

CONCERTATIONS TER 2023

15 COMITES DE LIGNES

Compte-rendu



Usagers du TER,
**votre avis
compte !**

Comité de lignes Etoile de Bayonne

16 juin 2023

L'ESSENTIEL DES INTERVENTIONS LORS DU COMITÉ DE LIGNES

Votre avis compte !

Vous trouverez ici **les réponses aux questions et propositions** émises lors de cette concertation

Toute l'information sur
transports.nouvelle-aquitaine.fr

SNCF



RÉGION
**Nouvelle-
Aquitaine**

La Région vous transporte

Confort	Réponses
« Il serait souhaitable de prévoir le matériel adéquat sur les lignes et d'anticiper les journées de forte affluence (sans toutefois oublier les voyageurs quotidiens). Par exemple : - Les vendredi veille de vacances - Les jours de veille de ponts - Les lundi de reprise de vacances ou ponts. Sans oublier qu'une seule rame n'est pas du tout suffisant, quel que soit le jour de la semaine ou le sens de circulation entre Dax et Bordeaux. Nous avons même des trains de 2 rames quotidiennement sur-fréquentés, quels que soient les heures de circulation... ».	SNCF Voyageurs essaie d'adapter au mieux la composition des trains circulant entre Bordeaux et Dax. Les périodes de fortes affluences font l'objet d'une vigilance toute particulière avec la mise en place régulière de trains de plus de 660 places assises au lieu de 220 places. Cependant, le nombre de rames à disposition ne permet pas toujours de doubler ou tripler les rames sur toutes les circulations. Afin d'y remédier, la Région investit dans l'achat de 18 nouvelles rames qui seront livrées à compter de 2025, permettant d'augmenter le nombre de places à bord des TER de l'ensemble de la Région.
Confort	Réponses
« Il est prévu d'interdire les vélos à bord de la ligne 54 entre autres ou de ne pas en accepter plus de deux. Or, nous sommes de plus en plus nombreux(ses) à vouloir travailler en utilisant le vélo et le train. En ce qui me concerne, j'ai pris un abonnement annuel et j'ai acheté un vélo. Si on m'interdit de le transporter, comment je fais ? Est-il possible de prévoir un espace suffisant pour transporter les vélos quitte à rajouter un petit wagon ou réaménager l'espace ? ».	Il n'est pas prévu aujourd'hui d'interdire les vélos à bord de la ligne 54. Les rames X73500 circulant sur cette ligne disposent de 2 emplacements vélos. L'accueil de vélos supplémentaires est soumis à l'appréciation du contrôleur qui peut refuser leur montée pour des questions de sécurité, notamment en cas d'affluence. Des réflexions sont en cours pour améliorer la complémentarité entre TER et vélos. Cependant, rajouter des places à bord présente des inconvénients puisque cela réduirait le nombre de places assises pour des usagers de plus en plus nombreux à prendre le train. La Région privilégie d'autres solutions, avec notamment la mise en place d'abris vélos sécurisés et de vélos en libre service, en coopération avec les agglomérations. L'ajout d'un wagon complémentaire n'est en revanche pas prévu car cela complexifierait l'exploitation des trains, en plus d'être difficile à mettre en œuvre techniquement.
Confort	Réponses
« Concernant la sécurité pour les usagers, la police ferroviaire n'est pas assez présente, ni en gare, ni à bord des trains. La présence et les contrôles doivent être renforcés rapidement. Étant un abonné de la ligne L51, je suis confronté régulièrement à un manque de place assises et d'emplacement pour les vélos, dans les TER en partant de Bayonne à partir de 17h35, du lundi au jeudi, et de même le vendredi à compter de 13h10.	La sûreté ferroviaire intervient très régulièrement sur le secteur de la Côte Basque mais ne peut être présente systématiquement à bord de chaque train ni dans chaque gare. Leur présence est néanmoins renforcée à certaines périodes, en coopération avec la Police Nationale. Un agent de contrôle est par ailleurs présent dans chaque train circulant au Pays-Basque, avec comme objectif de veiller à la sécurité des passagers. La 1^{ère} classe a été supprimée depuis le 1^{er} septembre 2023 Dans la mesure du possible, les trains sont renforcés lors des périodes de grande affluence, mais le nombre de rames à

Merci de bien vouloir : - Supprimer les espaces 1ères classes - Rajouter des rames à ces heures de grande affluence - Augmenter la capacité de stockage des 2 roues Ce qui est déjà le cas dans d'autres régions depuis plusieurs années ! ».	disposition étant limité, ces renforcements ne sont pas toujours possibles. Pour le stockage des 2 roues, 6 emplacements vélos sont disponibles dans chaque rame. Il n'est pas possible d'en rajouter, sauf à enlever des sièges et supprimer des places assises pour les voyageurs. Or la Région souhaite conserver un maximum de places assises, notamment aux heures de forte affluence. Pour répondre néanmoins aux besoins ponctuels d'import de vélos, un dispositif spécifique a été instauré de mai à septembre cette année, intitulé Vélo Zen. Ce service permet dans 2 allers-retours de la ligne Bordeaux-Hendaye circulant hors des horaires d'affluence, de réserver un emplacement vélo dans une zone spécialement aménagement. Ce service, qui coûte 5€ par vélo et par trajet, vous permet d'avoir l'assurance de disposer d'une place à bord pour votre 2 roues.
Confort	Réponses Région-SNCF
« Les trains de Hendaye jusqu'à Bordeaux sont surchargés, les Régiolis ne sont pas adaptés pour cette ligne. Il faudrait les remplacer par des Régio2N, supprimer la 1ere classe et mettre en classe unique, 2e classe ».	La 1ère classe a été supprimée depuis le 1^{er} septembre 2023. Les Régio2N sont destinés à assurer des circulations des trajets courts avec beaucoup de voyageurs effectuant des trajets périurbains du quotidien. Les TER effectuant le trajet entre Hendaye et Bordeaux sont destinés principalement à accueillir des voyageurs effectuant des longs trajets occasionnels, en plus de voyageurs effectuant un trajet plus court de façon quotidienne. La Région a choisi d'y faire circuler des Régiolis, qui sont des matériels récents qu'il n'est pas prévu de remplacer à moyen terme. Pour information, un Régio2N coûte 50% plus cher qu'un Régiolis. Par ailleurs, à certains horaires, les circulations sont assurées par des Unités Multiples de 3 rames Régiolis, proposant près de 660 places assises. C'est équivalent à une Unité Multiple de 2 rames de Régio2N. Ponctuellement, il peut arriver aujourd'hui que des rames Régio2N soient affectées en Sud-Aquitaine pour faire face à des affluences exceptionnelles, mais ce n'est pas la solution privilégiée.
Confort	Réponses
« Comme dans les Intercités, la numérotation des places permettra une meilleure logistique au vu des réservations et pourra permettre d'adapter le nombre de wagons au flux des passagers et d'éviter comme l'an dernier au pire, de rester sur le quai ou de voyager debout ».	La mise en place d'un système de réservation à bord des TER n'est pas prévue à ce jour car la Région souhaite garder la souplesse pour les abonnés qui doivent pouvoir continuer à emprunter les TER sans avoir à réserver. SNCF a cependant une visibilité sur les ventes réalisées en temps réel sur chaque train. Si les ventes d'un train dépassent le nombre de place à bord, le système de vente peut être bloqué pour ce train avec une indication « COMPLET ».

Confort	Réponses
« Je prends tous les jours de la semaine le train Hendaye/Bordeaux de 17h33 en gare de Bayonne. Je me pose très régulièrement et avec beaucoup d'inquiétude la question de la sécurité dans ce train le vendredi. Étant donné son affluence, suite souvent aux annulations des trains précédant et suivant. On se croirait dans le métro parisien, de nombreuses personnes sont debout agglutinées les unes contre les autres, pourtant tous les passagers ont payé pour une place assise il me semble ! Sécurité pour les passagers ! Il n'y en a aucune. Je vous laisse imaginer si le train avait une collision, le nombre de passagers éjectés, écrasés. Pourquoi aucune anticipation de rajout de rame ? ».	Tous les trains en circulation ne peuvent malheureusement pas être renforcés. Le nombre de rames à disposition est en effet limité et certaines opérations de maintenance sur ces rames peuvent entraîner des indisponibilités plus longues que prévues, réduisant les capacités d'emport. La sécurité à bord est évidemment prise en compte. En cas de sur-affluence, les agents en gare ou à bord du train peuvent demander à des passagers de ne pas monter à bord. Des solutions de substitutions sont alors recherchées.
Gares (offre de services)	Réponses
« Le principe de gare sur demande est acté en Nouvelle Aquitaine, sur des lignes de l'ex-Limousin, depuis décembre 2022. La gare de Louhossoa ne pourrait-elle pas bénéficier d'une telle offre ? Louhossoa avait 500 voyageurs annuels en 2019, avant sa fermeture et Itxassou 255, donc il est imaginable que la reprise de desserte rencontrera des besoins au moins aussi importants qu'à Itxassou où la reprise de la desserte est effective »	La fréquentation de Louhossoa en 2019 était de l'ordre de moins d'1 usager/jour en moyenne selon les comptages qui avaient été réalisés à l'époque. Ces chiffres avaient été partagés avec les élus locaux et notamment ceux du Syndicat des Mobilités Pays-Basque – Adour qui avaient acté la fin de la desserte de cet arrêt, tout comme Itxassou et Jatxou, en raison de sa trop faible fréquentation et de la volonté d'accélérer le temps de parcours entre Bayonne et St-Jean-Pied-de-Port. Rétablir l'arrêt à Louhossoa n'est aujourd'hui pas prévu au regard de la localisation de la halte ferroviaire, assez difficile d'accès, de sa faible fréquentation relevée jusqu'à présent et de l'allongement du temps de parcours que cette desserte entraînerait. .
Gares (offre de services)	Réponses
« Pour créer un réseau express métropolitain, véritable alternative à la voiture individuelle basée sur une forte augmentation de l'offre avec notamment un cadencement des trains, un élargissement des horaires week-end compris, des offres de service en gare, etc... ».	Un projet de RER Basco-Landais est à l'étude, initié par la Région et le SMPBA. Cette étude permettra de définir le niveau de service qui sera proposé ainsi que les travaux d'infrastructures nécessaires. L'objectif est de disposer à terme d'un train toutes les demi-heures sur une large amplitude horaire.
Gares (offre de services)	Réponses
« Accès sur la ligne Bayonne Saint-Jean-Pied-de-Port, des personnes en fauteuil seul dans les trains, sur tout le trajet ».	Aujourd'hui, les gares de Bayonne, Cambo-les-Bains et St-Jean-Pied-de-Port disposent de quais permettant l'accessibilité des personnes en fauteuil roulant en autonomie. Il n'est pas prévu à court terme de les rendre toutes accessibles, car la priorité est de finaliser la mise en accessibilité des gares inscrites au schéma régional d'accessibilité en cours.

