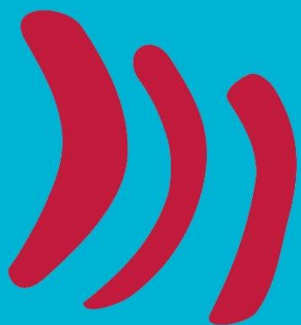




COMPTE-RENDU

AUTOMNE 2021

18 CONCERTATIONS

**pour améliorer
la qualité
des services TER**

**votre avis
compte !**



Volet 3

Comité de lignes du Béarn

03 novembre 2021

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



RÉGION
**Nouvelle-
Aquitaine**

La Région vous transporte

1. Questions plateforme de concertation

<i>Autres</i>	<i>Réponses Région-SNCF</i>
« Ligne 55 toujours très peu dotée en places vélos (4max) pourtant la fréquentation des vélos est en hausse car c'est une solution très intéressante pour la mobilité domicile /gare/travail. Il faudra nécessairement augmenter le nombre de places disponibles pour les vélos sans déranger les autres usagers. »	La ligne 55 est équipée de trains « 73500 » de 80 places environ. Augmenter le nombre de places vélos à bord nécessiterait de réduire le nombre de places assises. La Région souhaite plutôt encourager l'installation d'abris vélos en gares pour permettre le stationnement des vélos plutôt que l'embarquement systématique à bord.
<i>Confort - Ligne 55</i>	<i>Réponses Région-SNCF</i>
« Cette ligne est très fréquentée par les étudiants, les touristes et personnes se rendant sur leur lieu de travail. Cette bonne nouvelle est toutefois gâchée par l'accumulation de bagages et de vélos que l'ergonomie des wagons ne permet pas d'accueillir. Nous avons la chance d'avoir 2 rames le vendredi soir et le lundi matin, un effort financier de votre part permettra de conserver ces 2 rames sur chaque trajet (au ou moins sur les 2 plus fréquentés du matin et les 2 plus fréquentés du soir). »	Une vigilance particulière sera portée par la Région et SNCF sur la fréquentation de ces trains du lundi matin et du vendredi soir afin de vérifier la nécessité d'un renforcement de leur composition. Proposer une 2 ^{ème} rame n'est cependant pas toujours simple à mettre en œuvre car cela nécessite de disposer d'un train disponible à cet horaire, dans un contexte de tension matérielle très forte.
<i>Qualité de service – ligne 52</i>	<i>Réponses Région-SNCF</i>
« Est-il possible d'avoir le détail des causes de trains pas à l'heure ? et supprimés. 16% de trains en retard en 2019 sur la ligne 52 et 2.4% de taux de suppression cela n'est pas du tout satisfaisant. Avoir le ratio des causes : matériel, infrastructure, personnel ou autre serait intéressant. »	A fin novembre 2021, la régularité de la ligne était de 89,62%. Les irrégularités sont imputables à 2,02% au transporteur SNCF TER (dont 0,67% pour des problèmes matériel et 0,67% pour des aléas humains) ; à 2,71% à des causes externes (comme des intempéries) et à 4,81% à des incidents sur l'infrastructure (comme un dérangement de signalisation ou d'un passage à niveau). A fin novembre 2021, 2,6% des trains ont été supprimés sur cette ligne. 30% de ces suppressions sont causées par des soucis de matériel roulant, 18% par des problèmes externes et 14% par des incidents relevant de l'infrastructure.
<i>Qualité de service – ligne 55</i>	<i>Réponses Région-SNCF</i>
« Bonjour, nous sommes nombreux sur cette ligne à avoir un abonnement annuel mais ce qui implique que tout retard, annulation de train et remplacement par un bus (avec modification des horaires) ... a un impact sur nos vies professionnelles. Pour veiller au bon fonctionnement de cette ligne et nous permettre de maintenir nos choix, il faut que la Région accepte d'investir en personnel et en matériel. Merci d'avance, Elise Besnard »	La Région est effectivement soucieuse de la qualité de service proposée sur ses lignes TER. La ligne 55 bénéficie d'un des meilleurs taux de régularité de la Région avec 95,5% de trains à l'heure à fin novembre 2021 et 1,8% de trains supprimés. Des incidents peuvent malheureusement intervenir ponctuellement entraînant les désagréments que vous évoquez. Beaucoup de ces incidents sont d'ailleurs issus de causes externes, comme les aléas météorologiques, difficiles à prédire. Tout est mis en œuvre pour tenter de les limiter au maximum, en lien avec SNCF.

