

14 COMITES DE LIGNES

Pour améliorer la qualité de service

Compte-rendu



Comité de lignes du bassin de Saintes

23 avril 2024



La Rochelle – Rochefort – Saintes – Bordeaux



Angoulême – Royan



Niort – Royan

Vous trouverez dans ce compte-rendu **l'ensemble des propositions** déposées sur la [plateforme de concertation](#) et les réponses apportées par la Région.

Vous pouvez retrouver en ligne sur la plateforme, dans la section rediffusion, les vidéos replay avec les questions posées lors de la réunion publique du Comité de Lignes.

Questions plateforme de concertation

Confort	Réponses
« Il serait bien que les trains que les TER ne desservent plus Cenon, Saint-André-de-Cubzac et Saint-Mariens surtout en heure de pointe afin d'éviter les suroccupations des TER et de raccourcir le temps de trajet. Et en contre parti proposer aux usagers davantage de TER F43 ».	La diamétralisation entre Langon et Saint-Mariens est en projet, avec des retournements de trains à prévoir en gare de Saint-Mariens. Il est techniquement faisable d'arriver en unité multiple à Saint-Mariens et de décrocher une rame, mais cette solution ne traite pas le problème à long terme. Les hausses de fréquentation se font partout sur le territoire régional et des achats de matériel roulant (18 rames ont été commandées et seront dispatchées sur le réseau régional à partir de fin 2025) seront nécessaire pour répondre à cette demande croissante. A ce titre le maintien en unités multiples de ces circulations est nécessaire.
Confort	Réponses
« J'emprunte tous les jours matin et soir la ligne 15 La Rochelle Bordeaux. Je monte à Montendre et le TER est bondé le matin dès Saint-Mariens, Saint-Dizant = les gens sont debout jusqu'à Bordeaux. Le soir c'est pire, le TER est déjà bondé dès le départ de Bordeaux = nous sommes entassés, debout, jusqu'à Saint-Mariens et ceux qui veulent monter à Cenon doivent jouer des coudes pour pouvoir entrer dans le TER...des rames supplémentaires seraient les bienvenues, non ? Surtout quand il n'y a qu'un seul TER qui dessert Montendre en fin d'am ...celui d'après n'étant qu'à 18h52 avec une arrivée à Montendre juste avant 20h ! ».	La Région a passé une commande d'achat de 18 nouveaux TER pour répondre à la croissance d'augmentation de fréquentation. Ces nouvelles rames seront déployées progressivement sur le réseau régional à partir de la fin d'année 2025.
Confort	Réponses
« Mon fils emprunte le TER ligne 15 en partance de Saint-André-de-Cubzac direction de la Rochelle tous les dimanches à 16h14 et ce train est malheureusement toujours court. Il voyage depuis Saint-André-de-Cubzac jusqu'à La Rochelle debout et agglutiné aux autres passagers. Idem le vendredi à 17h46 à bord de l'Intercités en partance de La Rochelle direction Bordeaux Saint-Jean. Je trouve cela inadmissible niveau sécurité des passagers ? N'existe-t-il pas une jauge de passagers ? De plus nous payons des abonnements et ce pour ne pas voyager debout ».	Victime de son succès, le TER en Région Nouvelle-Aquitaine fait face à des problèmes de suroccupation sur certaines lignes, dont la 15. Pour remédier à cela, la Région a passé une commande d'achat de 18 nouvelles rames. Celles-ci seront déployées progressivement sur le réseau régional à partir de la fin d'année 2025. Concernant le trajet réalisé via l'Intercités, celui-ci n'est pas du ressort de la Région Nouvelle-Aquitaine, mais de l'Etat.
Confort	Réponses

« Sur la ligne la Rochelle-Saintes, des nouvelles annonces de sécurité sont apparues dans les trains. Celles-ci sont stridentes, horriblement fort, et semble venir d'une intelligence artificielle. Pouvez-vous prendre en compte le confort sonore des usagers ? ».	Ce sujet est bien identifié et relève de SNCF au niveau national, à qui le problème a été remonté.
Confort	Réponses
« Voyageur de la ligne 15 entre Bordeaux et Saintes, le délai de déplacement est particulièrement long (1h39 lors de l'aller et 1h42 pour le retour). En TER, il n'existe pas de ligne directe. 1/ Ne peut-on pas prévoir des trains s'arrêtant uniquement à Saint-André-de-Cubzac/Jonzac/Saintes (lieux où il y a le plus de voyageurs) ? 2/ Prévoir des directs Bordeaux/Saintes/La Rochelle ? 3/ Il apparait que ce sont l'état des voies qui nuisent à la rapidité du train, est-il prévu une remise en état des voies ? Si oui, sous quel délai ? ».	Le TER se destine à l'usage de tous, et nous ne pouvons pas envisager une réduction du nombre d'arrêts intermédiaires. De plus, le contexte budgétaire actuel ne permet pas de création d'offres répondant à votre demande. L'infrastructure ferroviaire entre Bordeaux et Saintes relève de la compétence de SNCF Réseau, au titre du réseau structurant. Cette dernière a récemment annoncé un plan d'actions d'environ 70 millions d'euros sur cet axe ; des travaux se dérouleront entre fin 2024 et 2031, permettant à terme de retrouver une vitesse nominale.
Confort	Réponses
« Serait-il possible de faire un point sur les prises ? Impossible de recharger son téléphone dans certaines rames. Très embêtant quand on a un e-billet ou si l'on souhaite travailler sur ordinateur ».	Les rames sont progressivement équipées de prises électriques lors des opérations de maintenance "mi-vie" (rénovation lourde des rames), et seront intégralement équipées d'ici 2028.
Confort	Réponses
« Les trains de la ligne 15 sont systématiquement en capacité insuffisante. Le matin, le train Saint-André-de-Cubzac/Bordeaux de 7h44 est souvent supprimé, et lorsqu'il est présent, déjà bondé à l'arrivée à la gare de Saint-André-de-Cubzac. Le soir, train Bordeaux/La Rochelle bondé dès le départ à Bordeaux, usagers entassés dans les allées. Souvent les usagers de Cenon Gare ne peuvent même pas monter. Il faut des doubles rames sur ces trajets ».	La Région a passé une commande d'achat de 18 nouveaux TER pour répondre à la croissance d'augmentation de fréquentation. Ces nouvelles rames seront déployées progressivement sur le réseau régional à partir de la fin d'année 2025.
Confort	Réponses
« L'entretien des voies n'est clairement pas suffisant. En quelques années, on a perdu 30 minutes entre Bordeaux et La Rochelle. Un train doit pouvoir rouler bien plus vite. Le problème est global sur l'ensemble de la ligne Bordeaux-Nantes et touche voies, signalisation,	L'infrastructure ferroviaire entre Bordeaux et La Rochelle relève de la compétence de SNCF Réseau, au titre du réseau structurant. Cette dernière a récemment annoncé un plan d'actions d'environ 70 millions d'euros sur l'axe entre Bordeaux et Saintes, notamment sur les passages à niveau ; les travaux se dérouleront entre fin 2024 et 2031, permettant à terme de retrouver une vitesse nominale et davantage de robustesse. De plus, une étude portant sur la modernisation de la signalisation entre