Gares (offre de services)	Réponses
« La ligne 51 Hendaye - Bordeaux ne s'arrête plus aux gares d'Ychoux et Labouheyre, impliquant une correspondance allant jusqu'à 2h à la gare de Morcenx pour prendre les trains venant de Mont de Marsan. Usager régulière du fait de mes études de la L51, et étant donné que le trajet est de toute façon le même, serait-il possible de rétablir ces arrêts-là ? De plus, les derniers départs de Bayonne vers Bordeaux en semaine sont à 15h42 (excepté le vendredi soir), ce qui est beaucoup trop tôt par rapport aux horaires scolaires. Serait-il possible d'en rajouter un dans la soirée et permettrait également de désengorger ces lignes qui sont là plus part du temps, débordées. Merci ». « Les horaires Dax - Ychoux ne correspondent pas aux horaires pour les scolaires internes qui rentrent dans le nord du département le vendredi soir. Serait-il possible de mettre un train qui part de Dax vers 17 ou 17h30 le vendredi soir ? Le train de 16h17 part trop tôt et celui de 18h30 avec une correspondance à Morcenx et arrive tard. ». « La liaison Dax-Ychoux pour le vendredi soir pourrait-être améliorée au moins pendant la période scolaire en ajoutant un train sans changement à Morcenx ou en décalant celui de 16h17 à 17h00. En effet, les internes terminant à 16h00 arrivent en gare d'Ychoux à 19h30 pour une durée de voyage de 42 min.».	Compte tenu de la longueur de la ligne Bordeaux-Hendaye et de ses contraintes d'exploitation, il est difficile de rajouter des arrêts à Labouheyre et Ychoux. Le trajet recommandé est de prendre le train partant de Bayonne à 17h33 pour rejoindre Morcenx à 18h45 et ensuite emprunter le train en provenance de Mont-de-Marsan à 19h14 qui dessert Labouheyre et Ychoux.
Gares (offre de services) - Bidart	Réponses
« Se rendre à Bayonne ou Hendaye est une vraie galère en transports publics (bus ligne 3), avec des retards, de la circulation. Une grande esplanade devant la gare offre toutes les conditions pour y faire de l'intermodalité vélo / bus / voiture <-> train. Nous sommes près de 8000 habitants, et bien plus en comptant le bassin de vie incluant Ahetze et une partie d'Arbonne, qui pourraient bénéficier de cette desserte. La gare de Guéthary est certes proche, toutefois à une distance équivalente à celle entre les gares de Mérignac-Arlac (gare nouvelle créée en 2010) et Caudéran – Mérignac (1731 mètres). Par ailleurs la	L'aménagement d'une halte ferroviaire à Bidart est bien intégré au projet de RER Basco-Landais, au regard de son fort potentiel. Une étude préliminaire à cet aménagement vient d'ailleurs d'être commandée à SNCF Gares & Connexions. D'un montant de 236 000€, elle est co-financée par la Région (50%), le SMPBA (40%) et la Ville de Bidart (10%).

gare de Guéthary, située au cœur du bourg, ne permet pas d'intermodalité ».	
Gares (offre de services)	Réponses
« Pourquoi n'y a-t-il plus de distributeur de billets en gare de Guéthary ? Par ailleurs, il n'y a plus de banc, dans la direction de Saint-Jean-de-Luz, ce qui n'est pas normal et en plus, il n'y a pas d'abris. En outre, pourquoi ne pas réaliser, en direction de Bayonne, une partie où tous les escaliers seraient en plan incliné, ainsi ce serait accessible aux handicapés et les moins handicapés pourraient au moins monter et descendre leurs valises sans être obligés de les porter ! La loi PMR de 2005 n'est pas appliquée. Or, il y a pas mal de touristes qui viennent à Guéthary ! ».	Le distributeur de billets régionaux de la gare de Guéthary a été retiré car il avait été détérioré par l'humidité en raison de sa proximité avec l'Océan. Compte tenu de son implantation sur un site assez enclavé au cœur du centre-ville, le réaménagement de la halte est malheureusement trop contraint pour réaliser des rampes. La gare bénéficie donc d'une dérogation quant à sa mise en accessibilité. Les personnes à mobilité réduite peuvent se rendre à Guéthary en utilisant le service Accès TER, avec un acheminement par taxi, sans surcoût par rapport au prix d'un billet TER.
Gares (offre de services)	Réponses
« Pressée de remplacer ma voiture par le train au quotidien (embouteillage, cout, CO2...). 1) Pourquoi doit-on attendre encore longtemps la réouverture de la gare de Lahonce ? A ma connaissance, le maire négocie déjà le foncier nécessaire à cette réouverture... 2) La fréquence des trains doit rendre le train plus attractif que la voiture ! Qu'elle sera-t-elle ? Merci pour vos réponses ».	La création ou la réouverture d'un point d'arrêt nécessite plusieurs années d'études pour s'assurer de la faisabilité de cette opération et définir un programme précis d'aménagement. Il faut généralement autour de 5 années entre la réalisation des études et l'ouverture d'une nouvelle halte. Sur la ligne Bayonne-Pau, est envisagé une desserte toutes les heures à l'horizon 2032 avec le développement d'un futur service express métropolitain Basco-Landais (SERMBL). Il envisage la réouverture de plusieurs haltes, dont Lahonce. Des études préliminaires devront confirmer la faisabilité d'aménager ce point d'arrêt.
Gares (offre de services)	Réponses
« Dans les supports écrits, dans les écrans des gares, dans les messages enregistrés ce serait bien de donner sa place à la langue du pays ».	A ce jour, il n'est pas prévu de programmer les écrans d'affichage en gare en langues régionales, ces panneaux étant programmés à l'échelle nationale. Les langues régionales, dont le Basque, sont cependant présentes en gare avec notamment la traduction systématique des noms de points d'arrêt sur les panneaux de signalétique.
Horaires	Réponses
« Depuis décembre 2022, le TER 866547 est terminus Bayonne à 20:27. Il était précédemment terminus Hendaye, ce qui offrait une solution de transport de début de soirée entre le nord de Bayonne et les gares au sud ».	Pour des questions d'optimisation des horaires, ce train est effectivement terminus Bayonne depuis le changement d'horaires de décembre 2022. Une fois arrivé à Bayonne, il est toutefois toujours possible de rejoindre Hendaye en empruntant le TER partant de cette gare à 20h43 soit 16 min de correspondance.

