pas les voyageurs. Lors de cet événement, il n'y avait pas assez de taxi et aucun moyen d'avoir un bus. La tempête a été beaucoup plus forte que prévue. Au dernier moment, nous avons dû fermer des lignes et avec des centaines de voyageurs dans l'incapacité de se déplacer.
Concernant le changement d'horaires de décembre, il n'est pas judicieux, notamment pour les lycéens. Pourquoi ne pas le faire en été ?	La réglementation européenne fixe les changements horaires des trains le deuxième dimanche de décembre. Aucune latitude n'est possible pour coller au calendrier scolaire.
Demande de remboursement en cas de retard ou de suppression. Mis en place pour les abonnés annuels. Le questionnaire pour en bénéficier est très complexe et on voudrait que ce remboursement soit étendu aux abonnés mensuels et hebdomadaires ».	Si l'abonnement est acheté au guichet, systématiquement le vendeur propose ce questionnaire aux personnes. Sinon ce sont les contrôleurs dans le train qui ont pour objectif d'inciter les abonnés annuels d'aller sur le site pour remplir un formulaire.

3 : Questions usagers non répondues lors du comité de lignes

Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« "train à l'heure" c'est à partir de combien de minutes de retard ? ».	Un Ter est considéré en retard lorsque son heure d'arrivée à destination dépasse 5 min 59 sur l'horaire prévu.
Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« Vu la saisonnalité, j'espère que la SNCF pratique les tarifs combinés avec les sites touristiques du Périgord ? ».	Il n'existe pas de tarifs combinés Ter+ billet entrée pour les sites touristiques.
Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« Pour la fréquentation, on parle de quelle partie de tronçon svp ? Il y a beaucoup de monde entre Libourne et Bordeaux, mais ailleurs ? ».	Il s'agit de la fréquentation sur l'ensemble de la ligne.
Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF

« Peut-on mettre en place des rames plus longues ou bien à double étage ? ».	C'est à l'étude. La Région demande de pouvoir utiliser du matériel plus capacitaire, type AGC ou Regiolis. Les rames à deux étages (Régio2N) ne peuvent être positionnées sur Bordeaux-Sarlat, la ligne n'étant pas électrifiée.
Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« Du mieux pour les haltes de Mauzac et Villefranche du Périgord qui ne voyaient quasi plus d'arrêt ! tant mieux ! ».	La Région reste attentive à la fréquentation de ces points d'arrêt. Selon les chiffres, l'opportunité de ces dessertes pourra être questionnée.
Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« Est-il envisageable d'avoir une capacité supérieure le lundi matin et vendredi fin de journée pour les internes des lycées de Bergerac et Périgueux ? ».	C'est à l'étude. La Région demande de pouvoir utiliser du matériel plus capacitaire, type AGC ou Regiolis. SNCF, en tant qu'exploitant, doit adapter le dimensionnement des trains pour répondre à la fréquentation.
Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« Avec la ligne 34 : mettre en cohérence les horaires des trains partant ou à destination de Périgueux avec les trains de Limoges ».	Vu les temps de parcours actuels entre Limoges et Paris, un parcours via Bordeaux est privilégié.
Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« Il faut offrir la possibilité de remonter vers Paris aussi bien via Bordeaux mais aussi via Limoges. Même si c'est un peu plus long, cela coûte beaucoup moins cher. Evitons le tout TGV ! ».	Cela sera étudié avec l'achèvement des travaux du POLT qui amènera une refonte horaire.



COMPTE-RENDU

PRINTEMPS 2022
15 CONCERTATIONS
pour améliorer
la qualité
des services TER

votre avis
COMPTE

Retrouvez l'ensemble des actualités concernant les lignes
33 et 34 dans les volets 1 et 2 du compte-rendu.