passages à niveau, aiguilles... Une bonne rénovation (et un passage à l'électrique) ne seraient pas superflus ».	La Rochelle et Saintes est à venir. En revanche, l'électrification de cet axe n'est pas prévue à court terme, compte tenu des contraintes budgétaires impactant la Région et SNCF Réseau.
Gares (offre de services)	Réponses
« Alors que la France s'apprête recevoir les jeux paralympiques, aucun quai de la gare de Saintes n'est aux normes ! Alors que c'est une gare importante. Même la gare de Beillant qui n'accueille que quelques trains par jour y est. A Saintes, il est très difficile de descendre ou monter dans le TER quand on est PMR comme moi. Inadmissible. J'ai déjà écrit 2 fois en 2 ans à la Région sur ce sujet sans jamais recevoir de réponse. Merci de nous dire quand ces quais seront mis aux normes ».	La mise en accessibilité aux personnes en situation de handicap de la gare de Saintes est prévue au Schéma régional d'accessibilité de l'ex Région Poitou-Charente adopté en 2009. Ses objectifs sont repris par la nouvelle Région Nouvelle-Aquitaine. Les travaux de mise en accessibilité des quais sont prévus à l'horizon 2027.
Gares (offre de services)	Réponses
« Comment se fait-il que la gare de Cognac n'ouvre le matin qu'à... 8h40 ! Je ne demande pas que les guichets soient ouverts mais au moins que la gare soit ouverte plus tôt, pour deux raisons : - elle permet de se mettre à l'abri quand il fait froid ou qu'il y a du vent - les informations sur les trains sont diffusées seulement sur un écran situé... dans la gare ! ».	Pour le moment, c'est l'agent en charge de la tenue du guichet qui ouvre le bâtiment-voyageurs. Un dispositif appelé « gares à ouverture programmée », en cours d'expérimentation sur la Région, pourrait cependant permettre de s'affranchir de cette contrainte, avec une ouverture et une fermeture de la gare à distance. La gare de Cognac pourrait être concernée à moyen terme.
Gares (offre de services)	Réponses
« Il serait intéressant d'étudier dans un avenir à moyen terme la réouverture de la gare d'Aiffres sur la ligne Niort-Saintes sous la forme d'une halte. Malgré la proximité de la ville de Niort, il existe toute une population d'actifs qui pourrait être intéressés pour utiliser cet arrêt le matin et le soir. Un autre avantage, limite l'afflux de véhicules en entrée de ville et sur ses roades ».	Ouvrir une nouvelle halte sur la ligne Niort-Saintes n'est pas envisagée à moyen terme, compte tenu des contraintes budgétaires et du fait qu'elle péjorerait la vitesse de parcours sur la ligne. Les bus urbains du réseau tanlib permettent un rabattement efficace vers et depuis la gare de Niort.
Gares (offre de services)	Réponses
« Actuellement, si nous ne disposons pas de l'application SNCF sur notre téléphone portable pour acheter notre ticket à l'avance, il est impossible d'acheter notre ticket de train en gare via une machine pour aller de Saint-Savinien à un point A. Une proposition serait d'installer une machine de ce type	Toutes les gares et haltes régionales ne sont en effet pas équipées de distributeurs de billetterie. Dans ces cas-là, si vous ne disposez pas de l'application sur votre téléphone, il est tout à fait possible d'acheter un billet à bord en vous présentant à la montée au contrôleur, au même tarif que si vous l'aviez acheté en gare ou à un distributeur.

sur un des deux quais, ou bien dans l'épicerie installée dans l'ancienne gare (ou alors en concertation avec le bureau de tabac ?) ».	
Gares (offre de services)	Réponses
« Deux soucis majeurs perdurent à La Rochelle Porte Dauphine : - la sécurisation du lieu. Ma famille a vu l'ensemble de ses 3 vélos sauvagement vandalisés en une semaine alors qu'ils étaient stationnés à l'intérieur du velopark "sécurisé (la porte d'accès par badge magnétique n'a pas été fracturée). Il est urgent d'y installer des caméras de vidéosurveillance afin que nous puissions y laisser plus sereinement nos vélos et ainsi ne pas encombrer les rames. - la longueur du quai trop faible qui empêche l'engagement de rames longues (UM2). D'où souvent des trains qui se retrouvent supprimés car limités à La Rochelle Ville. Une étude pour son allongement a été lancée : où en est-elle ? ».	Le velopark appartient et est géré par la communauté d'agglomération de La Rochelle. Je vous invite ainsi à vous rapprocher de cette structure concernant vos demandes. Concernant l'allongement des quais à Porte Dauphine, une étude devrait être entamée dans les prochains mois en lien avec la Communauté d'agglomération de La Rochelle.
Gares (offre de services)	Réponses
« Depuis 4 ans, les usagers qui se rendent à la gare de Châtaillon-Plage à vélo ou trottinette se voient contraints d'entasser leur engin dans un cagibi grillagé dont les dimensions sont si étroites qu'il est quasi impossible de manœuvrer à l'intérieur lorsque celui-ci est plein. Et question sécurité le bât blesse également puisque le code d'accès chiffré est le même depuis 3 ans. Pourquoi la seconde gare de l'agglomération de La Rochelle ne possède-t-elle pas un vélo parc digne de ce nom à l'instar de toutes les autres ? Ce n'est pourtant pas la place qui manque avec beaucoup de terrain libre dans l'emprise de la gare et un joli bâtiment attenant qui pourrait être réhabilité en vélo park ! ».	Dans le respect de sa feuille de route NeoTerra et du SRADDET, la Région souhaite encourager le rabattement vers les pôles d'échanges par les modes actifs. C'est ainsi que la Région subventionne les équipements vélos, tels que les consignes sécurisées, réalisés par les maîtres d'ouvrage, en l'occurrence la Communauté d'agglomération de La Rochelle. Votre demande va être relayée auprès de cette collectivité locale.
Gares (offre de services)	Réponses
« La commercialisation des "produits SNCF" ou l'échange de ces produits n'est plus permise en Gare du réseau TER des lignes L16 et L17. Pourquoi ? Que faire en cas de paiement en espèces ou par voucher ? ».	Cette remarque va être transmise à SNCF Voyageurs, exploitant du réseau TER.

<i>Horaires</i>	<i>Réponses</i>
« Sur la L15 / D15 qui dessert Montendre, aucun train entre 9h et 13h au départ de Bordeaux... Il faudrait au moins un train en matinée. Idéalement, un TER arrivant à Bordeaux avant le départ du premier TGV pour Paris serait un plus ».	Rajouter un train sur les créneaux que vous proposez n'est pas forcément simple pour des questions budgétaires (la création d'une circulation représente plusieurs centaines de milliers d'euros de charges annuelles) et aussi techniques, en particulier sur des sections très fréquentées comme entre Bordeaux et Saintes. Sachez cependant que des réflexions sont en cours pour proposer un meilleur cadencement des trains dans les prochaines années, permettant de supprimer à terme certains creux d'offre comme celui que vous mentionnez.
<i>Horaires</i>	<i>Réponses</i>
« Sur la ligne 17, il y a très peu de trains. Après les travaux de rénovation, aurons-nous davantage de trains pour espérer circuler plus facilement avec les correspondances ? S'ils roulent à 100km/h... ».	La ligne bénéficiera à sa réouverture d'une politique d'arrêts renforcée sur les haltes de Prissé-la-Charrière, Villeneuve-la-Comtesse et Loulay (2 aller-retours supplémentaires en semaine, et un arrêt supplémentaire le week-end) ainsi que la halte de St-Hilaire-Brizambourg (1 aller-retour supplémentaire en semaine et un arrêt supplémentaire les week-ends). Ces arrêts se feront sans allongement du temps de parcours grâce à l'amélioration des temps de circulation dus aux travaux de régénération.
<i>Horaires</i>	<i>Réponses</i>
« Sur la ligne 16, avec les nouveaux horaires, le train qui permettait d'arriver un peu avant 9h à Cognac pour embaucher, a été supprimé. C'est bien dommage car la fréquentation la plus importante le matin est celle qui arrive 10/15 minutes avant 8h et avant 9h. Peu de gens embauchent à 10h. Les gens qui embauchent à 9h ne prennent pas le train qui arrive à 7h56. Il manque un train à cet horaire ».	Si votre gare d'origine est bien celle d'Angoulême, le train arrivant à Cognac à 8h19 a été remplacé par un train arrivant à 7h57, permettant une embauche vers 8h, dont vous soulignez l'importance. L'horaire a été modifié en tenant compte des contraintes d'exploitation (croisement et retournement du matériel roulant). La création d'un train supplémentaire permettant d'arriver à Cognac vers 9h n'est pas prévue à court terme compte tenu des contraintes budgétaires.
<i>Horaires</i>	<i>Réponses</i>
« Avant les travaux sur la ligne Cognac - Saintes, je prenais le train de 7h24 qui arrivait à Saintes à 7h44 pour une embauche à 8h, ce qui était parfait. Depuis la remise en service, cet horaire a été supprimé. Serait-il possible de le remettre en place svp ? ».	Si votre gare d'origine est bien celle de Royan, le train arrivant à Saintes à 7h44 a été remplacé par un train arrivant à 8h16. L'horaire a été modifié en tenant compte des contraintes d'exploitation sur voie unique (croisement et retournement du matériel roulant) et pour améliorer les correspondances TGV.
<i>Horaires</i>	<i>Réponses</i>
« L'horaire du premier train Rochefort-La Rochelle a été retardé de quelques minutes, ce qui rend la correspondance pour Nantes impossible. Rochefort 5h55 La Rochelle 6h23 alors que l'Intercités pour Nantes part à 6h19 de La Rochelle (et le suivant 4h plus tard à 10h19...). Serait-il possible d'avancer de quelques minutes pour pouvoir arriver à Nantes avant midi ? ».	Suite à votre sollicitation, une étude technique va être menée afin de vérifier s'il est possible techniquement, compte tenu de l'occupation des sillons ferroviaires par des trains de fret ou encore des rotations des personnels SNCF, d'avancer votre train.
<i>Horaires</i>	<i>Réponses</i>