Horaires « Le samedi, je prends le train de Saint-Jean-Pied-de-Port et j'arrive à Bayonne à 10h40 à la voie E. Le train pour Hendaye part à 10h43 est arrêté au quai 1 et je ne peux pas avoir la correspondance. Vous pourrez mettre le train de Hendaye sur la voie D et le train de Saint-Jean-Pied-de-Port sur la voie E pour que j'ai la correspondance avec le train d'Hendaye ».	Réponses La réception des trains à quai dépend du plan des voies de la gare. Pour des raisons techniques, il n'est malheureusement pas toujours possible de proposer des correspondances de quai à quai. Une correspondance en 3 min telle que celle que vous décrivez n'est pas garantie dans une grande gare comme Bayonne. Suite à votre remarque, la Région a demandé à SNCF de proposer un temps de correspondance plus long, désormais effectif.
Horaires « Comme déjà demandé par courrier auprès de la Région, depuis 3 ans, nous souhaitons que la réunion de concertation se déroule un samedi matin (pour qu'un maximum d'utilisateurs puisse participer, car à moins de poser son après-midi, les horaires de train de permettent pas de participer...) et sur Dax (point le plus centrale de ces 2 lignes...) ».	Réponses Comme cela vous a déjà été indiqué par courrier en mai 2022, les comités de lignes organisés chaque année permettent d'aborder l'ensemble des sujets que vous souhaitez traiter. Ces comités ont lieu en début de soirée, et peuvent être suivis à distance en visioconférence. Les faire un samedi matin ne conviendrait pas nécessairement à tous les usagers. Néanmoins nous allons étudier votre proposition pour 2024, ainsi que la possibilité de réaliser un comité de lignes sur Dax ou ses environs.
Horaires « Pendant l'été, il n'y a plus les horaires 15h43 en partant de Bayonne et 16h20 en partant de Cambo-les-Bains. Je ne peux plus faire la correspondance avec le TGV de 16h54 à Bayonne. ».	Réponses Des réflexions sont engagées avec le SMPBA, qui co-finance la circulation de ce train, et la SNCF pour maintenir cet aller-retour toute l'année avec correspondances TGV. De mai à septembre, il est prévu que ce train soit origine/terminus St-Jean-Pied-de-Port.
Horaires « Je prenais (j'ai abandonné) la ligne Hendaye / Biarritz. Un matin sur deux, suppression de train, sans prévenir, retards. Il devrait y avoir une obligation de résultat et une pénalité pour chaque retard ».	Réponses La situation que vous avez vécue est effectivement regrettable. Des trains ont malheureusement été supprimés sur cette ligne ces derniers mois pour différentes raisons (givre, pénurie de personnels suite à des arrêts longue maladie...). La Région fixe des objectifs de régularité à SNCF Voyageurs relatifs aux taux de régularité et de suppressions sur le réseau TER. Des pénalités peuvent être appliquées auprès de SNCF si ces objectifs ne sont pas atteints sur l'année.
Horaires « Il faudrait rapidement changer la caténaire de 1930. J'ai cru comprendre que le microclimat polaire en hiver et équatorial sec en été n'était peut-être pas en cause ».	Réponses Des actions sont prévues pour moderniser la caténaire Midi. SNCF Réseau intervient notamment pour régénérer la caténaire entre Dax et Bayonne et ainsi améliorer les performances sur la ligne.
Horaires « Il est dommage d'avoir supprimé les directs Dax-Tyrosse-Bayonne, mais je comprends les autres dessertes qui dopent la fréquentation. Vivement le réseau express basque pour faire l'omnibus et retrouver un service régional rapide.	Réponses Des liaisons rapides entre Dax et Bayonne, marquant uniquement l'arrêt à St-Vincent-de-Tyrosse, existent encore mais principalement en périodes creuses. Afin d'améliorer la desserte des gares intermédiaires, plusieurs liaisons de pointe sont effectivement devenues omnibus.

Commenté [AC1]: Ce serait plus incitatif!

Il serait bien de raccourcir la fréquence aux heures de pointe. 40min vers 7h30, 1h heure vers 18h, c'est un peu long. Toutes les 25-30min maxi ? Merci ».	Avec le développement du RER Basco-Landais, il est prévu à terme de proposer des trains toutes les 30 min sur l'axe littoral entre Dax et Hendaye avec une amplitude horaire améliorée. Ces fréquences pourraient être mises en place progressivement d'ici 2032.
Horaires	Réponses
« Usager régulier de la ligne 53, une suggestion : Pourquoi ne pas rajouter un train à 8h et un autre à 18h ?. En effet, le matin un train à 7h... un à 9h, rien au milieu. Le soir, un train à 17h... un à 19h, rien au milieu. Un train en plus à 8h et à 18h permettrait de couvrir l'ensemble des horaires d'arrivées et départs sur les plages horaires de travail et pour les scolaires également. Cordialement ».	Il est difficile de vous répondre précisément sans connaître le sens de vos déplacements. Sur la ligne 53, l'ajout de trains supplémentaires peut s'avérer difficile en raison des contraintes sur la voie unique entre Bayonne et Puyoô (qui limitent les croisements des trains à Urt et Peyrehorade), à la circulation des trains Intercités Bayonne-Toulouse qui partagent une grande partie de l'itinéraire des TER tout comme les trains d'autres lignes au niveau de la bifurcation de Mousserolles à Bayonne ainsi qu'entre Puyoô et Pau. Néanmoins, la Région soutient la mise en place d'un service express métropolitain sur le territoire basco-landais qui vise à terme la circulation d'un train toutes les heures sur cet axe.
Horaires	Réponses
« Remettre le train de 8h00 Hendaye-Bayonne. Une arrivée à 8h30 à Bayonne est plus compatible avec des horaires de travail ou étudiant ».	En 2022, des arrivées à Bayonne depuis Hendaye se faisaient à 7h31, 8h17 et 8h46. En 2023, ces arrivées se font à 7h15, 8h05 et 8h46. Des décalages d'une dizaine de minutes ont été faits pour des questions techniques (agencement avec d'autres trains sur la bifurcation de Mousserolles, temps de retournement des rames...). Ce train étant désormais terminus Dax (et non plus Bayonne comme auparavant), il était également nécessaire de proposer un horaire adapté aux usagers dacquois. Il n'est donc pas prévu de modifier cet horaire pour le moment.
Horaires	Réponses
« Le TER de 5h29 reliant Bayonne à Bordeaux est fréquemment en retard : - à cause du givre l'hiver - à cause de défaillance matériels lors du raccordement à Dax au TER venant de Tarbes. Conséquence : la correspondance avec le TGV de 7h45 à Bordeaux pour Paris est souvent compromise. Le report sur le TGV suivant (8h46) n'est pas une solution pérenne pour les travailleurs qui doivent démarrer leur journée de travail à un horaire acceptable.	Avancer l'horaire de ce TER n'apparaît pas pertinent au regard de son horaire déjà très matinal qui risque par ailleurs d'être incompatible avec les horaires d'ouverture de la ligne. Nous prenons note cependant de votre demande d'avancer l'horaire du train « racleur » qui permet de dégivrer la caténaire afin de voir auprès de SNCF Réseau s'il est possible d'avancer son passage l'hiver prochain.

Serait-il possible de faire passer le train spécial qui permet de dégivrer plus tôt ? ou de faire partir le TER plus tôt, afin d'assurer une marge plus confortable pour ne pas rater les correspondances ? ».	
Horaires	Réponses
« Il est hallucinant qu'il n'y ait aucun TER entre Bayonne et Saint-Jean-Pied-de-Port en semaine entre 12h30 et 17h15. Pour avoir discuté avec un chauffeur de taxi, eux, ils se frottent les mains. Le samedi, il n'y a rien entre 14h19 et 18h19. Pour le retour pareil, aucun train entre Saint-Jean-Pied-de-Port et Bayonne entre 12h23 et 17h01. Cela peut vraiment nuire à l'attractivité de Saint-Jean-Pied-de-Port, d'autant plus qu'il n'y a pas de bus Txik Txak direct entre Saint-Jean-Pied-de-Port et Bayonne (ils s'arrêtent à Cambo). Comment font les personnes âgées (ou autres) qui ne peuvent pas conduire et qui ont RV chez un spécialiste de Bayonne ? Enfin, ne parlons pas des TER supprimés au dernier moment ».	L'infrastructure de la ligne, en voie unique et avec un point de croisement unique à Cambo-les-Bains, ne permet pas aujourd'hui de proposer davantage de circulations quotidiennes que proposées actuellement. Des réflexions sont cependant en cours avec le SMPBA qui co-finance une partie des trains en circulation et la SNCF pour redéployer une partie de l'offre afin de proposer plusieurs mois dans l'année une offre complémentaire entre Bayonne et St-Jean-Pied-de-Port aux environs de 14h30.
Horaires	Réponses
« Des trains bondés avec un changement à Dax pour la direction Biarritz, c'est récurrent. Pour éviter une telle sur-fréquentation, le week-end notamment ou le jour de départ en vacances en hiver / en été, il faudrait soit augmenter le nombre de rames par train, limiter le nombre de vélos embarqués sur certains trains et surtout proposer plus d'offres de trains en circulation entre 17h et 20h, si cela est possible ».	L'offre a déjà été revue à la hausse depuis décembre 2022 avec plus de trains les week-ends en hiver comme l'été. La grande majorité des circulations au départ de Bordeaux vers la Côte Basque sont des trajets directs, sans correspondance nécessaire à Dax (ces correspondances peuvent toutefois survenir pour des questions de gestion opérationnelle). SNCF est vigilante à la composition des trains lors des périodes de grande affluence et tente au maximum d'adapter le nombre de places disponibles à bord. Concernant les vélos, 6 places sont proposées gratuitement dans chaque train. Certaines circulations proposent également le service Vélo Zen avec un espace dédié disponible sur réservation pour un coût de 5€ par trajet et par vélo. Cela permet de diriger les cyclotouristes en priorité sur ces trains
Horaires	Réponses
« Mettre en place des trains de nuits ou faire des départs pour Bordeaux, Toulouse, ... un peu plus tardifs le vendredi soir, et/ou plus tôt le samedi matin ».	Une création de train représente un coût très important pour la Région, en particulier sur des trajets longue distance comme entre Hendaye et Bordeaux. Les horaires les plus demandés, en journée, sont privilégiés pour ces créations. Des trains un peu plus tardifs sont déjà proposés les vendredis soir par rapport au reste de la semaine au départ d'Hendaye.
Horaires	Réponses Région-SNCF
« L'horaire du premier train le matin pourrait-il être plus tôt ? Un départ à 6h01 comme il y a quelques mois était très intéressant ».	Le départ de Bayonne pour Pau de 6h01 a en effet été décalé à 6h35 depuis décembre dernier afin de proposer un horaire plus attractif pour le train croiseur qui partait auparavant de Pau à 5h42.