Qualité de service – ligne 55	Réponses Région-SNCF
« Pourquoi y a-t-il autant de trains supprimés sur la ligne 55 ? Il ne se passe pas une semaine sans que plusieurs TER soient supprimés, y compris hors périodes officielles de travaux. SNCF indique : "conditions de départ non réunies". La phrase laisse songeur. Autant de trains supprimés nuit à la crédibilité d'une ligne qui n'a jamais fait ses preuves depuis 2016. La confiance des usagers reste au plus bas. N'y aurait-il pas moyen de prévoir des rames de secours et du personnel en réserve ? »	La ligne 55 a subi plusieurs aléas ces dernières semaines avec quelques mouvements sociaux locaux et surtout un nombre d'agents de conduite ou de contrôle réduit en raison des contraintes induites par la pandémie de Covid-19.
Horaires	Réponses Région-SNCF
« En semaine, TER à 18h28 et 18h48 de Pau vers Lourdes. Et aucun le samedi pourtant jour travaillé : maintenir au moins le 18h48 ! De Lourdes vers Pau le matin : horaire le plus adapté = TGV. Mais abonnements et réductions incompatibles. »	Le TER de 18h48, est un train de la Région Occitanie. Au Service Annuel 2022, il est décalé à 19h00. Le départ de 18h28 est quant à lui reporté à 19h15. Il existe toutefois un Intercités desservant Pau à 18h11 en direction de Lourdes. Il est possible de l'emprunter avec un abonnement TER Nouvelle-Aquitaine.
Horaires	Réponses Région-SNCF
« Entre Tarbes et Pau (et Dax), les TGV sont peu remplis, même en période de pointe : y donner accès (sans garantie de place assise) aux porteurs de billet ou abonnement TER ce qui améliorerait (sans coût pour la collectivité !) les possibilités offertes. Cette impossibilité dissuade aujourd'hui des voyageurs réguliers pour qui les horaires TER conviennent à l'aller mais pas au retour(ou inversement) alors qu'un TGV le satisferait. Même possibilité pour les IC entre Tarbes et Pau (et Bayonne). »	A ce jour, il n'existe effectivement pas d'abonnement TGV donnant accès également aux TER entre Tarbes, Pau et Dax. La Région étudiera cette demande et prendra attache, le cas échéant, de SNCF Voyages, afin d'envisager une tarification commune TGV/TER. Pour les Intercités entre Tarbes, Pau et Bayonne, il est en revanche bien possible d'utiliser un abonnement TER à bord de ces trains.
Horaires	Réponses Région-SNCF
« Pour les besoins des déplacements quotidiens pour travail ou études, il faudrait plus de trains sur les lignes 52 et 53, particulièrement entre 17h et 20h. Par exemple, un groupe de salariés de la Caisse d'épargne qui travaillent à Dax souhaiteraient un train Dax-Pau partant vers 17h15, entre ceux de 16h16 et 18h19. Entre Bordeaux et Pau, les liaisons en soirée sont très limitées. Il faudrait ajouter un départ de Pau vers 19h40 et de Bordeaux vers 21h10, avec correspondance TGV vers/de Paris. »	La Région prend note de la demande concernant le retour des salariés depuis Dax aux environs de 17h15 qu'elle va partager avec SNCF. Concernant les trains plus tardifs demandés, un départ de Pau vers 19h40 arriverait après 22h à Bordeaux, bien après le départ du dernier TGV pour Paris. Les vendredis, un départ à 19h07 vers Bordeaux est déjà proposé, répondant aux besoins de déplacements hebdomadaires. Ajouter enfin un départ à 21h10 de Bordeaux vers Pau entraînerait une arrivée tardive dans le Béarn à 23h30 avec des risques de conflits avec des plages de travaux nocturnes.