« Sur la ligne saintes-la Rochelle, de nombreux retards sont dus à des problèmes sur les barrières de passage à niveau, défauts matériels ou conditions de départ non réunies. La qualité du service est déplorable, avez-vous des remontées de ces aléas et des solutions à nous apporter ? ».	L'infrastructure ferroviaire entre Saintes et La Rochelle souffre en effet de dysfonctionnements récurrents, notamment en ce qui concerne les passages à niveau. La régularité de la ligne 15 affiche un score de 88,2% depuis le début d'année 2024, loin des objectifs de 93,2% fixés dans la convention TER. La Région interpelle régulièrement SNCF Réseau, propriétaire de l'infrastructure, pour que des travaux soient menés au titre du réseau structurant.
Horaires	Réponses
« Les trains de la Rochelle arrivent le matin à 7h12 ou 8h30 à Saintes et le soir partent de Saintes à 16h48 ou 17h50 pour la Rochelle. Est-il possible de mieux adaptés les horaires de train à ceux des bureaux qui sont en général de 8h à 17h ».	Il existe de fortes contraintes d'exploitation (retournement des trains, insertion dans le nœud de Bordeaux, occupation des sillons ferroviaires par d'autres circulations etc...) pour modifier les horaires, néanmoins votre demande va être étudiée par les services de la Région.
Horaires	Réponses
« Le train D15 de 17h30 à Saintes vers La rochelle qui a été supprimé en décembre manque aux personnes qui débauchent vers 17h. Il reste celui de 17h50 qui s'arrête à toutes les gares et arrive tard à La Rochelle ou celui de 16h48 part un peu trop tôt. Sinon le D15 qui arrive à 8h30 est très pratique pour une embauche vers 9h ».	Il existe de fortes contraintes d'exploitation (retournement des trains, insertion dans le nœud de Bordeaux, occupation des sillons ferroviaires par d'autres circulations etc...) pour modifier les horaires, néanmoins votre demande va être étudiée par les services de la Région.
Horaires	Réponses
« J'aimerais bien avoir un arrêt à 8h30 de Saint-Savinien à Saintes et un autre train de 17h30 de Saintes vers Saint-Savinien ».	Il existe de fortes contraintes d'exploitation (retournement des trains, insertion dans le nœud de Bordeaux, occupation des sillons ferroviaires par d'autres circulations etc...) pour modifier les horaires, néanmoins votre demande va être étudiée par les services de la Région.
Horaires	Réponses
« Bien que je doute de la réelle prise en compte de nos suggestions, je réitère ma demande de l'année dernière. Aucun horaire correct entre Saintes et Rochefort le matin pour ceux qui veulent prendre le TER, dernier train à 7H00 le matin. A quand des trains vers 7H30/8H qui permettent d'arriver à Rochefort vers 8H30/9H, heure classique des écoles et des entreprises. De même le soir : un train vers 17H20 puis plus rien jusqu'à 18H 40, 20H....on veut des TER pour travailler à des heures de pointe ».	Le TER n°864800 part de Saintes à 8h38 et arrive à Rochefort à 9h07. Pour le soir, un train Intercités part de Rochefort à 18h07 pour arriver à Saintes à 18h30. Vous pouvez l'emprunter avec votre abonnement TER en achetant un coupon à 1€. Compte tenu des contraintes budgétaires de la Région, la création de nouvelles circulations n'est pas possible à court terme.
Horaires	Réponses
« Est-il possible d'avoir plus de trains sur les horaires du matin (7h-9h) et soir (16h-18h) pour les habitants de la CDA et communes limitrophes venant travailler sur Saintes ?	Le matin, trois TER partant de La Rochelle arrivent respectivement à Saintes à 7h12, 8h29 et 9h15. Le soir, trois TER repartent de Saintes vers la Rochelle sur la période de pointe : 16h48, 17h50 et 18h38. Les problématiques d'exploitation (attribution des sillons, problématiques de croisement, de retournement, de disponibilité du matériel)

Actuellement il n'y a que 2 trains pour chacune de ces plages horaires. Pouvez-vous étendre le périmètre du cadencement actuel entre la Rochelle et Rochefort jusqu'à Saintes ? ».	ainsi que d'infrastructure ferroviaire entre Rochefort et Saintes (problématique de canton unique) ne permettent pas un cadencement plus poussé à l'heure actuelle. Des travaux portant sur la modernisation de la signalisation entre Saintes et La Rochelle (étude en cours) pourrait permettre d'augmenter à terme ce cadencement jusqu'à Saintes.
<i>Horaires</i>	<i>Réponses</i>
« Il existe des TGV Paris - Angoulême, puis des TER Angoulême - La Rochelle qui s'arrêtent dans des petites gares comme Saint-Savinien. Une proposition serait d'améliorer les correspondances de telle manière que, depuis Saint-Savinien et en changeant de train seulement à Angoulême, il soit possible de récupérer le TGV ou un OuiGo. Inversement depuis Paris, en changeant de train à Angoulême, de prendre un TER pour aller à Saint-Savinien (ou Bords par exemple). Le temps de trajet serait inférieur à un TGV Paris-La Rochelle, puis un TER La Rochelle - Saint-Savinien ».	Deux trains "Val-de-Charente" (qui permettent de se rendre à La Rochelle depuis Angoulême sans changement à Saintes) existent déjà, dont un est en correspondance avec le TGV au départ de Paris à 14h16 et arrivant à 16h33 à Angoulême. Compte tenu des contraintes d'exploitation, et notamment d'insertion dans les sillons ferroviaires, il n'est pas prévu à court terme d'en ajouter. D'autres relations plus nombreuses vers et depuis Paris existent au départ de la gare de La Rochelle.
<i>Horaires</i>	<i>Réponses</i>
« Il n'y a pas assez de trains qui s'arrêtent en gare de Saint-Savinien, notamment le week-end. Par exemple les trains qui permettent la correspondance vers un TGV pour Paris à La Rochelle ne s'arrêtent pas en gare de Saint-Savinien, Bords et Tonnay-Charente. Ce serait bien qu'ils le permettent à l'avenir ».	L'ajout d'arrêt supplémentaires entraîne un allongement important du temps de parcours (durée de stationnement, temps de freinage, temps de retour à la vitesse nominale), et il n'est ainsi pas toujours possible d'ajouter des arrêts afin de proposer des temps de parcours attractifs. Néanmoins, l'amélioration de l'offre omnibus (avec arrêt systématique sur chacune des gares et haltes de la ligne) le week-end est une problématique prise en compte dans les développements futurs d'offre.
<i>Horaires</i>	<i>Réponses</i>
« Prenant le train le dimanche sur la ligne Rochefort-La Rochelle pour aller travailler, il est dommage que le premier train soit à 9h55. Un train à partir de 8h serait l'idéal pour les gens qui travaillent ».	L'offre en week-end, et notamment le dimanche, est plus légère qu'en semaine, il s'agit davantage de trains permettant des déplacements touristiques. Même s'il ne répond pas à votre besoin, un nouveau train a été ajouté au service annuel 2024, partant de Rochefort à 10h43 et arrivant à la Rochelle à 11h12. Compte tenu des contraintes budgétaires, il n'est pas prévu de nouvelle création à court terme, d'autant plus que de nouvelles créations se porteraient davantage sur des comblements de trous horaires en heures de pointe de semaine.
<i>Horaires</i>	<i>Réponses</i>
« La fréquence, les horaires de trains sont commandés, si je ne me trompe pas, par la Région ? Il est illogique de ne pas améliorer l'offre horaire, fréquence trains domicile-travail. Il se trouve que sur certaines lignes cette offre se dégrade, quelle est la "stratégie" ?	Effectivement c'est la Région qui commande des sillons auprès de SNCF Réseau pour faire circuler ses trains régionaux. Ceux-ci ne sont pas toujours acceptés compte tenu des autres demandes d'entreprises ferroviaires (fret, TGV, Intercités etc...). Sur le périmètre Poitou-Charentes, 11 nouvelles circulations ont été créées (+8,5%) depuis le service annuel 2024, avec la démarche Optim'TER. La SNCF exécute ensuite le service pour le compte de la Région, avec des objectifs notamment en termes de régularité et de suppressions, soumis à des bonus/malus. Concernant les rames