« Remettre un train vers 6h-6h20, 6h35 c'est trop tard ! On ne peut pas être à l'heure au travail à 8h en arrivant à la gare de Pau à 7h50, d'autant plus qu'il est systématiquement en retard... un cauchemar depuis décembre ».	La voie unique entre Bayonne et Puyoô nécessite en effet qu'on modifie les horaires de ces 2 trains afin de maintenir un croisement à Peyrehorade. SNCF note aujourd'hui une augmentation de la fréquentation sur ces deux trains. Il n'est donc pas prévu de modifier ces horaires.
Horaires	Réponses
« Augmenter la fréquence notamment aux heures de pointe en créant une nouvelle zone de croisement de trains, comme cela a été réalisé il y a 4 ans à Cambo. La gare de Saint-Martin-d'Arrossa, qui était équipée de plusieurs voies il y a peu de temps encore, semble tout à fait adaptée. Bien entendu, contrairement à ce qui s'est passé ces dernières années, cet investissement dans les infrastructures doit être accompagné de moyens supplémentaires (humains et matériel) pour pouvoir augmenter l'offre de services. Il est par exemple aujourd'hui totalement aberrant que depuis le mois d'avril le train de 17h09 en direction de Garazi soit systématiquement doublé d'un bus par manque de wagon ! ».	Procéder à ce type de travaux d'infrastructures nécessite au préalable de réaliser des études afin de préciser le besoin et la localisation d'un nouveau point de croisement. La Région souhaite que ce type d'étude soit réalisée afin d'anticiper une augmentation de service dans le cadre du projet de Réseau Express Basco-Landais qui concernera aussi la ligne Bayonne – St-Jean-Pied-de-Port. Concernant le doublement du train de 17h09 par un car, proposer une double rame sur ce train n'est malheureusement pas possible aujourd'hui, le parc n'étant pas dimensionné en fonction. La Région espère pouvoir remédier à cela dans les prochains mois. En attendant, le car mis en place par SNCF permet d'absorber l'ensemble des flux empruntant ce train.
Horaires	Réponses
« Pour cette branche de l'étoile ferroviaire Réseau Express Basque, un seul arrêt pour les communes du Pays Basque le long de l'Adour sur cette ligne : Urt. Ligne sous-utilisée par la SNCF. 5 trajets voyageurs entre Bayonne et Puyoo alors que Puyoo-Pau 19 trajets. Réouverture de Lahonce (7mn en train) était fléchée pour 2025 ? Pourquoi pas un véritable train du quotidien avec un bon cadencement pour ce bassin de vie en forte augmentation de population (potentiel de 16 000 usagers). PEM à Urt et à Lahonce pour désengorger l'entrée EST de Bayonne ».	Cette ligne figure bien dans le projet de Réseau Express Basco-Landais avec l'objectif de proposer une fréquence à l'heure d'ici 2032, sous réserve de travaux importants à réaliser sur l'infrastructure. En effet, cette ligne étant en voie unique entre Bayonne et Puyoô, rajouter des trains n'est pas aisé, d'autant plus qu'Intercités circule aussi sur cette ligne. Il est nécessaire par ailleurs de disposer de rames supplémentaires pour augmenter l'offre. La halte de Lahonce est également intégrée à l'étude mais sur un horizon plutôt long terme (2032 environ).
Horaires	Réponses
« Remettez-nous des TER directs dans l'après-midi, les Intercités sont trop aléatoires et les horaires inadaptés aux travailleurs ! Un TER vers 16h15-16h30 comme avant, c'était très bien. Le 17h11 est déjà trop tard pour récupérer les enfants avant la fermeture de la garderie... ».	Ces dernières années, le départ de Pau vers Bayonne en TER s'est toujours fait autour de 17h (17h10 ou 17h25). Des départs plus tôt dans l'après-midi n'ont pas été proposés, sauf par Intercités qui propose un départ de Pau à 15h53. Il n'est pas prévu de proposer un départ plus tôt de Pau pour le moment ni de décaler l'horaire existant qui répond à la demande d'actifs terminant leur travail vers 16h30. A la demande de nombreux usagers, il a été créé un train à 19h11 pour rentrer plus tardivement de Pau vers Bayonne, ce qui constituait une demande récurrente en comité de lignes.

Commenté [AC2]: Cela devrait être possible avec la location des 3 73500

Horaires	Réponses
« Un TER arrivait à Pau, depuis Bayonne, avant 9h serait plus pratique pour les personnes faisant ce trajet quotidiennement. Auparavant, le TER arrivait à Pau à 8h46. Il serait aussi important de considérer cette voie comme prioritaire, car beaucoup de personnes ne résidant pas à Pau la prennent de manière quotidienne et les multiples suppressions/retards sont réellement handicapants. Merci d'avance pour l'étude de cette proposition ».	Les contraintes d'exploitation de la ligne ne permettent plus de proposer une arrivée à Pau à 8h46. Le décalage du train précédent nécessite de retarder le départ de Bayonne à 7h51 pour pouvoir réutiliser la rame. La Région, avec le SMPBA, souhaitent dynamiser à l'avenir cette ligne à travers le projet de Réseau Express Basco-Landais.
Horaires	Réponses
« Notre fille est lycéenne à Biarritz. Habitant près de Libourne nous avons accepté cette distance car les horaires étaient, il y a un an, possibles. Au fur et à mesure les horaires ont changé. Jusqu'aux vacances de Noël où plus d'horaires de correspondances compatibles. Même si elle prend le premier train à Libourne à 5h53 (arrivée à Bordeaux 6h32) elle ne peut plus prendre sa correspondance comme avant à 6h16 qui la faisait arriver à Biarritz à 8h36. Train qui lui permet d'être à l'heure. Aujourd'hui, nous devons l'emmener jusqu'à Bordeaux afin qu'elle puisse prendre la correspondance. Départ 5h tous les lundis (3h aller-retour). Il faut rétablir la correspondance possible ».	La Région et SNCF vont étudier votre demande et voir si un décalage est possible. Décaler ce train risque d'être compliqué au regard de son horaire de desserte de Bayonne et de Pau, autour de 8h30, essentiel pour de nombreux actifs.
Horaires	Réponses
« Serait-il possible de privilégier en augmentant les passages des trains, en respectant les horaires (ex. le train "Fantôme" de 7h22 au départ de Dax qui est supprimé 1fois/2), concernant les horaires de pointe type 6h/10h le matin au départ de Bordeaux et 16h/21h au départ de Bayonne afin de permettre aux personnes actives, les étudiants et les lycéens de se rendre au travail, dans les établissements scolaires dans de bonnes conditions sans stress du retard ou annulation d'un train. Merci ».	Dans le cadre du projet de Réseau Express Basco-Landais, il est prévu de renforcer significativement l'offre entre Dax et Hendaye avec une fréquence prévue de l'ordre de 30 min sur les trains omnibus. La Région partage bien sûr la nécessité de proposer un service ponctuel avec le moins de suppressions possibles et demande régulièrement à SNCF de tout mettre en œuvre en ce sens.
Horaires	Réponses
« A partir de janvier 2024 un train de nuit quotidien fera le trajet Tarbes - Pau - Bayonne - Dax - Paris Austerlitz. Une correspondance ajustée en TER sur Bayonne - Hendaye serait très appréciée. C'est à dire : - le matin, notamment les samedis et dimanches matin, un TER tôt de Bayonne vers Hendaye. - le soir, un TER quotidien, en fin de soirée, en provenance de Hendaye, pour une correspondance ajustée à Bayonne en direction de Paris Austerlitz ».	Cette nouvelle desserte Intercités de Nuit sera mise en œuvre à compter de décembre 2023 comme annoncé par l'Etat qui en est l'autorité organisatrice. Des échanges sont en cours entre l'Etat et la Région pour envisager des correspondances depuis/vers Hendaye.