Horaires	Réponses Région-SNCF
« Bonjour, les nouveaux horaires publiés à compter du 13.12.2021 du trajet Pau-Orthez provoquent une vive inquiétude pour les usagers du privé. Avec une telle panification : 17h11, 17h20 et 18h53... les salariés du privé vont devoir reprendront leur véhicule. Pourquoi supprimer le 17h46? Merci de maintenir l'offre comprise entre 18h45 et 18h pour nous permettre de rentrer à une heure décente. Planifier 2 trains sur 9 minutes d'écarts n'a aucun sens. Cordialement. »	La trame horaires TGV de toute la façade atlantique est modifiée au Service Annuel 2022. Cela concerne ainsi les nœuds de Bordeaux, Pau, et Tarbes, entre autres. La Région a dû s'adapter à la disponibilité des sillons horaires restants, et aux correspondances TER+TGV. Les changements de l'offre comme par exemple, sur l'étoile de Toulouse peuvent engendrer des décalages horaires pour les Intercités et les TER.
« En tant qu'abonnée de travail, les nouveaux horaires à compter du 13 décembre ne sont pas adaptés. L'IC du matin est retardé (de 7h35 à 7h47), tandis que les 2 ter du soir sont avancés (17h20/17h46 à 17h11/17h20); de plus, aucun ter de 17h20 à 19h07. Si l'on veut maintenir ce mode de transport pour se rendre au travail, il est nécessaire de garder la même amplitude horaire qu'aujourd'hui. Merci. »	Concernant le TER de 7h21 (départ d'Orthez vers Pau), il n'est pas supprimé mais avancé de 10 min à 7h11 en raison des contraintes induites par les décalages de TGV entre Puyoô et Pau ou au niveau de la bifurcation de Mousserolles à Bayonne. Ces mêmes contraintes impactent de quelques minutes l'horaire du train Intercités vers Toulouse (départ de 7h47 vers Pau).
« Abonnée sur la ligne Orthez-Pau les nouveaux horaires à compter du 13 décembre sont inadaptés. Un TER à 6h57, le TER de 7h21 disparaît, l'IC retardé de 7h35 à 7h47. Le soir les 2 TER de 17h25 et 17h46 sont avancés à 17h11 et 17h20 et plus rien jusqu'à 19h07. Comment fait-on quand on débauche à 17h30 ou qu'on a un temps de trajet en bus jusqu'à la gare on attend 19h07? Pourquoi changer les horaires actuels qui semblent convenir à une majorité? 6h57-7h21-7h35 le matin et 17h25-17h46-18h35 le soir. »	Les TER du soir, sont deux trains de lignes différentes, celui de 17h11 est en direction de Bayonne, et celui de 17h20 en direction de Dax et Bordeaux. Ces horaires ont été avancés pour tenir compte des différentes contraintes (voie unique et bifurcation de Mousserolles pour le train vers Bayonne et accroche horaire avec un autre train à Dax pour rejoindre Bordeaux pour l'autre). Ceci explique donc le faible intervalle entre ces 2 départs.
« Fiches horaires des lignes 52 et 53 non encore publiées. Toutefois, un avant-goût est possible en simulant un trajet sur www.oui.sncf Pau vers Bayonne à 17:11 (17:25 actuellement) Pau vers Dax à 17:20 (17:46) puis un très long moment d'attente car Pau vers Dax à 19:07 (18:35). Si on ne descend pas à Artix ou à Puyoo, intercity à 18:53 souvent en retard vu qu'il arrive de Toulouse. Modification d'horaires inadmissible si confirmée. »	La Région a sollicité SNCF pour tenter de remédier à cette situation au Service annuel 2022. Retarder le départ de 17h20 n'est pas réalisable car incompatible avec l'horaire d'un train en provenance d'Hendaye auquel il se rattache à Dax pour rejoindre Bordeaux. Il a été également regardé la possibilité d'avancer le départ de 19h07 aux environs de 18h30. Ceci n'est également pas possible car incompatible avec les roulements des agents SNCF (le temps d'acheminement d'un train vers un autre est insuffisant).
« Avec les nouveaux horaires prévus aucun ter ne part en semaine de Pau pour Artix, Orthez, Puyoo entre 17h20 et 19h07. Comment pouvez-vous inciter les salariés à prendre le train quand vous ne leur proposez aucun horaire à l'heure de sortie des bureaux? Vous devez respecter vos engagements et faire du train du quotidien votre priorité. Il est donc indispensable de revoir ces horaires afin de proposer en heure de pointe une fréquence de départ en ter acceptable par le plus grand nombre. »	Il n'apparaît donc pas possible de proposer une adaptation satisfaisante pour le Service Annuel 2022. Une attention particulière sera portée sur cet horaire pour le Service Annuel 2023. En attendant, la Région, attentive à proposer des horaires pertinents pour les usagers domicile-travail ou études, a sollicité SNCF pour qu'un accès TGV soit proposé à titre exceptionnel à tous les abonnés TER concernés afin qu'ils puissent emprunter le TGV s'arrêtant à Pau à 18h26 et desservant Orthez à 18h49. La Région attend une validation de cette demande.

« Bj les nouveaux horaires publiés à compter du 13.12 du trajet Pau - Orthez provoquent de vives inquiétudes pour les salariés du secteur privé. Avec une telle planification : 17h11, 17h20 et 18h53 les salariés du privé se sentent lésés et vont être contraints de réutiliser leur véhicule, cadencer 2 trains sur 9 minutes ne nous semble pas très pertinent. Pourquoi supprimer le ter de 17h46 ? Attachés à notre mode de transport nous comptons sur le bon sens de chacun pour changer ces horaires. »	
<i>Horaires</i>	<i>Réponses Région-SNCF</i>
« Bonjour, dans les prévisions à partir du 13 décembre, plus aucun train TER la SEMAINE, de 14h45 jusqu'à 17h20 pour descendre de Bordeaux en direction du sud. Comment est-il possible de passer presque 3h sans possibilité d'emprunter cette direction. Ce sont des heures de grosses affluences, qui desservent beaucoup d'endroit, il faut absolument remettre au moins un train, voire deux dans ce créneau horaires. »	Au service annuel 2022, la complémentarité entre la circulation des TER et celle des TGV a été améliorée. Entre 14h45 et 17h20 un TGV circule ainsi à 16h20 vers Hendaye et Tarbes.
<i>Horaires</i>	<i>Réponses Région-SNCF</i>
« Les nouveaux horaires ne sont plus adaptés à ma journée de travail (08h30 - 17h30) serait-possible que l'intercité puisse faire un arrêt à ARTIX le matin et le soir merci. «	Les trains Intercités ne relèvent pas des compétences de la Région. L'ajout d'un arrêt à Artix sur ces trains entraînerait de nombreuses contraintes sur la voie unique entre Puyoô et Bayonne.