Par contre, le "boulot" de la SNCF est d'éviter les problèmes relatifs à la technique (état abords des voies, signalisation, passage à niveau, si chauffeur malade/chauffeur "de secours", etc.). Est-ce la Région qui doit décider de mettre des rames vélos en plus, dès que les "beaux jours" arrivent ? Plus de transparence, de communication pour connaître à qui le "devoir" (SNCF ou pouvoir public ?) ».	supplémentaires l'été pour l'emport des vélos, c'est effectivement la Région qui met en place la démarche Vélo'Zen, qui consiste notamment à rajouter des rames dédiées sur 4 lignes régionales (dont la ligne 15 Bordeaux-La Rochelle), du 1er juin au 15 septembre.
Horaires	Réponses
« Quels seront les horaires en TER entre Niort - Saintes - Royan ? Sera-t-il possible de réaliser un A/R en un temps correct dans la journée avec un ticket Escapade ? ».	La Région a commandé pour le service annuel 2025 les horaires suivants, pour les TER allant de Niort à Saintes sans correspondance : Samedi : 9h40 Niort - 10h47 Saintes - 11h17 Royan / Dimanche : 10h32 Niort - 11h39 Saintes - 12h09 Royan / Du lundi au jeudi : 17h52 Niort - 19h01 Saintes - 19h42 Royan / Vendredi : 17h52 Niort - 19h01 Saintes - 19h42 Royan / Dimanche : 19h48 Niort - 20h56 Saintes - 21h30 Royan / Vendredi : 20h47 Niort - 21h54 Saintes - 22h23 Royan. Ces horaires sont en cours de validation par SNCF. Ces horaires permettent un aller/retour dans la journée avec un ticket Escapade.
Horaires	Réponses
« Il faut un train qui passe autour de Niort entre 8h et 8h30, le temps de poser les enfants à l'école par exemple et le soir il faudrait un train avant celui de 17h50 au départ... Plus de cadence et donc plus de fréquentation ! ».	Le TER n°864464 permet une arrivée en provenance de Saintes à 8h13 à Niort. Pour le retour il n'existe malheureusement pas de circulations entre 14h48 et 17h52. Il n'est pas prévu de circulations supplémentaires à court terme en raison du contexte budgétaire actuel.
Horaires	Réponses
« Sur l'ensemble des lignes qui passent à Saint-André-de-Cubzac, en tout cas aux heures de pointes (entre 6h45 et 8h30 le matin et entre 17h et 19h l'après-midi), si l'on rentre dedans à Saint-André-de-Cubzac on fait le trajet debout. L'une des solutions serait de rallonger les trains. Il est plus judicieux à mon sens d'augmenter la fréquence de passage d'autant plus que la grande majorité des personnes qui prennent ces trains sont des travailleurs lassés des bouchons sur l'A10 mais il y a également des personnes qui le prennent pour se rendre dans le centre de Bordeaux le week-end. Attention à ne pas en faire uniquement un train de travailleurs jours ouvrés ».	La Région a passé une commande d'achat de 18 nouveaux TER pour répondre à la croissance d'augmentation de fréquentation. Ces nouvelles rames seront déployées progressivement sur le réseau régional à partir de la fin d'année 2025, permettant notamment des trains plus longs. Les problématiques d'exploitation (attribution des sillons, problématiques de croisement, de retournement, de disponibilité du matériel) ainsi que d'infrastructure ferroviaire entre Bordeaux et Saintes (réseau structurant géré par SNCF Réseau) ne permettent pas une fréquence plus élevée à l'heure actuelle sur cette portion de ligne.
Horaires	Réponses
« J'emprunte très régulièrement le F15 Rochefort-La Rochelle de 8h21 pour me rendre au travail : très fiable	La Région a commandé pour le service annuel 2025 un TER partant de Rochefort à 8h15 et arrivant à La Rochelle à 8h51, ce qui répondrait à votre souhait d'avancer ce train. Concernant votre seconde proposition, des trains "F" circulent déjà avec une fréquence

et donc donne envie de prendre le train même pour aller au travail (où les retards ne sont pas permis). Recommandation : 1) Maintenir ce F15 (en avançant idéalement son horaire de 5 min). 2) de manière générale, multiplier ces trajets "F" en réduisant les longueurs de dessertes (exemple : supprimer les Bordeaux-La Rochelle et créer des Bordeaux-Saintes AR, des Saintes-Rochefort AR, des Rochefort-La Rochelle AR avec correspondances de 5 à 10 min à Saintes et Rochefort. En cas de perturbation sur une portion, les autres ne sont pas affectées : moins d'utilisateurs impactés ».	importante entre La Rochelle et Rochefort. Par contre l'infrastructure ferroviaire entre Rochefort et Saintes, notamment en termes de signalisation où il n'existe qu'un canton unique, ne permet pas d'instaurer une fréquence aussi élevée. Des travaux prévus à partir de 2028 pourraient permettre d'améliorer cette situation.
<i>Horaires</i> « Ma proposition consiste à améliorer la fréquence de passage des TER sur la ligne 15 U. En effet, par moment il y a des créneaux proches de 3h entre deux trains successifs. Ajouter à cela, les annulations régulières, cela est un gros frein pour l'utilisation de ce moyen de transport. Je pense que garantir un maximum d'une heure entre deux trains successifs pour n'importe quelle gare/halte est le maximum pour développer ce mode de transport pour tous ».	<i>Réponses</i> Rajouter un train sur les créneaux que vous proposez n'est pas forcément simple pour des questions budgétaires (la création d'une circulation représente plusieurs centaines de milliers d'euros de charges annuelles). Sachez cependant que des réflexions sont en cours pour proposer un meilleur cadencement des trains sur l'étoile ferroviaire de La Rochelle dans les prochaines années, permettant de supprimer à terme certains creux d'offre, notamment en heures creuses comme vous le mentionnez. Un renforcement de l'offre pourra être envisagé si la Région obtient l'appui des partenaires locaux pour co-financer ces renforcements d'offre mais aussi envisager la modernisation de certains éléments d'infrastructures.
<i>Horaires</i> « Pourquoi arrive-t-il assez souvent que des trains soient supprimés ? C'est parfois un parcours du combattant pour regagner Paris.... ».	<i>Réponses</i> Plusieurs raisons expliquent les difficultés de production qu'a SNCF Voyageurs, exploitant du réseau TER régional, pour faire circuler ses trains en temps et en heure. Les infrastructures ferroviaires, propriété de SNCF Réseau, sont vieillissantes et nécessitent des travaux de modernisation afin de conserver leurs performances nominales, la météorologie a été particulièrement éprouvante en fin d'année 2023 et début d'année 2024, et le climat social, notamment en raison de la réforme des retraites, a amené à de nombreux mouvements sociaux. De plus, le parc de matériel roulant est de plus en plus sollicité au vu de la croissance des usagers sur l'ensemble de la région, et peut être soumis à des pannes. Pour répondre à ce dernier problème, la Région a passé commande pour 18 nouvelles rames, qui seront déployées progressivement sur le réseau régional à partir de début 2026.
<i>Horaires</i> « Faisant souvent le trajet Paris/Royan et retour, je demanderais davantage de trajets avec correspondances de durée correcte ».	<i>Réponses</i> Il existe en semaine 4 circulations par jour en correspondance depuis Paris et autant vers Paris, et 7 le week-end, ce qui permet déjà une forte intermodalité. Rajouter des circulations n'est pas forcément simple pour des questions budgétaires (la création