Horaires	Réponses
« Prévoir plus de trains pendant la durée des Fêtes de Bayonne, notamment le soir pour rentrer, ainsi que le Jeudi toute la journée pour la journée des enfants ».	L'offre de trains a été significativement augmenté cette année avec la création de trains de nuits supplémentaires pour rentrer en direction de Dax et Hendaye entre 23h30 et 4h. La capacité des trains en journée a par ailleurs été augmentée sur de nombreuses circulations tout au long des Fêtes de Bayonne. Une analyse de la situation vécue cette année sera faite par SNCF et la Région pour éventuellement ajuster le plan de transports l'an prochain, dans la mesure du possible.
Horaires	Réponses
« Pourquoi n'y a-t-il pas un TER après 21h30 Bordeaux-Hendaye le samedi et le dimanche surtout l'été ? Il fait encore jour, cela aiderait à la circulation épouvantable générale ».	Créer un train Bordeaux-Hendaye représente un coût très important pour la Région (plusieurs centaines de milliers d'euros par an). Afin de répondre aux besoins du plus grand nombre, les liaisons supplémentaires créées cette année l'ont été à des horaires plus sollicités par les usagers en journée. Un départ de Bordeaux à 21h30 arriverait en effet à presque minuit, horaire moins pertinent pour l'arrivée des touristes l'été, par exemple.
Horaires	Réponses
« Plusieurs trains sont supprimés chaque semaine, (voire chaque jour comme durant le 2ème semestre 2022). Certains sont remplacés par des autocars, mais ces véhicules sont totalement inadaptés à l'itinéraire, en particulier entre Villefranque et Ustaritz et à l'accès à la gare de Cambo ; en outre, le temps de parcours est augmenté d'au moins 1/2 h aux heures de pointe. Après avoir investi plus de 100 M€ d'argent public sur cette ligne, il est grand temps qu'elle ne soit pas sacrifiée systématiquement dès qu'il manque du personnel ou du matériel dans le secteur ! Abonné depuis plus de 18 ans, j'ai vu de nombreux usagers découragés abandonner ce mode de déplacement au bout de quelques semaines ».	La Région déplore également ces suppressions à répétition durant les derniers mois sur la ligne 54 et a demandé des actions correctives à SNCF. La situation tend à s'améliorer avec des suppressions nettement à la baisse depuis le printemps (au mois d'avril, seuls 0,3% des trains n'ont pas circulé alors qu'on était autour de 7% en janvier) grâce à l'arrivée de nouveaux conducteurs entre autres. Lorsque des autocars de substitution sont utilisés, ils dépendent de la circulation et ont donc logiquement des temps de trajet plus longs que le train. Il a été demandé à SNCF d'améliorer la lisibilité des informations concernant ces cars, et notamment la localisation des points d'arrêt lorsqu'ils circulent.
Horaires	Réponses
« Deux éléments sont à améliorer : la fiabilité des passages et les horaires de la ligne 53. Fiabilité : Grosse difficulté de cette ligne est la récurrente annulation des trains. Une communication est nécessaire pour prévenir les abonnés et les autres usagers de cette ligne lors de suppression, annulation ou travaux (durée des travaux et impacts de ceux-ci sur la circulation des trains). Je n'ai pas connaissance d'une communication à ce titre (hormis sur l'application "l'assistant" qui le fait quelques heures en avance, ce qui est très court pour organiser un changement de transport). Horaires : à renforcer sur des plages horaires + étendues.	La ligne 53 souffre en effet d'une irrégularité très forte en raison de l'infrastructure en voie unique entre Bayonne et Puyoô. Dès qu'un train est en retard, il génère automatiquement des retards sur les trains croiseurs pour permettre d'effectuer des croisements à Urt ou Peyrehorade. Les informations sur les retards/suppressions doivent être données sur les écrans en gare, sur les applications de mobilités comme SNCF Connect (où vous pouvez paramétrer un trajet favori). Concernant les horaires, un aller-retour supplémentaire a été rajouté en décembre dernier. D'autres créations sont envisagées

Point + : nombre de gares desservies (à conserver) ».	dans les prochaines années dans le cadre du déploiement du Réseau Express Basco-Landais, mais elles nécessiteront la modernisation de certains éléments d'infrastructures.
<i>Horaires</i>	<i>Réponses</i>
« Augmentation du nombre de trains au départ le matin depuis Donibane Garazi, au 06:29 ajouter à minima un 06:59 et un 7:29 pour adapter l'offre de transport aux déplacements professionnels quotidiens et désengorger les accès "Maignon" et "Ametzondo" surchargés ; - ne pas avancer l'horaire de 6:29, les usagers ne vont pas se lever avant 05:30 pour effectuer 1:05 de trajet, la voiture resterait alors une solution beaucoup plus avantageuse ; - développer l'embauche de personnel pour pallier aux trop nombreuses annulations et diminuer l'exaspération légitime des usagers ; - penser à une connexion WIFI ; - réattribuer le cout des bus de substitution aux trains ».	Les infrastructures actuelles ne permettent pas d'ajouter d'horaires supplémentaires au départ de St-Jean-Pied-de-Port le matin. Le point de croisement unique à Cambo restreint le nombre de circulations admises sur la ligne. Il n'est plus prévu d'avancer l'horaire du premier départ de St-Jean-Pied-de-Port le matin. Cette option, envisagée durant un temps, n'apparaissait pas forcément pertinente. SNCF a procédé à des recrutements de conducteurs qui permettent aujourd'hui à la ligne de voir sa régularité nettement s'améliorer depuis le printemps. Concernant le Wi-Fi, la Région considère son installation comme non prioritaire au regard de l'investissement nécessaire et du manque de fiabilité de ce service sur les trains qui en disposent aujourd'hui (TGV, Intercités). Lorsque des bus de substitution circulent, ils impliquent une réfaction sur le coût d'exploitation des trains que doit la Région à SNCF.
<i>Horaires</i>	<i>Réponses</i>
« Davantage de correspondances TGV TER. Mettre des trains plus tard en soirée l'été entre Dax et Hendaye et les week-ends en hiver jusqu'à 23h au moins ».	Dans la mesure du possible, la Région et SNCF sont vigilantes quant aux correspondances TER/TGV ainsi qu'à la complémentarité entre les deux offres. Il peut malheureusement arriver que certaines correspondances ne puissent pas être proposées pour des raisons techniques. L'augmentation de l'amplitude le matin et en soirée entre Dax et Hendaye fait partie des objectifs du futur Réseau Express Basco-Landais.
<i>Information voyageurs</i>	<i>Réponses</i>
« Le choix du ferroviaire est limité ... au monopole de la SNCF. Citoyens français, nous pâtissons des grèves à répétition, de la multiplication des retards. Pourquoi cette obstination à refuser la concurrence dans le ferroviaire ? Quand verrons-nous un "TOPO" en étoile depuis Bayonne ? Id est, des trains qui circulent 365 jours/ an, qui arrivent toujours à l'heure, qui sont cadencés en navette ? ».	Conformément à la réglementation européenne, les transports ferroviaires régionaux devront faire l'objet de procédure de mise en concurrence dans les prochaines années. Cela sera le cas pour le Réseau Express Basco-Landais à terme.

Information voyageurs	Réponses
« Il serait bien de prévoir des interlocuteurs à la Région et à la SNCF (relativement joignables...) par ligne pour les abonnés, car il est impossible de vous contacter... Pour preuve, le dernier courrier envoyé le 26 février dernier, à la Région et à la SNCF, par un collectif d'utilisateurs des lignes Hendaye / Tarbes / Dax / Bordeaux, reste à ce jour sans réponse... ».	Des interlocuteurs vous ont été communiqués lors de votre venue au Comité de lignes. Vous pouvez également prendre contact avec les services de la Région via l'adresse transports-ferroviaires@nouvelle-aquitaine.fr ou contacter les services de la SNCF via le Centre de Relation Clients au 0800 872 872.
Information voyageurs	Réponses
« Retard lors de la préparation du train et autre motifs curieux sont intolérables en 2023. Sur les suppressions les horaires barrés rouge n'apparaissent même plus dans la nouvelle application. Retour à une information transparente pour les usagers, assortie de pénalités éventuelles au transporteur par la région ? ».	Les suppressions de train doivent bien apparaître sur les sites TER Nouvelle-Aquitaine, SNCF Connect ou sur les autres applications de mobilités que vous pouvez utiliser. Nous vous invitons à vous rapprocher du service client de l'application que vous utilisez en cas d'anomalie. L'information en situation perturbée fait partie des critères de qualité sur lesquels SNCF peut être pénalisée par la Région.
Information voyageurs	Réponses
« Une équipe plus fournie (conducteurs, contrôleurs) pour éviter qu'au moindre courant d'air le train soit annulé. Une meilleure information en temps réel des retards et autres annulations (peut-être avoir un contact avec un humain ?). Un accès au bus jusqu'à la gare d'Ixassou. Horaires : tous les matins départ 7h30 Ixassou, tous les soirs départ 20h Bayonne ».	Des renforcements des équipes de conducteurs sont en cours afin de disposer d'effectifs suffisants pour mieux palier aux imprévus et améliorer le service. Tous les points d'arrêt ne disposant pas de personnel SNCF, vous pouvez disposer d'informations en temps réel via l'écran d'affichage en gare (si celle-ci est équipée), via les applications de mobilité en ligne ou bien en appelant Allô TER au 0800 872 872. Lorsque des bus de substitution doivent circuler sur la ligne 54, il a été convenu avec la Mairie d'Ixassou de marquer l'arrêt dans le bourg de la commune et non à proximité de la gare. Le chemin d'accès pour se rendre à la gare est en effet difficilement praticable pour les cars et augmenterait de manière significative leur temps de parcours.
Information voyageurs	Réponses
« Serait-il envisageable de : - créer un dispositif pour un échange de CV/recrutements dans les trains Les personnes qui voyagent régulièrement sur les mêmes lignes sont attachées à un même territoire (par ex. une plateforme d'échanges par ligne où chacun dépose mini CV/poste recherché ou offre ; affichage dans les gares ou haltes). Partenariat possible avec "France Travail" ou les collectivités locales traversées. - informer dans les trains des formations rémunérées des conducteurs de train (ce qui permettrait la circulation de davantage de trains TER) ? ».	SNCF va étudier votre proposition pour savoir s'il est possible de monter un tel dispositif en lien avec la Fondation SNCF. Concernant les formations rémunérées, le site internet Emploi SNCF donne des informations précises sur les conditions de recrutement de l'ensemble des métiers de l'entreprise ferroviaire, y compris des conducteurs de trains.