2. Questions usagers lors du comité de lignes

<i>Questions usagers</i>	<i>Réponses Région-SNCF</i>
« Bonjour, les horaires méritent d'être adaptés. Le matin : arrivé plus tard de 30 min, exemple départ de Pau à 7:45 au lieu de 7:15. Le soir, mettre un train de Bidos à 16:30 et 18:00. Je suis chez safran, cadre et les plages horaires conviendraient davantage. »	Retarder le départ de Pau à 7h45, engendrerait une arrivée plus tardive à Oloron Sainte-Marie. Actuellement le train arrive à 7h52 à Oloron, cet horaire a été adapté pour les lycéens, après concertation avec le lycée de la ville. Au service annuel 2022 le soir, un train est proposé au départ de Bidos à 16h30 puis 18h12. Par ailleurs, une concertation avait été engagée il y a quelques années avec Safran au sujet des horaires de train à Bidos, entraînant déjà des adaptations au profit des salariés.
<i>Questions usagers</i>	<i>Réponses Région-SNCF</i>
« Bonjour, dans les prévisions à partir du 13 décembre, plus aucun train TER la SEMAINE, de 14h45 jusqu'à 17h20 pour descendre de Bordeaux en direction du sud. Comment est-il possible de passer presque 3h sans possibilité d'emprunter cette direction. Ce sont des heures de grosses affluences, qui desservent beaucoup d'endroit, il faut absolument remettre au moins un train, voire deux dans ce créneau horaires. »	Au service annuel 2022, la complémentarité entre la circulation des TER et celle des TGV a été améliorée. Entre 14h45 et 17h20 un TGV circule ainsi à 16h20 vers Hendaye et Tarbes.

Questions usagers	Réponses Région-SNCF
« Abonnée sur la ligne Orthez-Pau les nouveaux horaires à compter du 13 décembre sont inadaptés. Un TER à 6h57, le TER de 7h21 disparaît, l'IC retardé de 7h35 à 7h47. Le soir les 2 TER de 17h25 et 17h46 sont avancés à 17h11 et 17h20 et plus rien jusqu'à 19h07. Comment fait-on quand on débauche à 17h30 ou qu'on a un temps de trajet en bus jusqu'à la gare on attend 19h07? Pourquoi changer les horaires actuels qui semblent convenir à une majorité? 6h57-7h21-7h35 le matin et 17h25-17h46-18h35 le soir. »	La trame horaires TGV de toute la façade atlantique est modifiée au Service Annuel 2022. Cela concerne ainsi les nœuds de Bordeaux, Pau, et Tarbes, entre autres. La Région a dû s'adapter à la disponibilité des sillons horaires restants, et aux correspondances TER+TGV. Les changements de l'offre comme par exemple, sur l'étoile de Toulouse peuvent engendrer des décalages horaires pour les Intercités et les TER. Concernant le TER de 7h21 (départ d'Orthez vers Pau), il n'est pas supprimé mais avancé de 10 min à 7h11 en raison des contraintes induites par les décalages de TGV entre Puyoô et Pau ou au niveau de la bifurcation de Mousserolles à Bayonne. Ces mêmes contraintes impactent de quelques minutes l'horaire du train Intercités vers Toulouse (départ de 7h47 vers Pau). Les TER du soir, sont deux trains de lignes différentes, celui de 17h11 est en direction de Bayonne, et celui de 17h20 en direction de Dax et Bordeaux. Ces horaires ont été avancés pour tenir compte des différentes contraintes (voie unique et bifurcation de Mousserolles pour le train vers Bayonne et accroche horaire avec un autre train à Dax pour rejoindre Bordeaux pour l'autre). Ceci explique donc le faible intervalle entre ces 2 départs. La Région a sollicité SNCF pour tenter de remédier à cette situation au Service annuel 2022. Retarder le départ de 17h20 n'est pas réalisable car incompatible avec l'horaire d'un train en provenance d'Hendaye auquel il se rattache à Dax pour rejoindre Bordeaux. Il a été également regardé la possibilité d'avancer le départ de 19h07 aux environs de 18h30. Ceci n'est également pas possible car incompatible avec les roulements des agents SNCF (le temps d'acheminement d'un train vers un autre est insuffisant). Il n'apparaît donc pas possible de proposer une adaptation satisfaisante pour le Service Annuel 2022. Une attention particulière sera portée sur cet horaire pour le Service Annuel 2023. En attendant, la Région a sollicité SNCF pour qu'un accès TGV soit proposé à titre exceptionnel à tous les abonnés TER concernés afin qu'ils puissent emprunter le TGV s'arrêtant à Pau à 18h26 et desservant Orthez à 18h49. La Région attend une validation de cette demande.