	d'une circulation représente plusieurs centaines de milliers d'euros de charges annuelles) et techniques (disponibilité des sillons notamment).
<i>Horaires</i>	<i>Réponses</i>
« Ne serait-il pas possible de proposer davantage de trains direct Royan/Bordeaux ? ».	La création de trains directs entre Bordeaux et Royan est une nouveauté du service annuel 2024. Selon le retour d'expérience, notamment en période estivale, une augmentation de ce type de courses est envisageable à moyen terme.
<i>Horaires</i>	<i>Réponses</i>
« L'an passé, un train démarrait à 7 h 38 au départ de Rochefort pour aller à La Rochelle. Il était indiqué qu'il subissait une forte affluence. Surprise en fin d'année, puisqu'il était remplacé par un train de 7 h 48 déjà plein à l'arrivée à Rochefort. Pas assez de wagons pour contenir tous les usagers. De plus, souvent annulé pendant les congés scolaires. Il est très dommage de devoir payer un abonnement et de devoir prendre sa voiture au prix où coute l'essence + les risques sur la route. Retards et grève fréquents. Les cheminots pourraient prendre conscience que certains usagers ne perçoivent que le SMIC et que leurs mouvements réguliers impactent fortement le pouvoir d'achat ».	La Région a passé une commande d'achat de 18 nouveaux TER pour répondre à la croissance d'augmentation de fréquentation. Ces nouvelles rames seront déployées progressivement sur le réseau régional à partir de la fin d'année 2025. Concernant les grèves, votre réclamation a été transmise à SNCF Voyageurs, exploitant du réseau TER.
<i>Horaires</i>	<i>Réponses</i>
« Je prends la ligne La Rochelle-Rochefort pour me rendre au travail. Actuellement je n'ai plus que deux trains qui correspondent à mes horaires qui sont assez souples. Celui qui arrive à Rochefort à 9h20 est trop tardif (pourquoi l'avoir encore décalé ?). Je pense qu'il serait nécessaire de proposer plus de trains (1 toutes les 30-35 minutes au départ de La Rochelle, et de Rochefort pour les travailleurs et étudiants du sens inverse) entre 6h15 et 8h45 pour s'adapter au mieux aux horaires de travail de tous. Idem le soir entre 16h45 et 18h45. Les transports collectifs de proximité sont un enjeu d'aujourd'hui et pour l'avenir ! ».	La Région a commandé pour le service annuel 2025 un train arrivant à 9h12 à Rochefort (départ 7h58 de la Rochelle Porte Dauphine), répondant à votre souhait. Dans sa commande auprès de SNCF, 6 trains permettent une arrivée à Rochefort en semaine entre 6h16 et 9h12, soit une cadence identique à celle que vous évoquez. Le soir, 5 trains ont été commandés partant de Rochefort entre 16h24 et 19h09, soit là aussi une cadence proche de ce que vous sollicitez.
<i>Horaires</i>	<i>Réponses</i>
« Sur la ligne 15, l'Intercités met 23 minutes pour Rochefort-La Rochelle direct et le TER 22 minutes avec un arrêt à Châtelaiillon. Pouvez-vous envisager un arrêt à Châtelaiillon pour les intercités, car entre 2 TER il faut parfois attendre 2h30 pour un Châtelaiillon-La Rochelle et idem sur le retour ? En améliorant les arrêts sur l'existant, on réduit l'emprise de la voiture ».	La politique d'arrêts des trains Intercités ne relève pas des compétences régionales mais de celles de l'Etat.

<i>Horaires</i>	<i>Réponses</i>
« Pour pouvoir aller travailler sur Royan tous les jours en train, il faudrait plus de trains le matin (de 7 à 9 h) et le soir (de 17h à 19h) ».	Les TER n° 864331 et 864532 permettent une arrivée à Royan respectivement à 7h57 et 8h52 depuis Saintes, qui permettent une arrivée au travail entre 8h et 9h, qui est le créneau principal d'embauche. Le soir, deux TER permettent des départs de Royan vers Saintes à 17h20 et 19h26. A court terme, aucune nouvelle création n'est envisagée, compte tenu des contraintes budgétaires et du manque de disponibilité de matériel roulant.
<i>Horaires</i>	<i>Réponses</i>
« Je fais tous les jours le trajet Rochefort-La Rochelle. Il y a des suppressions régulières de trains et ce le matin même ! Pourquoi n'y a-t-il plus de conducteurs d'astreinte qui puissent prendre le relais en cas d'absence d'un collègue ? La SNCF a tout misé sur le TGV et résultat les TER et Intercités sont mis de côtés et n'ont pas non plus assez de matériel. A l'heure où nous devrions tous faire un effort écologique vous obligez beaucoup de personnes à prendre leur voiture. Pas assez de trains aux heures de pointes cela m'oblige souvent à arriver plus tôt au travail. Créez des emplois cela vous sera bénéfique dans les années à venir et vous retrouverez votre superbe ».	Le cadencement des trains entre Rochefort et La Rochelle est important, avec le matin 8 circulations au total entre 5h55 et 09h55, soit un train toutes les 30 minutes en moyenne. Par conséquent il peut arriver en cas de contrainte inopinée de personnel qu'un train sur cet axe soit annulé pour pouvoir affecter le conducteur sur une autre ligne, où le cadencement serait bien moindre et la circulation plus importante pour la desserte de ce territoire. Concernant le matériel roulant, le TER est en effet victime de son succès et manque de rames sur certaines lignes. Pour y remédier, la Région a commandé 18 nouvelles rames à horizon 2026 (délais de fabrication longs).
<i>Horaires</i>	<i>Réponses</i>
« Le soir le cadencement de la ligne La Rochelle / Châtelailon est irrégulier : 16h55 puis 17h17 puis 18h17 puis 18h56 puis 19h17 puis 20h19 puis 21h47. Serait-il possible dans un premier temps de desservir la gare de Châtelailon plage par le train Intercités 3835 de 17h46 ? Dans un second temps serait-il possible d'avoir un cadencement plus régulier de cette ligne le soir comme c'est le cas le matin avec environ un train chaque demi-heure ? ».	La desserte via les trains Intercités n'est pas du ressort de la Région et relève de l'Etat, son autorité organisatrice. Concernant le cadencement entre La Rochelle et Châtelailon, ce sont les deux Intercités de 17h46 et 19h44 qui justifient ces horaires, en occupant les sillons ferroviaires.
<i>Horaires</i>	<i>Réponses</i>
« Pas de train direct en semaine Angoulême/Royan entre 14H56 et 19H41. Et ensuite, rien avant 21H54. Le retour le soir Royan/Angoulême à 19H26, c'est trop tôt. Il faut ajouter un train plus tard. Entre Angoulême et Beillant, il faut des distributeurs dans les petites gares (vu les horaires réduits des guichets). Depuis l'automatisation de la signalisation Angoulême /Beillant, perte de temps dans les gares. Passage	Il n'y a certes pas de trains directs sur la période que vous avez indiquée, mais des correspondances efficaces sont disponibles en gare de Saintes pour aller vers Royan dans cette période : 12 minutes de correspondance depuis le TER n°864626 arrivant à Saintes à 17h47 pour une arrivée à Royan à 18h26, et le vendredi 8 minutes de correspondance depuis le TER n° 864550 arrivant à Saintes à 18h44 pour une arrivée à Royan à 19h19. Concernant l'horaire du soir dans le sens Royan-Angoulême, il est positionné à l'horaire qui correspond à la majorité des usagers, et il n'est pas prévu de