Information voyageurs	Réponses
« Faire une grande campagne en faveur du train sur les panneaux en bordure de la départementale 810 et dans les offices de tourisme sur les déplacements privilégiés en train surtout à l'abord des vacances d'été. Tout le monde sait que le réseau routier est saturé au Pays-Basque et les bus ne circulent pas non plus ! ».	Des campagnes de communication sur le TER sont régulièrement réalisées sur des panneaux d'affichage, auprès des offices de tourisme ainsi que sur les réseaux sociaux pour mieux faire connaître l'offre TER.
Information voyageurs	Réponses
« Pour inciter les habitants ou visiteurs des communes à petites gare/halte à prendre le train plutôt que la voiture pour les courts trajets, il faudrait une bonne information sur les horaires. Très peu de sites internet des communes mentionnent l'existence d'un arrêt sur leur territoire, la fréquence des trains... Les renvois sur la page du TER AQUITAINE est aléatoire... TER AQUITAINE pourrait livrer une communication "clef en mains" pour les mairies concernées, et les offices de tourisme. Organiser des "journées portes ouvertes", des éductours (pourquoi l'office de tourisme de mon village répond encore qu'il n'y a pas de train ici, alors que nous avons une halte sur la ligne 53) ? ».	La Région étudie la possibilité de transmettre des kits de communication à l'attention des Mairies notamment. Des kits numériques peuvent aussi être transmis par la Région et/ou SNCF pour mettre en valeur des liens pour disposer d'informations sur les TER Nouvelle-Aquitaine. La Région travaille également avec les offices de tourisme pour promouvoir le train.
Intermodalités	Réponses
« Bonjour. Afin d'inciter les personnes à prendre le train au détriment de la voiture, il me semble judicieux d'installer un parc à vélo à la gare d'Ixassou. La personne prenant le train vient avec son vélo, le dépose dans le parc à vélo et poursuit son voyage avec le train ».	La Région dispose d'un Règlement d'interventions sur les gares et les pôles d'échanges. Si la commune d'Ixassou souhaite aménager un abri vélo, il pourra être accompagné financièrement par la Région à hauteur de 70%.
Intermodalités	Réponses
« Depuis Ixassou pour se rendre à la gare, il manque un moyen de rejoindre cette dernière "le bus". Le village étant composé de différents quartiers et il n'existe pas de transport proposé afin d'emmener les personnes à cette gare. La ligne N° 59 Txiktxak part d'Ixassou pour rejoindre Cambo centre-ville, mais aucune gare. Cette ligne pourrait desservir la gare d'Ixassou aux horaires d'arrivée/départ des trains. Huit par jour, ce n'est pas le Pérou ? ».	Nous allons relayer votre demande au SMPBA, autorité organisatrice du réseau Txik Txak qui organisent les lignes de bus.
Intermodalités	Réponses
« Il a été demandé aux abonnés de train circulant depuis Bordeaux vers Hendaye, en 2018, par la Région et la SNCF, de prendre un abonnement « mon forfait annuel », afin de pouvoir prendre le TGV de 18h20 (18h02 à l'époque) à Bordeaux, car il n'y a que 2 TER (17h19 et 18h46) le soir. Ce forfait est maintenant appelé maxactif+. Merci de bien vouloir confirmer la continuité de la validité de cet abonnement sur les train TER.	L'abonnement Max Actif + est valable à bord des TER uniquement sur les trajets Bordeaux-Dax et Bordeaux-Bayonne.

Cette proposition avait été faite car il n’y a que 2 TER entre Bordeaux et Dax le soir, avec un delta de 1h30 entre les deux... ».	
Intermodalités	Réponses
« Il faudrait augmenter la capacité d'accueil des voyageurs avec vélo pour favoriser la multimodalité. Je propose une voiture par rame (même d'occasion...) ».	Rajouter des places vélos à bord des trains entraîne automatiquement une réduction du nombre de places assises pour les usagers. Des solutions sont en cours d'études par la Région et SNCF pour améliorer la prise en charge des vélos en gare et dans les trains. Pour rappel, l'été, un dispositif de réservation à bord est proposé sur certains trains de la ligne 51, intitulé Vélozen. Pour un coût de 5€, un emplacement à bord du train est réservé pour votre vélo.
Intermodalités	Réponses
« A quand des haltes ou gares supplémentaires entre Urt et Bayonne ? ».	Dans le cadre du projet de Réseau Express Basco-Landais, l'aménagement d'une halte à Lahonce est envisagé à long terme (2032 environ). L'opportunité et la faisabilité de cette création de point d'arrêt devront être au préalable vérifiées par plusieurs études.
Intermodalités	Réponses
« Abonné annuel de la ligne L51, je suis aussi confronté régulièrement à un manque de places assises et d'emplacement pour les vélos. Des abonnés sont même laissés à quai... On laisse sciemment des trains bondés avec ou sans évènement, donc un problème avéré. SNCF et RNA doivent fortement accélérer le mouvement sur l'intermodalité tant la pratique explose. Ce n'est pas un usage isolé, les départ et destination sont rarement à côté d'une gare ! Supprimez les 1ères classes obsolètes (comme d'autres régions) pour libérer des espaces dédiés (comme anciens TER). On réduit les sièges en faveur du vélo, mais compensés par des rames, et ainsi on décuple les usagers ! Merci ».	La 1 ^{ère} classe n'existera plus depuis le 1 ^{er} septembre. La Région investit 205 millions d'euros dans l'achat de 18 nouvelles rames qui devraient être livrées à l'horizon 2025 et permettront d'améliorer l'emport à bord des trains régionaux, et de rajouter des horaires qui réduiront le nombre de trains en suroccupation.
Tarifs	Réponses
« Un barème distribution s'applique aux passagers dépourvus de titre de transport au départ de gares dépourvues de billettique (ni guichet ni automate de vente). En gare, seul l'affichage des montants des contraventions propose la possibilité de ce tarif. Lorsqu'un passager se présente aux contrôleurs, ces derniers sont dépourvus d'un système permettant la vente à ce tarif. Ils doivent consulter SNCF Connect, obtenir le tarif et manuellement entrer un prix dans leur système de vente, ce qui rend l'opération lente et complexe tant pour eux et les voyageurs.	La SNCF expérimente sur quelques lignes régionales un nouveau système plus pratique permettant de délivrer plus facilement le tarif régional en vigueur. La Région demandera à terme à ce que l'ensemble des lignes puisse en bénéficier.

Demande : doter les contrôleurs d'un outil de vente et afficher clairement la possibilité d'achat à bord dans chaque gare concernée ».	
Tarifs « Entre Cambo et Bayonne, il n'y a pas grand monde en semaine. Plutôt que 2 personnes à 5 €, ne serait-il pas plus judicieux de faire un appel d'air en proposant un prix à 1€ comme le bus, et avoir 30 personnes ? Ce qui amènerait une augmentation de la demande, donc plus de rotations, etc. ». « Prendre le train puis un bus coûte cher. Un pass journée train+bus au Pays-Basque ne serait-il pas judicieux ? ».	Réponses Des réflexions sont actuellement engagées entre la Région et le SMPBA pour faire évoluer la tarification sur la ligne 54.
Tarifs « Usager ayant un abonnement annuel Ter Nouvelle Aquitaine. Les régions Rhône-Alpes-Auvergne et PACA ont remboursé ce mois de juin 2023, 50% de l'abonnement des usagers mensuels et annuels suite aux désagréments dus aux nombreux jours de grève du mois de mars 2023. Pourquoi la région Nouvelle-Aquitaine ne fait pas la même chose ? Les jours de passages des trains pour le mois de mars en semaine ont été fortement impactés par les grèves. Merci de prendre en considération cette demande et d'effectuer un geste commercial ».	Réponses La Région regrette que les circulations ferroviaires aient autant été impactées par ces mouvements sociaux. Pour autant, ces grèves dépassant le contexte régional, il n'est pas prévu de compensation pour les abonnés mensuels et annuels. Néanmoins, pour tenir compte de ces difficultés dues à un mouvement national, la Région a mis en place des facilités de circulations cet été. Les abonnés annuels pouvaient ainsi voyager librement tous les week-ends sur l'ensemble de la Région, sans limitation de kilomètres.
Fréquentation « Sur la ligne 54, vous avez énoncé un chiffre intéressant sur le nombre d'abonnés : 16 %. C'est très bas. Est-ce qu'il y a une campagne pour inciter les gens à utiliser cette ligne, comme les autres ? ».	Réponses 17% d'abonnés empruntent effectivement la ligne selon les données transmises par SNCF. Tout le monde souhaiterait que ce chiffre soit plus haut. C'était d'ailleurs l'un des objectifs des dessertes supplémentaires mises en place avec le SMPBA depuis le Service Annuel 2020. Des campagnes de communication, communes à la Région et au SMPBA, ont régulièrement été réalisées pour encourager les riverains de la ligne à l'utiliser au quotidien. Des affichages dans les communes concernées ainsi que des opérations de boîtage chez les habitants de ces communes ont ainsi été réalisés. D'autres opérations pourraient être réalisées dans les prochains mois.
Offre « Didier Damestoy, Conseiller régional à Bayonne. Il y a quelques années, un chasseur de tête m'a contacté pour un travail à Bayonne. Comment j'y vais ? Les horaires de train proposés n'étaient pas coordonnés avec ceux de mon travail. J'ai constaté qu'il y avait un manque d'offre évident. Aujourd'hui, je constate qu'il n'y a que 227 passagers par jour sur la ligne 54, alors que le rond-point de Maignon	Réponses La Région n'a pas seulement investi sur l'infrastructure, mais aussi dans l'exploitation. Avec le Syndicat des mobilités Pays Basque-Adour, on a doublé le nombre de trains sur la ligne pour faire développer du pendulaire, pour qu'il y ait du report modal. Aujourd'hui, on ne peut que constater que le public ne s'est pas saisi de cette opportunité. On a doublé le nombre de trains, mais