Questions usagers	Réponses Région-SNCF
« En semaine, TER à 18h28 et 18h48 de Pau vers Lourdes. Et aucun le samedi pourtant jour travaillé : maintenir au moins le 18h48 ! De Lourdes vers Pau le matin : horaire le plus adapté = TGV. Mais abonnements et réductions incompatibles. »	Le samedi, vous pouvez emprunter l'Intercités partant de Pau à 18h11 en direction de Lourdes. L'accès à bord avec un abonnement TER Nouvelle-Aquitaine est autorisé.
Questions usagers	Réponses Région-SNCF
« Bonsoir. Association Igv Orthez oui. Quand sera ajouté un départ de train de Bayonne vers Orthez et Pau après 19h00 exemple 19h16 l'été. Idem pour Pau vers Bayonne. Pas de TER entre 17h25 et 19h25 sauf un intercite à 18h57 qui n'est pas disponible pour ceux qui prennent un TER. Il en est de même pour la liaison Pau vers Dax ou inversement. Comment expliquer à ceux qui prennent le train qu'il y a aucune possibilité entre TER/INTERCITE/TGV lorsque des trains sont supprimés. Quand est-il d'un cadencement plus rapproché de ces différentes liaisons? Merci pour vos réponses. Nous vous rappelons que nous sommes demandeurs de penser à mettre en place ou du moins d'essayer un RER Béarnais Basques Landais qui pourrait même s'étendre jusqu'à Lourdes et Tarbes même si ce n'est pas la même Région. (ces régions participent bien financièrement dans un autre domaine GPSO Merci de votre attention. Cordialement. Bernard Défiance membre du bureau de l'association. »	Il n'est pas prévu de proposer un départ supplémentaire après 19h entre Bayonne et Pau au Service annuel 2022. La demande sera étudiée pour un prochain service. Il est par ailleurs possible de prendre un Intercités avec un abonnement TER. Concernant un meilleur cadencement des trains, celui-ci pourra découler effectivement des études en cours sur la mise en œuvre d'un Réseau Express Basque et l'amélioration de la desserte de Pau. Ces études vérifient l'opportunité et la faisabilité d'un renforcement de l'offre sur les étoiles de Pau et de Bayonne, incluant donc l'axe Bayonne-Pau-Tarbes. Elles permettront également d'envisager les adaptations nécessaires de l'infrastructure ferroviaire à un développement de l'offre. Elles incluent enfin la possibilité de créer de nouveaux points d'arrêt ferroviaires. De premières restitutions devraient être réalisées en 2022 avec certainement un premier calendrier d'actions.
Questions usagers	Réponses Région-SNCF
« Bonjour, le vendredi soir sur la ligne 52 depuis Bordeaux jusqu'à Pau, sur l'horaire 18h45 21h10, il y a beaucoup trop de monde et 1 seule rame de TER donc plein de personne sont obligés de faire la plus part du trajet debout. Serait-il possible sur cet horaire de faire rouler une double rame de TER donc 2 TER, de manière à ce que tout le monde puisse avoir une place assise ? Merci pour votre réponse. »	Ce train est aujourd'hui assuré avec 3 rames entre Bordeaux et Dax. A Dax, les deux premières rames partent en direction d'Hendaye tandis que la rame de queue part vers Pau. Il n'est pas possible techniquement de faire rouler un train avec 4 rames entre Bordeaux et Dax qui se couperait en deux pour rejoindre Hendaye et Pau. La fréquentation constatée étant plus importante sur la branche d'Hendaye que celle de Pau, c'est effectivement le train vers Hendaye et non celui vers Pau qui bénéficie d'une meilleure capacité. A ce jour, il n'est pas prévu de revenir sur ce fonctionnement.

Questions usagers	Réponses Région-SNCF
« La ligne Oloron -Pau est de plus en plus fréquentée sur les horaires de travail : 8h/17h40. Bonne nouvelle, on se remet à prendre le train pour ses déplacements quotidiens. Habités et nouvelles têtes cohabitent en bons usagers. Mais le lundi matin, la ligne est sur-bondée en usagers et bagages. À quand une 2ème rame systématique comme les vendredis soirs 17h40 ? »	Une vigilance particulière sera portée par la Région et SNCF sur la fréquentation de ces trains du lundi matin et du vendredi soir afin de vérifier la nécessité d'un renforcement de leur composition. Proposer une 2 ^{ème} rame n'est cependant pas toujours simple à mettre en œuvre car cela nécessite de disposer d'un train disponible à cet horaire, dans un contexte de tension matérielle très forte.
Questions usagers	Réponses Région-SNCF
« Bonsoir, pourquoi y a-t-il autant de TER supprimés sur la ligne TER55 Pau Bedous ? Les suppressions de trains sont quasi quotidiennes. La crédibilité de cette ligne reste au plus bas, dommage ! Bien cordialement. Erik »	La ligne 55 a subi plusieurs aléas ces dernières semaines avec quelques mouvements sociaux locaux et surtout un nombre d'agents de conduite ou de contrôle réduit en raison des contraintes induites par la pandémie de Covid-19.
Questions usagers	Réponses Région-SNCF
« Sur le PEM de Pau quelle sera l'offre au sein de la gare, guichet entre autre. »	Le projet de pôle d'échanges multimodal, prévoit un certain nombre de services. On pourra ainsi retrouver sur le nouveau parvis la station du bus à haut niveau de service Fébus, une file taxis, une dépose-minute, des places de stationnement vélo sécurisées, etc. A l'intérieur de la gare, les services demeureront similaires à aujourd'hui : un guichet SNCF (TER, TGV, et Intercités), un distributeur de vente de billets pour le réseau urbain de Pau, des toilettes, un commerce type Relay, un service d'information voyageur...
Questions usagers	Réponses Région-SNCF
« J'ai entendu que des travaux d'accessibilité pour les PMR ont lieu dans deux gares sur le trajet Tarbes Bordeaux. A quand les travaux à la gare de Pau ? »	Des études sont en cours pour les travaux d'accessibilité de la gare de Pau. Le début des travaux est, à ce jour, fixé pour 2023.
Questions usagers	Réponses Région-SNCF
« Juste pour info : l'écran de la halte de Buzy en Béarn semble en panne depuis plusieurs semaines. »	Le signalement de la panne a bien été pris en compte.
Questions usagers	Réponses Région-SNCF
« Le projet de réouverture de la gare de Lescar est-il toujours sur les rails? Cela semble être désormais indispensable maintenant que sont prônées et mises en avant les mobilités douces? Cela permettrait une desserte complète des PA d'ouest en est. »	Ce projet est toujours à l'ordre du jour. La Région est toutefois en attente d'un retour de l'Agglomération de Pau sur le rachat des parcelles foncières nécessaires à l'aménagement de la halte avant de pouvoir solliciter des études plus précises.