systématique (même s'il n'y a pas de croisement) sur la "voie de gauche" qui occasionne un ralentissement quand elle n'est pas directe. On est loin de l'efficacité d'un agent sur place. Desserte squelettique pour Angoulême/La Rochelle. Mauvaises correspondances en gare de Saintes. Trop de suppressions de trains ».	création plus tardive à court terme, compte tenu des contraintes budgétaires et de la disponibilité du matériel roulant. Toutes les gares et haltes régionales ne sont en effet pas équipées de distributeurs de billetterie. Dans ces cas-là, si vous ne disposez pas de l'application sur votre téléphone, il est tout à fait possible d'acheter un billet à bord en vous présentant à la montée au contrôleur, au même tarif que si vous l'aviez acheté en gare ou à un distributeur. Concernant le passage sur la "voie de gauche", votre remarque a été transmise à SNCF Voyageurs, exploitant du réseau TER. Les correspondances en gare de Saintes ne sont en effet pas optimales compte tenu de contraintes des lignes Angoulême-Saintes et Saintes-La Rochelle. Les horaires de la première sont conditionnés par les horaires TGV et la voie unique, et la seconde par l'insertion dans le nœud de Bordeaux à des horaires fixes.
<i>Horaires</i>	<i>Réponses</i>
« Dans le sens Bordeaux-La Rochelle, les jours de semaine pouvez-vous ajouter un train D15 à 6h du matin au départ de Bordeaux jusqu'à la gare de La Rochelle ? Ou bien transformer le L15 (départ 5h56 de gare Saint-Jean) en D15 jusqu'à destination finale de La Rochelle ? Cet ajout permettrait de pouvoir arriver sur un lieu de travail à La Rochelle depuis Bordeaux avant 9h ».	Actuellement les contraintes d'exploitation (roulement des rames, insertion dans le nœud ferroviaire de Saintes, contraintes de cantonnements etc...) ne permettent ni d'ajouter un train à l'horaire que vous souhaitez ni de prolonger le train de 5h56 jusqu'à La Rochelle. Néanmoins les achats de rames en cours et les travaux d'amélioration de la signalisation à Saintes qui sont prévus en 2028 pourraient permettre à moyen terme d'arriver à La Rochelle depuis Bordeaux avant 9h. Des études seront menées pour vérifier cette possibilité.
<i>Horaires</i>	<i>Réponses</i>
« L'année 2023 le ter de 6h03 en partance de Châtelailon avait été annulé tout l'été. J'aimerais que cette année celui de 6h21 ne soit pas supprimé cet été ».	Le TER n°864623 en partance de Châtelailon à 6h03 ne circulait qu'à partir du 04 septembre 2023, comme indiqué sur les fiches horaires. Celui qui part de Châtelailon cette année à 6h21 a quant à lui bien circulé pendant cet été.
<i>Information voyageurs</i>	<i>Réponses</i>
« Information voyageurs. Lignes avec retards/annulations nombreux, manque important d'information en gare "Pourquoi retard ?", etc. Idem en plein trajet, pas normal que des voyageurs aient plus de réponses à apporter que le contrôleur non renseigné en interne (cela est du vécu, pas du fantasme) Tarifs. Pourquoi "black friday" moitié prix ? cela est assez vexant que certain paye la carte + moitié moins. Etat des abords de voies ferrées. Tempêtes cet automne/hiver : arbres mal en point, proches de tomber, voire tombant sur la voie et choc avec trains : retards mais pas de remboursements,	Des opérations promotionnelles sur les abonnements TER ont lieu régulièrement dans l'année, nous vous invitons à vous rendre régulièrement sur le site https://www.ter.sncf.com/nouvelle-aquitaine pour ne pas les rater. Concernant vos demandes de remboursement, celles-ci ne sont pas du ressort de la Région. Nous vous invitons donc à vous rapprocher du Centre de Relation Clientèle TER Nouvelle-Aquitaine en complétant le formulaire en ligne : Formulaire Nouvelle-Aquitaine (site.com) ou en contactant le 0800 872 872 (service et appel gratuits). Enfin, au sujet de l'état des infrastructures ferroviaires, celles-ci doivent en effet faire l'objet de travaux de modernisation. C'est ainsi que la Région intervient massivement et de manière volontariste sur des travaux qui ne sont pas de sa compétence, comme par exemple entre Niort et Saintes ou la Région a investi plus de 87 millions d'euros.

réponses cyniques procédurières texte de loi européen alors qu'accidents prévisibles car pas assez d'entretiens ».	
Information voyageurs	Réponses
« Je souhaiterais savoir pourquoi la charmante voix métallique du TER de la ligne 15 écorche systématiquement le non-moins charmant nom de la ville de Pons ? Pons se dit « Pon » sans prononcer le « S » tout comme on ne prononce pas le « S » de Fouras ou de Paris. A chaque arrêt, ça me chatouille les oreilles, d'autant que la Région revendique sa proximité avec ses territoires et que le comité de ligne fait cette année escale en mairie de... Pons. Pour la petite histoire, Pons viendrait du latin Pon (sans T), au pluriel Pons ce qui traduit « les ponts » ».	Ce sujet est bien identifié et relève de SNCF au niveau national, à qui le problème a été remonté.
Information voyageurs	Réponses
« Après plusieurs voyages les billets TER importés sur SNCF Connect s'effacent tout comme ma carte de réduction. Je suis obligé de tout imprimer. Il doit y avoir un bug. Je n'ai pas confiance à la dématérialisation ».	Cette remarque va être transmise à SNCF Voyageurs, exploitant du réseau TER.
Information voyageurs	Réponses
« La Région édite une carte du réseau TER et intitulée de la même façon. Seulement la carte proposée ne mentionne que les trains TER et non l'ensemble de l'offre TER comme son nom l'indique (il manque par exemple Poitiers-Nantes, Thouars-Loudun-Chinon). Cette situation induit une erreur pour le lecteur/voyageur. Est-ce possible de réintituler correctement la Carte ou bien de donner les lignes TER dans leur ensemble (Trains et Cars) ».	Une carte représentant à la fois le réseau TER ferré et routier est disponible à l'adresse suivante : https://transports.nouvelle-aquitaine.fr/sites/default/files/network_map_files/Cartes%20des%20r%C3%A9seaux-Liaison%20maritime-Nouvelle-Aquitaine.pdf
Information voyageurs	Réponses
« J'ai remarqué de nombreux TER ligne 16 supprimés ces derniers mois (grève, manque de personnel). L'information et la communication des bus de remplacement sont compliquées que ce soit pour la plate-forme SNCF Connect ou TER aquitaine. L'information ne vient pas aux usagers. Est-ce volontaire pour ne pas déployer un bus de substitution ?	Plusieurs raisons expliquent les difficultés de production qu'a SNCF Voyageurs, exploitant du réseau TER régional, pour faire circuler ses trains en temps et en heure. La météorologie a été particulièrement éprouvante en fin d'année 2023 et début d'année 2024, et le climat social, notamment en raison de la réforme des retraites, a amené à de nombreux mouvements sociaux. De plus, le parc de matériel roulant est de plus en plus sollicité au vu de la croissance des usagers sur l'ensemble de la région, et peut être soumis à des pannes. Pour répondre à ce dernier problème, la Région a

Pour information seul l'agent en gare a pu me renseigner. Heureusement que le personnel est encore en gare dans certaines gares. Autre question : Pouvez-vous renforcer à certaines heures le nombre de voitures, parfois une seule rame est trop juste avec le nombre de voyageurs ? La région Royannaise ne doit pas être délaissée par la région Aquitaine ».	passé commande pour 18 nouvelles rames, qui seront déployées progressivement sur le réseau régional à partir de début 2026.
Intermodalités	Réponses
« Serait-il possible de tester une rame vide de toutes assises pour les vélos ? Ce qui pourrait faciliter les entrées sorties et augmenter le nombre de places pour les multimodaux ».	Compte tenu des problèmes de disponibilité de matériel roulant, le réseau régional souffre de quelques problèmes de suroccupation. La priorité est par conséquent donnée aux transports des voyageurs, et donc aux sièges. C'est pourquoi seuls quelques vélos peuvent être transportés dans les TER. Les nouveaux matériels commandés par la Région et qui seront déployés sur le réseau régional à partir de la fin d'année 2025 disposeront néanmoins de davantage de place pour les vélos. Mais il n'est pas prévu d'avoir une rame dédiée compte-tenu de la fréquentation des voyageurs. Cependant, durant l'été, sur la ligne Bordeaux-La Rochelle, va être mis en place le service Vélo'Zen, qui permettra sur certains horaires de réserver une place pour son vélo dans un wagon dédié.
Intermodalités	Réponses
« Faire une ligne qui relie directement Bordeaux à Niort sans devoir faire de correspondance à Saintes. Il y a de la demande ».	Les correspondances en gare de Saintes ne sont en effet pas optimales compte tenu des contraintes des lignes Angoulême-Saintes et Saintes-La Rochelle. Les horaires de la première sont conditionnés par les horaires TGV et la voie unique, et la seconde par l'insertion dans le nœud de Bordeaux à des horaires fixes. Compte tenu de ces contraintes d'exploitation, une ligne directe reliant Bordeaux à Niort est impossible techniquement pour le moment.
Intermodalités	Réponses
« De nouveaux trains TER plus légers et aussi rapides, vont commencer à circuler en France. Ils devraient pouvoir augmenter la fréquence des trains si on veut remplacer la voiture ».	La Région Nouvelle-Aquitaine est toujours à la recherche d'innovations technologiques qui pourront améliorer le confort des usagers ainsi que la fréquence et la vitesse de circulation. Néanmoins, d'autres critères comme l'état de l'infrastructure ferroviaire ou les contraintes d'exploitations (voies uniques, disponibilité des sillons, retournements des rames etc...) sont également à prendre en compte pour arriver à ces objectifs de rapidité et de fréquence.
Intermodalités	Réponses
« Je fais régulièrement des allers-retours vers Paris (carte fidélité senior) en partant de Saint-Jean-d'Angely et je trouve très compliqué de réserver un billet TGV (je préfère souvent anticiper) avec la correspondance qui va bien (non réservable). Cela oblige à jongler entre la réservation TGV et les fiches horaires TER afin de	Votre question a été transférée à SNCF Voyageurs, exploitant du réseau TER.