est saturé. A quoi attribuez-vous ce manque de fréquentation de cette ligne alors que la Région a investi massivement pour la remettre en état de marche ? ».	on ne peut pas faire davantage, du fait de l'infrastructure. C'est pour cela que l'on réoriente l'offre en supprimant un aller-retour Bayonne-Cambo peu fréquenté pour en faire un train supplémentaire en milieu d'après-midi sur l'ensemble de la ligne. De manière paradoxale, on a plus de trafic sur la ligne longue que sur la ligne Bayonne / Cambo. Plusieurs raisons peuvent expliquer cette faible fréquentation : les gens ne connaissent pas l'offre ferroviaire : problématique sur la communication, problématique sur la tarification. Sur un billet simple, cela peut être cher, mais quand on prend un abonnement, c'est 2,50 € le trajet.
Tarification	Réponses
« Pour convaincre les gens à prendre le train, il faut déjà que le tarif occasionnel soit attractif ».	On tente de trouver les modalités pour faire « un essai » afin d'inciter les gens à prendre le ferroviaire. Ce que paie les usagers ce n'est que 20 % du coût global du prix du billet. On ne peut pas renoncer aux occasionnels, tels que les touristes, mais il faut trouver une manière aux potentiels usagers plus fréquents d'essayer le ferroviaire. L'autre problématique que l'on a eu par rapport à cette ligne : c'est la robustesse de l'offre : si on veut que les gens abandonnent leur véhicule pour passer au collectif, il faut leur assurer que le transport collectif soit toujours là et à l'heure. Or, plusieurs aléas ont entraîné la fermeture totale ou partielle de la ligne ces dernières années. On a refait des travaux. Cet aspect robustesse est allé à l'encontre de la volonté politique et de l'argent investi. La question des horaires d'embauche en bout de ligne a été réglée : on a financé un croisement à Cambo pour que deux trains puissent se croiser et arriver aux heures de pointe, au même moment, sur les deux bouts de ligne. La Région a répondu à la problématique d'infrastructure, à la problématique d'offres. La problématique tarifaire dans le cadre de l'abonnement on y répond, mais pas suffisamment. Pour développer le ferroviaire il faut faire une campagne de sensibilisation et faire une campagne sur le tarifaire. Nous avons également une autre problématique : c'est l'été où il y a énormément d'occasionnels : les gens achètent des billets de train et se retrouvent à prendre un bus pour aller à Saint-Jean-Pied-de-Port. Des pistes sont à l'étude pour améliorer la situation.

Communication	Réponses
« Par rapport à la communication, vous citez les mairies qui devaient faire le relais avec les hôtels, le tourisme. L'ont-elles fait ? Est-ce que la SNCF n'aurait pas une communication « clé en main » pour ce profil de personnes soit occasionnelles soit abonnées, mais au moins pour qu'elles prennent conscience qu'il y a des trains qui s'arrêtent chez eux. A Villefranque, la gare n'est pas fléchée. A Urt, aucun fléchage également. Les horaires papiers arrivent à la mairie un peu cachés et ne sont pas dans les lieux de tourisme ou avec des liens Internet difficiles à trouver ».	La Région et SNCF travaillent sur des kits à l'attention des Mairies et offices de tourisme pour permettre de mieux faire connaître l'offre TER. La question du fléchage des gares dépend de chaque commune, mais on peut sûrement les sensibiliser à cela.
Développement	Réponses
« Un sujet n'a pas été évoqué : aujourd'hui la question centrale c'est le trajet domicile-travail, domicile-école. Le problème central c'est de l'extérieur de l'agglomération quand on va dans l'agglomération et inversement le soir. En cœur d'agglomération, le rail ne dessert qu'une gare. Il ne dessert ni les lieux d'activités ni les lieux de scolarité. Le principal employeur de la côte basque c'est l'hôpital de Bayonne, les principaux lieux où se réunissent les élèves sont les lycées et collèges de Bayonne, les principaux employeurs, Dassault, le Forum, le Ponteau. Or, ces sites sont desservis par une voie ferrée. On ne pourra augmenter le cadencement tant qu'il n'y aura pas une desserte de ces points-là, on n'arrivera pas à mettre des gens dans les trains. A-t-on les moyens ou peut-on techniquement faire circuler des trains quotidiens sur cette voie du Soufre ? Par exemple, on pourrait faire un pont sur l'avenue Dassault, une gare à Glain qui est très bien situé. Il faut résoudre ce problème de desserte en cœur d'agglomération pour que les gens prennent le train ».	Ce sont des choses qui ont déjà été étudiées. Le problème de la voie du Soufre, ce serait un mode d'exploitation urbain et non une ligne TER, surtout en termes d'exploitation. Cela pourrait peut-être être envisagé dans le long terme. Là où il y a un effort à faire, avec le projet de Réseau Express Basco-Landais à horizon 2032 – c'est sur la mise en place d'un titre de transport interopérable et sur l'amélioration de l'intermodalité avec vélo, train + bus. Un des gros enjeux sera l'intermodalité et l'interopérabilité : en fonction des horaires, on monte dans le train, dans le bus. Il ne faut pas se comparer aux mégapoles qui ont des moyens et une densité de population différents. Il faut être ambitieux, mais au niveau de la réalité et de nos capacités financières locales. Nos ambitions ferroviaires sont très coûteuses et nécessitent le soutien du plus grand nombre.
Tarifification	Réponses
« Quand on va sur les gares, il faut aussi qu'il y ait des bus derrière. Sinon, les gens prennent leur voiture. Sur le district de Bayonne on a des bus qui fonctionnent bien. Ce sont des bus « classiques ». Les tarifications dès qu'elles sont compatibles, fonctionnent bien, tels que les petits tarifs de groupe pour le transport en bus, 4 à 6 € pour 4 personnes sur une même journée. Peut-on faire la même chose avec le TER ? ».	Il existe déjà des Tarifs Tribus sur TER. Avant de prendre le tarif plein, vous pouvez consulter la gamme de tarifs réduits très large pour emprunter les TER dans la Région.
Liaison Dax-Bordeaux	Réponses
« Je représente une vingtaine de personnes. La ligne fait Hendaye-Bayonne mais aussi Dax-Bordeaux. Or, aujourd'hui, je suis le seul Dacois. On voudrait que le CL se fasse aussi à Dax ou la ligne 51 divisée	On va réfléchir à la possibilité d'organiser un comité de lignes à Dax l'année prochaine.

en deux et regrouper aussi avec la ligne 52. On subit les mêmes problèmes, mais on ne parle que du Pays-Basque. Ce serait bien le CL à Dax le samedi matin, en raison des horaires, car on est obligé de prendre une journée pour venir aux CL. Concernant les horaires : une demi-heure entre Dax et Bordeaux, le matin oui, mais le soir non, il est à une heure et demie. Il a été validé en 2018 le fait de pouvoir utiliser l'abonnement SNCF « mon forfait annuel » pour pouvoir prendre le TGV de 18 h 02. Seulement, aux dires des contrôleurs, on ne peut plus prendre le TER Bordeaux-Dax pour rentrer chez nous avec cet abonnement. Qu'en est-il ? Sur les abonnements TER, il y a une garantie fiabilité qui a été faite, et qui ne fonctionne pas quand on est prévenu la veille. Concernant la catastrophe du gel qui a impacté la ligne quotidiennement avec des retards ou des suppressions. Certes, la ligne est vieille, mais le problème vient aussi des pantographes des trains, des nouveaux TER, car la dégivreuse passe tous les matins. Donc, la garantie fiabilité ne sert à rien. Les abonnés TER+tram n'ont pas été prévenu ».	L'abonnement TGV Max Actif + est valable à bord des TER uniquement sur les trajets Bordeaux-Dax et Bordeaux-Bayonne. La garantie fiabilité ne concerne que les événements internes SNCF et non externes comme les conditions climatiques. Au sujet des infrastructures, la fraîcheur de la température alliée à l'humidité fait que la formation du givre est rapide et plus fréquente dans le secteur, même s'il ne fait qu'un degré. On circule mieux dans des régions plus froides, mais plus sèches. Autrefois, il y avait des trains plus lourds, il y avait des trains de fret plus lourds, plus fréquents qui circulaient et qui permettaient d'éviter la formation du givre. Des efforts ont été faits sur les TER : les trains sont équipés de pantographes moins sensibles au givre. Des trains racleurs passent 30 mn avant les circulations commerciales. Si on passe plus tôt, il y a un risque de reformation du givre. Par ailleurs, on développe d'autres moyens que le raclage : pulvérisation d'un produit sur la caténaire : quand le train arrive, l'onde qu'il produit fait tomber le givre du caténaire. On peut également utiliser le réchauffement de la caténaire. D'autres solutions sont également étudiées.
Gares et haltes	Réponses
« Concernant la ligne 53, de Bayonne à Pau. Le nombre d'abonnés sont des gens qui font Bayonne à Pau, car il n'y a qu'une gare : Urt. Jusqu'à Urt, nous sommes en périphérie de Bayonne et on devrait avoir un traitement digne de ce nom. Sur toute la ligne, si on fait la totalité des villages, on est aux alentours de 20 000 habitants. On peut dire qu'il n'y a pas de desserte pour nous ». « Thierry Marnette, usager de Lahonce.	Une ouverture de halte, c'est environ 5 ans entre le lancement des études et la concrétisation du projet. La réouverture de la gare de Lahonce, doit se faire avec le développement de l'offre sur la ligne. Une offre qui va être contrainte avec la réalité de l'infrastructure. L'infrastructure pose un problème entre Puyoô et Bayonne en raison de la voie unique. La Région et l'Etat ont financé une étude sur l'amélioration des dessertes de Pau où deux scénarios ont été