Questions usagers	Réponses Région-SNCF
« Bonjour, utilisateur quotidien de la ligne 52 entre Pau et Artix, je travaille sur le bassin industriel de Lacq. La réouverture de la gare de Lacq aux voyageurs serait un atout important il me semble pour la décarbonation des transports (plus égoïstement pour moi). Le bassin emploie plus de 8000 personnes quotidiennement, en comptant seulement 5% de cet effectif, on pourrait déplacer près de 400 personnes / jour entre Pau et Lacq. Merci »	A ce jour, il n'est pas prévu de rouvrir la gare de Lacq. Ceci s'explique notamment par sa forte proximité avec la gare d'Artix.
Questions usagers	Réponses Région-SNCF
« La signalisation va-t-elle évoluer pour permettre un meilleur cadencement des trains et un rapprochement des horaires permettant une augmentation des trains de Dax Orthez Pau Lourdes Tarbes et la liaison Pau Orthez Bayonne.	Des études sont effectivement en cours en perspective d'une régénération de la signalisation ferroviaire entre Bayonne et Puyoô, sur la ligne en voie unique.
Questions usagers	Réponses Région-SNCF
« Quid du contrat d'axe avec cadencage aux heures de pointe. Sur ligne Tarbes Pau? JM.Berchon Comcom Pays de Nay 64800.»	Les études en cours sur l'amélioration de la desserte de Pau se sont en quelque sorte substituées au Contrat d'Axe et traiteront la question d'un meilleur cadencement sur l'étoile de Pau, y compris entre Tarbes et Pau.
Questions usagers	Réponses Région-SNCF
« Il n'y a que 6 places (2x3) vélo par train de 220 places dans les TER de la ligne 52, et ces emplacements sont souvent utilisés par des valises, surtout dans le TER Dax-Pau de 18h19. Pire dans le TGV avec seulement 2 places vélo (payantes). Pouvez-vous augmenter le nombre d'emplacements vélos, et d'afficher plus clairement que les emplacements pour les gros bagages sont situés à quelques mètres. D'autre part, il faut aussi faciliter le transport de vélos dans les cars de substitution. Merci. »	Actuellement, il y a six emplacements vélos dans ces trains. Dans les nouveaux matériels, la loi prévoit désormais huit accroches vélos. Dans le cadre des opérations de rénovation qui seront réalisées dans les trains arrivant à mi-vie, des emplacements supplémentaires seront mis en place. Dans les cars sur la ligne Dax – Mont de Marsan, une expérimentation est réalisée avec des accroches vélos à l'arrière du car. L'Etat, Gare & Connexions, et la Région développent par ailleurs le nombre d'abris vélos sécurisés en gare.
Questions usagers	Réponses Région-SNCF
« Les tarifs "bleus" et "blancs" vieux d'un demi-siècle pour étaler le trafic ne jouent plus leur rôle : ils donnent juste aux voyageurs concernés le sentiment que le train est cher. Ceux-ci sont ainsi dissuadés de prendre les trains tarif "blanc"... et prennent la voiture. Entre TER Nouvelle Aquitaine, TER Occitanie, blanc/bleu, TGV, IC, les prix peuvent aller de 1 à 8 (ou plus ?) dans une même demi-journée. Incompréhensible et dissuasif. Proposition : Uniformiser et simplifier. »	Chaque Région dispose d'une liberté tarifaire lui permettant de proposer ses propres tarifs sur son territoire. Les tarifs bleus/blancs sont des tarifs nationaux établis par la SNCF qui sont encore appliqués dans certaines Régions, dont Nouvelle-Aquitaine, avec les cartes de réductions Avantage. TGV et Intercités proposent enfin leur propre tarification, définie par la SNCF. Il n'est donc pas prévu d'harmoniser les offres entre les régions, TGV et Intercités. Toutefois, il peut exister des accords tarifaires comme avec les Intercités : les abonnés TER peuvent par exemple emprunter les Intercités. Des accords tarifaires existent également entre les Régions Nouvelle-Aquitaine et Occitanie.