trouver le bon timing (moins de 20 mn d'attente). De plus, les offres sont très limitées sur ce parcours. Comment rendre ce voyage incluant sa correspondance à minima plus lisible, réservable et modifiable sur la plateforme SNCF ? Et quand votre TER est annulé pendant votre voyage pourquoi ne fait-il pas systématiquement l'objet d'un remboursement ou d'un avoir ? ».	
Intermodalités	Réponses
« Le cyclotourisme doit se développer pour atteindre les objectifs de -90% de gaz à effets de serre en 2040 (objectif de la CE). Le matériel ferroviaire de la région NA doit absolument évoluer très rapidement pour proposer des wagons dédiés aux vélos en grande quantité. Le matériel régional n'est pas adapté même pour les vélos démontés (et de manière générale les espaces bagages des trains ont disparus). La ligne LR-Bx est sur la Vélodyssée, circuit de vélo européen majeur. Cette décision doit être prioritaire sur les fréquences de liaisons puisque ce matériel servira aussi au quotidien des navetteurs ».	Compte tenu des problèmes de disponibilité de matériel roulant, le réseau régional souffre de quelques problèmes de suroccupation. La priorité est par conséquent donnée aux transports des voyageurs, et donc aux sièges. C'est pourquoi seuls quelques vélos peuvent être transportés dans les TER. Les nouveaux matériels commandés par la Région et qui seront déployés sur le réseau régional à partir de la fin d'année 2025 disposeront néanmoins de davantage de place pour les vélos. Mais il n'est pas prévu d'avoir une rame dédiée compte-tenu de la fréquentation des voyageurs. Cependant, durant l'été, sur la ligne Bordeaux-La Rochelle, va être mis en place le service Vélo'Zen, qui permettra sur certains horaires de réserver une place pour son vélo dans un wagon dédié.
Intermodalités	Réponses
« Les aménagements intérieurs pour les vélos et trottinettes dans les TER sont très insuffisants. Ceux-ci se retrouvent souvent sur les plateformes et dans les couloirs. L'été, on compte jusqu'à une quarantaine de ces équipements ! Cela génère des tensions entre le contrôleur et la clientèle qui doit parfois rester à quai avec des échanges houleux et des retards sur les trains. Que pouvez-vous faire pour répondre à l'intermodalité en toute sécurité pour tous ? ».	Compte tenu des problèmes de disponibilité de matériel roulant, le réseau régional souffre de quelques problèmes de suroccupation. La priorité est par conséquent donnée aux transports des voyageurs, et donc aux sièges. C'est pourquoi seuls quelques vélos peuvent être transportés dans les TER. Effectivement, c'est le contrôleur qui jauge en fonction du remplissage des personnes, d'accepter plus de vélos ou pas. Cela pour des questions de sécurité et de cohabitation usager/vélo. Les nouveaux matériels commandés par la Région et qui seront déployés sur le réseau régional à partir de la fin d'année 2025 disposeront néanmoins de davantage de place pour les vélos. Mais il n'est pas prévu d'avoir une rame dédiée compte-tenu de la fréquentation des voyageurs. Cependant, durant l'été, sur la ligne Bordeaux-La Rochelle, va être mis en place le service Vélo'Zen, qui permettra sur certains horaires de réserver une place pour son vélo dans un wagon dédié.
Intermodalités	Réponses
« Est-ce qu'il sera enfin possible de faire un Niort - Saintes - Bordeaux A/R en un temps décent à la fin des travaux et à des heures d'arrivées correctes ? Il me	La ligne bénéficiera à sa réouverture d'une politique d'arrêts renforcées sur les haltes de Prissé-la-Charrière, Villeneuve-la-Comtesse et Loulay (2 aller-retours supplémentaires en semaine, et un arrêt supplémentaire le week-end) ainsi que la halte de St-Hilaire-Brizambourg (1 aller-retour supplémentaire en semaine et un arrêt

semble important de relier facilement les préfectures à la capitale régionale ».	supplémentaire les week-ends). Ces arrêts se feront sans allongement du temps de parcours grâce à l'amélioration des temps de parcours due aux travaux de régénération.
Intermodalités	Réponses
« Ma proposition consiste à augmenter la capacité des vélos dans les TER afin d'être en cohérence avec les annonces gouvernementales sur la multimodalité des transports. J'utilise la ligne 15U qui est souvent saturée en vélo ».	Compte tenu des problèmes de disponibilité de matériel roulant, le réseau régional souffre de quelques problèmes de suroccupation. La priorité est par conséquent donnée aux transports des voyageurs, et donc aux sièges. C'est pourquoi seuls quelques vélos peuvent être transportés dans les TER. Les nouveaux matériels commandés par la Région et qui seront déployés sur le réseau régional à partir de la fin d'année 2025 disposeront néanmoins de davantage de place pour les vélos. Mais il n'est pas prévu d'avoir une rame dédiée compte-tenu de la fréquentation des voyageurs. Cependant, durant l'été, sur la ligne Bordeaux-La Rochelle, va être mis en place le service Vélo'Zen, qui permettra sur certains horaires de réserver une place pour son vélo dans un wagon dédié.
Intermodalités	Réponses
« Pourquoi ne pas créer un compartiment spécial vélos séparer des voyageurs ? On pourrait laisser son vélo tout le trajet sans avoir à l'accrocher en hauteur (galère à vélo électrique surtout quand on a des bagages) sans risque pour les passagers ».	Compte tenu des problèmes de disponibilité de matériel roulant, le réseau régional souffre de quelques problèmes de suroccupation. La priorité est par conséquent donnée aux transports des voyageurs, et donc aux sièges. C'est pourquoi seuls quelques vélos peuvent être transportés dans les TER. Les nouveaux matériels commandés par la Région et qui seront déployés sur le réseau régional à partir de la fin d'année 2025 disposeront néanmoins de davantage de place pour les vélos. Mais il n'est pas prévu d'avoir une rame dédiée compte-tenu de la fréquentation des voyageurs. Cependant, durant l'été, sur la ligne Bordeaux-La Rochelle, va être mis en place le service Vélo'Zen, qui permettra sur certains horaires de réserver une place pour son vélo dans un wagon dédié.
Intermodalités	Réponses
« Est-il possible sur l'application de savoir quel système d'attache vélo proposera le train que nous réservons ? et sur quel quai il arrivera ? Avec les VAE, les trains équipés d'élastiques sont plus pratiques. Sur la ligne Royan/Saintes certains trains partent du quai 6 ou d'autres quais : la différence c'est le souterrain avec les escaliers à prendre (un exploit sportif avec des VAE !). L'idéal serait une passerelle avec plans inclinés ou un ascenseur ».	Il n'est actuellement pas possible de savoir quel système d'attache vélo proposera votre train via l'application, au vu de la grande diversité des compositions de trains et du type d'attache vélos. Nous prenons néanmoins en compte votre avis sur la praticité des attaches au moyen d'élastiques pour nos futurs achats de nouvelles rames.
Intermodalités	Réponses
« Aujourd'hui il est possible de réserver en ligne, via l'application OuiSNCF, un emplacement pour mettre son vélo dans un TER, alors que tous les emplacements sont déjà pris. Tout en conservant l'aspect gratuit de cette possibilité qui permet une meilleure intermodalité, il serait	Votre question a été transférée à SNCF Voyageurs, exploitant du réseau TER.