Pour compléter avec les chiffres, lors de notre rencontre vous disiez que le faisceau de la ligne 53 était celui sur lequel il y a le plus gros potentiel d'usagers. Or, nous ne sommes pas les mieux desservis, malgré ce potentiel. Le taux d'abonnés est plus important que sur les autres lignes. Le maire de Lahonce négocie pour acheter des terrains autour de la gare afin d'installer un pôle d'intermodalité. Pour autant, on voit une date prévisionnelle qui passe de 2025 à 2032. Le projet de réouverture ou d'augmentation de la fréquentation sur cette ligne-là est reporté extrêmement loin, alors que tout est prêt en termes de potentiel d'usagers, en termes de caténaire... Que faut-il faire, puisque l'infrastructure sur le plan foncier est prête, pour arriver à avancer les dates et que l'on ait cette réouverture plus tôt ? ».	établis qui montre qu'avec l'infrastructure qui existe on peut faire des choses : - 1^{er} scénario : On ne change pas l'infrastructure : il faut quand même s'assurer qu'en termes d'exploitation ça marche : si on veut accueillir les trains à la fois à Pau comme à Bayonne, il faut s'assurer que la caténaire soit capable d'absorber l'augmentation d'offre et du nombre de trains - 2^{ème} scénario qui reprend l'ambition de la Région en termes de dessertes et d'offres à l'horizon 2030-2032 conséquent en termes d'objectifs. On voit bien, afin que l'infrastructure soit capable d'absorber l'offre, qu'il y a des travaux très importants à faire (350 à 500 Md€), comme par exemple traiter la bifurcation de Mousserolles. Pour augmenter les dessertes, en dehors de l'infrastructure il faut acheter des trains, une rame coûte 10 à 15 millions d'€. Si on veut faire davantage, il y a des investissements et des travaux conséquents à faire. La Région a financé une étude pour améliorer la desserte de Pau, c'est bien parce qu'il y a quelque chose à faire. Concernant l'étoile de Bayonne : restreindre l'étoile de Bayonne à Dax-Bayonne-Hendaye, c'est une question. Effectivement, Dax-Bayonne-Hendaye c'est totalement pertinent, mais Bayonne-Pau ça l'est également en termes de trajet du quotidien, de desserte du Béarn et de renforcement de l'étoile de Bayonne. Bayonne a un intérêt à ce que les Béarnais puissent accéder rapidement à la façade Atlantique et au pôle économique.
Intermodalité « La question de l'intermodalité par rapport à la L51 et la problématique des vélos. En effet, je viens de voir qu'il y avait ce nouveau service « Vélo Zen » pour cette année, mais la réponse de la Région face à la demande sociale, est de faire payer les gens... Il faut qu'en dehors des gares, il y ait des propositions pour les bus. J'habite Ciboure, si je dois aller à Saint-Pierre-d'Irube, je ne vais pas attendre un bus en gare de Bayonne pour aller à à Saint-Pierre-d'Irube, je vais plus vite avec mon vélo ».	Réponses Des choses peuvent effectivement être améliorées en matière d'intermodalité. En Hollande, les vélos ne montent pas dans les trains. L'utilisateur a un vélo personnel, il a un vélo qui l'attend à la gare de départ et un autre vélo à l'arrivée pour aller à son travail. L'offre de vélo que vous pouvez utiliser avec votre carte de transport est censée répondre à cela. Le modèle train+vélo ne signifie pas systématiquement faire monter des vélos dans les trains. Les touristes paient un service de réservation. Or, le système n'est pas extensible. Les collectivités doivent avoir des garages à vélos sécurisés de capacité importante ; et dans les zones urbaines, avec le ticket de transport, l'utilisateur prend un vélo en location.

	On ne peut pas demander des trains supplémentaires que pour mettre des vélos.
Tarification	Réponses
« La Région va t'elle indemniser les abonnés qui ont été privés de TER pendant les grèves du printemps ? »	La Région regrette que les circulations ferroviaires aient autant été impactées par ces mouvements sociaux. Pour autant, ces grèves dépassant le contexte régional, il n'est pas prévu de compensation pour les abonnés mensuels et annuels. Des facilités de circulations ont toutefois été mises en place cet été avec par exemple la possibilité pour tous les abonnés de voyager librement tous les week-ends sur l'ensemble de la Région, sans limitation de kilomètres.

Information voyageurs	Réponses
« Bonjour. L'alerte trafic par sms offerte aux abonnés a été supprimée depuis plusieurs mois sans aucune information, ce qui pénalise les usagers quotidiens qui doivent constamment consulter l'assistant SNCF pour surveiller le trafic et être certain du passage de leur train. L'information des abonnés s'est clairement dégradée. Cet assistant semble devoir lui-même être remplacé par une autre application dans quelques semaines ou mois. Est-il prévu de pouvoir bénéficier de notifications d'alertes en temps réel afin de pouvoir circuler sereinement chaque jour ? Merci pour vos réponses ».	La plupart des fonctionnalités de l'Assistant SNCF sont reportées sur SNCF Connect. Vous pouvez notamment programmer des notifications d'alerte pour vos trajets quotidiens.
Qualité de service	Réponses
« Sur la ligne Bayonne - Saint Jean Pied de Port, l'irrégularité du service est une des causes de cette désaffection. Je suis étonnée des statistiques (environ 5% de trains supprimés). Le ressenti est bien supérieur. La desserte alternative en bus offre un service très dégradé. Finalement, pour des déplacements quotidiens pour le travail, le train n'est pas une solution satisfaisante malheureusement. C'est ce qui se dit entre (potentiels) usagers... ».	L'irrégularité à 5% environ correspond aux trains supprimés de manière opérationnelle, c'est-à-dire après 17h la veille du voyage, pour des raisons imprévues. Les suppressions annoncées la veille du voyage avant 17h ne sont pas comptabilisées dans ce taux.
Fréquentation	Réponses
« Pourquoi lorsque j'ai pris le train à Bayonne pour aller à Itxassou avec un wagon, on est monté dans le train qui par la suite, s'est rempli à tel point que les marcheurs allant sur Garazi étaient nombreux, Il a été nécessaire de rajouter un 2ème wagon pour que ces personnes puissent voyager assises. On est à l'heure de l'internet et quand on prend un billet de train, par conséquent on sait qu'il y a une augmentation et on anticipe par avance. L'heure est à l'intelligence artificielle ».	Si un suivi des ventes peut être réalisé pour chaque train par SNCF, il n'est pas toujours possible d'augmenter la capacité des trains. Les rames nécessaires ne sont pas toujours disponibles, le parc de trains étant limité sur l'ensemble de la Région. Des opérations de maintenance peuvent également limiter la disponibilité des trains.
Information voyageurs	Réponses

« Bonjour à tous. Le nouvel affichage en gare déployé sur les écrans il y a quelques semaines, est difficilement lisible. En effet, la taille des caractères est trop petite, de plus l'enchaînement des pages est particulièrement lent. Bref, l'ancien affichage était bien plus pertinent. Pourquoi ce changement ? Est-il prévu une mise à jour, éventuellement un retour arrière. Sur la ligne 51, il est plus que fréquent de voyager dans des rames taguées en totalité. Concernant les actions à la portée de la SNCF ou de la Région, quelles sont les mesures mises en place pour protéger le matériel et limiter ces bien tristes et regrettables pratiques. La Région va t'elle indemniser les abonnés qui ont été privés de TER pendant les grèves du printemps. La L51 a été fortement impactée. Les quelques bus de substitution sont inutilisables par les usagers trains / vélo, sans parler du temps de trajet en bus. Ce n'est pas un service minimum pour les usagers du quotidien, cela a été une rupture de service ».	Une mise à jour nationale des écrans d’affichage en gare vient d’être réalisée afin d’améliorer le niveau d’informations fournies sur ceux-ci. Nous allons faire remonter vos remarques aux équipes de SNCF Gares & Connexions. Concernant les tags, la Région et la SNCF regrettent également ces dégradations. Des opérations de sécurisation sont en cours sur certains sites, en terminus, pour éviter les intrusions de taggers. Comme indiqué précédemment, il n’est pas prévu d’indemnisation des abonnés TER suite aux grèves du printemps, cet événement dépassant le contexte régional. Des mesures estivales ont toutefois été mises en œuvre pour faciliter les déplacements des abonnés cet été avec la possibilité de voyager gratuitement, tous les week-ends, partout dans la Région.
--	--