Questions usagers	Réponses Région-SNCF
« Que comptez-vous faire quand on a l'impossibilité de prendre un billet (pas de carte bleue) et que l'on doit prendre obligatoirement notre billet auprès de contrôleur avec des pénalités (tarif bord)? »	Si vous montez à bord d'un train dans un point d'arrêt ne disposant ni de guichet ni de distributeur, vous pouvez payer votre titre de transport en espèces, sans majoration, auprès du contrôleur, à condition de vous signaler spontanément auprès de lui. Si vous montez dans un point d'arrêt disposant d'un guichet ou d'un distributeur, vous pouvez payer votre billet également par espèces et non uniquement avec une carte bancaire.
Questions usagers	Réponses Région-SNCF
« Bonsoir, lorsqu' un usager se désabonne, est ce que vous lui demandez pourquoi ? »	A la suite de ce Comité de lignes, SNCF confirme que les usagers se désabonnant sont bien contactés pour en connaître les raisons. De ces enquêtes découlent certains nouveaux tarifs et services.

3. Questions usagers non répondues lors du comité de lignes

Questions usagers	Réponses Région-SNCF
« Avez-vous examiné les contributions relatives à ce comité de lignes ? qu'est-ce qui vous permet d'affirmer (page 7 de votre présentation) que des horaires adaptés seront maintenus pour les usagers du quotidien ? » « Bonjour Mr Lagrave, ces horaires (ter) qui dataient de 2017 permettent au plus grand nombre de se déplacer pour se rendre à son travail. A partir du 13.12 ce sont des dizaines de salariés du public et du privé que vous sacrifiez au profit d'une nouvelle gestion du trafic des TGV. Nous serons très loin de la promesse de trains partant toutes les 30 mn. Je vous remercie de revoir l'offre des départs et surtout des retours pour la ligne 52 Orthez Pau et Pau Orthez non adaptée pour des salariés qui travaillent de 08h30 à 17h30. Cordialement. M.L. »	Comme évoqué précédemment, les décalages mis en œuvre pour le service annuel 2022 sont imposés par la nouvelle trame horaires TGV Atlantique qui impacte tout le Sud-Ouest de la France. Ne pas décaler les TER aurait entraîné des conflits avec ces TGV ou des ruptures de correspondance trop importantes qui aurait également été critiquées. Par ailleurs, aucune promesse de fréquence à 30 min n'a été formulée à court terme autour de Pau. C'est davantage une cible qui pourrait être atteinte à l'avenir. Toutefois, cela n'empêche pas la Région de travailler sur des renforts d'offre et sur des solutions pour tenter d'améliorer, dès que possible, les horaires entre Orthez et Pau qui ont suscité de nombreuses réactions
Questions usagers	Réponses Région-SNCF
« Pouvez-vous être plus explicite sur les motifs de la forte dégradation du trafic sur la ligne 55 en octobre ? Trains supprimés presque tous les jours : pourquoi ? Merci. »	En raison de la situation sanitaire, certains agents de conduite ou de contrôle sont tombés malades, ont été déclarés cas contacts ou ont dû garder leurs enfants lorsque leurs classes étaient fermées. Comme il n'est pas toujours possible de les remplacer, surtout au pied levé, il peut arriver que certains trains soient supprimés
Questions usagers	Réponses Région-SNCF
« Augmenter l'offre le samedi car de nombreuses personnes travaillent ce jour-là entre autre aujourd'hui les horaires se basent encore sur le travail du lundi et vendredi. »	Des améliorations d'offre le week-end pourront effectivement être envisagées dans les prochaines années.

Questions usagers	Réponses Région-SNCF
« Bonjour, la demande pour le Pau Bedous est réelle. La réponse donnée est trop rapide : une seule voie certes mais un seul train aussi. L'amplitude horaire est très importante. Il serait intéressant de voir si le nombre d'abonnés des travailleurs et travailleuses de Safran a diminué ou pas, et se donner le temps d'apporter une réponse qui satisfait les usagers. »	La situation est en réalité plus complexe : 2 trains circulent en semaine sur la voie unique avec des croisements à Oloron uniquement. Les horaires doivent donc tenir compte de cette contrainte. Les horaires de la ligne tiennent également compte de précédents échanges entrepris avec Safran mais aussi des attentes exprimées par d'autres usagers tels les élèves du lycée d'Oloron. Un nouvel échange avec l'entreprise Safran sera programmé.
Questions usagers	Réponses Région-SNCF
« Le Ter est en priorité pour les travailleurs pas pour les correspondances avec les TGV le changement d'horaires risque de faire baisser le nombre d'abonné les horaires ne correspondant aux horaires de travail. »	Une attention particulière est portée aux horaires des usagers du quotidien. La Région et SNCF continueront d'y apporter une vigilance particulière et de trouver des adaptations quand cela est nécessaire. Toutefois, cela ne doit pas occulter non plus les besoins très fréquemment exprimés par de nombreux usagers de disposer de correspondances TGV attractives. Dans la mesure du possible, un juste équilibre est recherché.
Questions usagers	Réponses Région-SNCF
« Pour les salariés qui terminent le travail à 17h 30, il nous faut un train vers 18h (ligne 52). »	Comme indiqué précédemment, la Région et SNCF étudient des possibilités afin de proposer des solutions pour les retours des salariés à cet horaire, notamment dans le sens Pau vers Orthez.
Questions usagers	Réponses Région-SNCF
« Pour un vrai service TER, un cadencement plus important aux heures de pointe serait la solution au vu des enjeux climatiques. A quand le retour des études sur le cadencement ? »	La Région est engagée aux côtés de l'Etat et de SNCF Réseau dans une étude sur l'amélioration de la desserte de Pau. Cette étude doit permettre d'identifier les pistes d'actions (modernisation de l'infrastructure, trame de points d'arrêt, offre horaires...) qui permettront à terme de proposer un service plus attractif et mieux cadencé sur l'ensemble de l'étoile ferroviaire de Pau.
Questions usagers	Réponses Région-SNCF
« Le TER de 7h21 disparaît du mardi au vendredi en raison des travaux entre Bordeaux et Dax depuis le 21 septembre 2021. »	Les informations que vous donnez ne nous permettent pas d'identifier le train dont vous parlez. Cependant, en raison des travaux en cours de renouvellement des voies entre Lamothe et Talence, certaines circulations sont perturbées. C'est notamment le cas du premier train Bordeaux-Hendaye du matin (départ 5h09 au Service annuel 2022) qui est actuellement supprimé du mardi au vendredi entre Bordeaux et Dax. Ce train devrait re-circuler normalement, toute la semaine, en février 2022.

Questions usagers	Réponses Région-SNCF
« La séparation entre Tgv / Ter / intercity ne montre-t-elle pas ses limites en termes de service aux usagers. »	Ces trois services sont gérés par des Autorités Organisatrices différentes : la SNCF pour TGV, la Région pour TER et l'Etat pour Intercités. Même si l'ensemble de ces services sont aujourd'hui exploités par la SNCF, ils découlent d'organisations différentes, notamment tarifaires. Toutefois, cela n'empêche pas que des accords soient passés entre ces différents « transporteurs ». Les abonnements TER sont ainsi acceptés à bord des trains Intercités.
Questions usagers	Réponses Région-SNCF
« Bonsoir, si aucun accord n'est trouvé pour le retour d'un train vers 18h (ligne 52 Pau Orthez). Vous sera-t-il possible d'engager une négociation pour nous permettre de prendre le TGV de 18h26? Merci. »	Il s'agit en effet d'une solution qui est en cours de négociation entre la Région, SNCF TER et SNCF Voyages.
Questions usagers	Réponses Région-SNCF
« De nombreux train seraient supprimés suite à un manque de conducteur. Ne faudrait-il pas en embaucher surtout si vous comptez augmenter l'offre ? »	La question du renfort des effectifs pourra effectivement se poser dans les prochaines années en fonction des renforts d'offre qui seront décidés.
Questions usagers	Réponses Région-SNCF
« Des mesures concrètes sont-elles prévues pour éviter les suppressions des TER les plus matinaux dès que les premiers épisodes de givre vont apparaître ? »	SNCF Réseau expérimente cette année le dispositif « iceguard » qui consiste à projeter une solution à base de téflon sur les caténaires particulièrement exposées au gel. Cette solution doit permettre de limiter les aléas dus au contact entre la caténaire givrée et le pantographe qui permet l'alimentation électrique du train. Un premier bilan sera fait à l'issue de cet hiver pour confirmer ou non l'efficacité de ce dispositif.
Questions usagers	Réponses Région-SNCF
« Il y a de moins en moins de personnel dans les gares, comment comptez-vous résoudre ce problème qui diminue l'accueil et l'aide aux usagers. »	La Région et SNCF Voyageurs se sont accordées sur un schéma de distribution prévoyant le maintien d'une présence humaine dans la quasi-totalité des gares de Nouvelle-Aquitaine, sur des amplitudes assez larges tout au long de la semaine. La Région souhaite ainsi que la présence humaine dans les gares demeure un point du service proposé aux usagers TER.
Questions usagers	Réponses Région-SNCF
« Bonjour, je travaille sur Bidos chez Safran Landing Systems et j'habite sur Pau donc je prends le train tous les jours et l'horaire de 18h12 ne me convient pas du tout ! Il faut passer cet horaire à 17h30 pour que ça puisse intéresser d'autres personnes de ma société qui sont nombreux à venir de Pau également. »	Il n'est pas possible techniquement d'avancer le départ de 18h12 à 17h30 car cela entrerait en conflit avec le train en provenance de Pau (qui ne pourrait plus croiser à Oloron). Cela entraînerait également un départ plus tôt d'Oloron vers Pau qui ne correspondrait pas nécessairement aux besoins des lycéens d'Oloron. Des échanges avaient été entrepris avec Safran il y a plusieurs mois afin d'adapter déjà certains horaires. Ce problème ne semble pas y avoir été évoqué. Une nouvelle rencontre avec l'entreprise sera à organiser.



COMPTE-RENDU

AUTOMNE 2021

18 CONCERTATIONS

**pour améliorer
la qualité
des services TER**

**votre avis
compte !**



Retrouvez l'ensemble des actualités concernant les lignes
52, 53 et 55 dans les volets 1 et 2 du compte-rendu.



RÉGION
**Nouvelle-
Aquitaine**

La Région vous transporte