judicieux que l'application indique à l'avance quand il n'y a plus d'emplacement possible. Il m'est arrivé cet été de réserver un TER avec un emplacement vélo, et de me voir l'accès au train refusé alors que j'avais fait plus de 30 km pour rejoindre la gare et que je n'avais pas d'autre solution (et que techniquement j'avais bien réservé mon emplacement) ».	
Intermodalités	Réponses
« J'utilise la ligne Châtelailon plage / La Rochelle tous les jours pour me rendre à mon travail avec mon vélo. Malheureusement le nombre de places pour les vélos est très variable, voire certaine fois inexistante. De plus en cas de manque de places pour les vélos, certains contrôleurs refusent les vélos, par conséquence nous empêchant d'aller travailler. Serait-il possible d'augmenter le nombre de place pour les vélos ? ».	Compte tenu des problèmes de disponibilité de matériel roulant, le réseau régional souffre de quelques problèmes de suroccupation. La priorité est par conséquent donnée aux transports des voyageurs, et donc aux sièges. C'est pourquoi seuls quelques vélos peuvent être transportés dans les TER. Effectivement, c'est le contrôleur qui juge en fonction du remplissage des personnes, d'accepter plus de vélos ou pas. Cela pour des questions de sécurité et de cohabitation usager/vélo. Les nouveaux matériels commandés par la Région et qui seront déployés sur le réseau régional à partir de la fin d'année 2025 disposeront néanmoins de davantage de place pour les vélos. Mais il n'est pas prévu d'avoir une rame dédiée compte-tenu de la fréquentation des voyageurs. Cependant, durant l'été, sur la ligne Bordeaux-La Rochelle, va être mis en place le service Vélo'Zen, qui permettra sur certains horaires de réserver une place pour son vélo dans un wagon dédié.
Intermodalités	Réponses
« Lors de l'année écoulée de nombreuses annulations, retards des trains sur la ligne La Rochelle / Rochefort ont eu lieu : grèves, manque d'un membre du personnel, problème technique, régulation du trafic, etc... A force de répétition cela décourage de prendre les transports en commun. Serait-il possible d'améliorer la régularité du service svp ? ».	Plusieurs raisons expliquent les difficultés de production qu'a SNCF Voyageurs, exploitant du réseau TER régional, pour faire circuler ses trains en temps et en heure. Les infrastructures ferroviaires, propriété de SNCF Réseau, sont vieillissantes et nécessitent des travaux de modernisation afin de conserver leurs performances nominales, la météorologie a été particulièrement éprouvante en fin d'année 2023 et début d'année 2024, et le climat social, notamment en raison de la réforme des retraites, a amené à de nombreux mouvements sociaux. De plus, le parc de matériel roulant est de plus en plus sollicité au vu de la croissance des usagers sur l'ensemble de la région, et peut être soumis à des pannes. Pour répondre à ce dernier problème, la Région a passé commande pour 18 nouvelles rames, qui seront déployées progressivement sur le réseau régional à partir de début 2026.
Intermodalités	Réponses
« La circulation routière, sur la Sèvrierienne, entre Niort - Parthenay - Thouars est importante. La mise en service d'un Car TER entre ces villes, en liaison avec les aires de covoiturages situées sur ce même axe (RD938 + RD 743) est une nécessité.	Ce sujet ne relève pas du périmètre de ce comité de lignes.

A quand un service rapide, actuellement plus de 2h - entre ces villes (et sans passer par Bressuire, qui ne correspond pas aux attentes !). Nous ne sommes pas sur des "gares cul de sacs" aux extrémités : Thouars d'un côté relié à l'axe ligérien, et Niort de l'autre avec Saintes -Bordeaux, et la Rochelle ».	
Intermodalités	Réponses
« Afin d'aider à la mobilité pour tous il serait intéressant que toutes les petites gares puissent être desservi sur le trajet, en effet il n'y pas de bus à certains endroits et donc les jeunes en particulier ne peuvent pas se déplacer comme dans les grandes cités, cela pourrait permettre d'amoinrir l'écart ressenti comme une injustice par la population entre la campagne et les villes et aussi redonner la possibilité aux citoyens d'aller au travail sans leur voiture. Pour enfoncer le clou il est nécessaire d'avoir vraiment un service en continu ».	La ligne est actuellement fermée pour travaux, et bénéficiera à sa réouverture d'une politique d'arrêts renforcées sur les haltes de Prissé-la-Charrière, Villeneuve-la-Comtesse et Loulay (2 aller-retours supplémentaires en semaine, et un arrêt supplémentaire le week-end) ainsi que la halte de St-Hilaire-Brizambourg (1 aller-retour supplémentaire en semaine et un arrêt supplémentaire les week-ends). Ces arrêts se feront sans allongement du temps de parcours grâce à l'amélioration des temps de parcours due aux travaux de régénération.
Tarifs	Réponses
« J'ai pris un abonnement 20 trajets télétravail à plusieurs reprises. Pour différentes raisons (travaux, grève, retard trop important, réunions de mon côté...) je n'ai pas pu utiliser la moitié des trajets et j'ai dû prendre ma voiture. Donc double coût. Cet abonnement 20 trajets pourrait être amélioré en laissant une amplitude de date plus large, que la validité des 20 trajets ne soit pas limitée à un mois de date à date ».	Votre question a été transférée à SNCF Voyageurs, exploitant du réseau TER.
Tarifs	Réponses
« Depuis que le TER est géré par le CRA, le remboursement des billets TER en cas de suppression ou d'annulation de train ne sont plus assurés même en cas de suppression de tous les TER de la ligne ce qui est un manquement non acceptable. Réponse systématique : « Après réexamen de votre demande, j'ai le regret de vous confirmer la réponse apportée à la suite de l'étude première de votre dossier. Il n'apparaît pas d'éléments nouveaux qui permettent de modifier la décision qui vous a été annoncée à la suite de votre demande initiale du 18 décembre. Si vous souhaitez disposer d'informations complémentaires sur nos conditions générales de vente	Votre question a été transférée à SNCF Voyageurs, exploitant du réseau TER.

et d'utilisation, je vous invite à vous rendre sur le site
».

2 : Questions usagers posées en comité de lignes

Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« Un point qui n'a pas été abordé sur la ligne 15 : l'utilisation de rames sous capacitaire (160 places assises maximum) le matin en heures de pointe (AGC Tricaïsse) pour les trains se dirigeant vers La Rochelle. Ce qui génère, compte tenu de la fréquentation de la ligne, un joli bazar dans la rame avec de grandes difficultés pour entrer / sortir (fait exacerbé lorsque que le train précédant ou suivant est supprimé) ».	Victime de son succès, le TER en Région Nouvelle-Aquitaine fait face à des problèmes de suroccupation sur certaines lignes, dont la 15. Pour remédier à cela, la Région a passé une commande d'achat de 18 nouvelles rames. Celles-ci seront déployées progressivement sur le réseau régional à partir de la fin d'année 2025.
Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« La ligne 15 est bondée du lundi et vendredi entre les gares de Saint-Mariens, Saint-André-de-Cubzac, Cenon en direction de Bordeaux et vice versa le soir depuis Bordeaux vers ces gares. C'est très difficile de trouver une place assise, il y a un manque de wagons depuis fin 2023. Pouvons-nous espérer une amélioration ? ».	Victime de son succès, le TER en Région Nouvelle-Aquitaine fait face à des problèmes de suroccupation sur certaines lignes, dont la 15. Pour remédier à cela, la Région a passé une commande d'achat de 18 nouvelles rames. Celles-ci seront déployées progressivement sur le réseau régional à partir de la fin d'année 2025.
Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« Ne pas se satisfaire d'investissements de régénération qui n'ont toujours pas rattrapé le retard phénoménal de maintien du niveau opérationnel depuis au moins 40 ans de « dégénération ». Utilisateur occasionnel (92%) Paris – Royan. Régularité de bout en bout impérative également ».	Les infrastructures ferroviaires doivent en effet faire l'objet de travaux de modernisation et de maintien de performance, qui sont du ressort de SNCF Réseau en tant que propriétaire du réseau ferré national. Néanmoins, la Région intervient massivement et de manière volontariste sur des travaux qui ne sont pas de sa compétence, comme par exemple entre Niort et Saintes ou la Région a investi plus de 87 millions d'euros.
Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« C'est peut-être hors sujet, mais le RER Saint-Mariens/Langon prévu pour 2028 est-il toujours d'actualité svp ? Merci ».	Le projet de RER Métropolitain sur l'étoile ferroviaire de Bordeaux reste effectivement en cours, avec un horizon 2028 inscrit à la feuille de route. L'objectif est d'assurer une desserte à la demi-

	heure tout au long de la journée, avec des amplitudes élargies, ainsi que des circulations diamétralisées entre Saint-Mariens, Bordeaux et Langon (sans correspondance à Bordeaux). Cela se traduit dès 2025 avec la mise en place de +2 circulations/jour tout au long de la semaine. Retrouvez toutes les informations sur le RER Métropolitain ici : RER Métropolitain Bordeaux Nouvelle-Aquitaine (projet-rer-m.fr)
Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« Est-il envisageable que la voix métallique dans le train de la ligne 15 dise Pons sans prononcer le « s ». Merci ».	Le sujet a été évoqué auprès de SNCF Voyageurs qui va faire remonter l'information au niveau national (où se gère ce sujet).
	Réponses Région-SNCF
« La ligne 15 laisse à quai des gens à Cenon le soir en direction de La Rochelle, et laisse des passagers sur le quai de Saint-André-de-Cubzac le matin pour aller à Bordeaux ».	Victime de son succès, le TER en Région Nouvelle-Aquitaine fait face à des problèmes de suroccupation sur certaines lignes, dont la 15. Pour remédier à cela, la Région a passé une commande d'achat de 18 nouvelles rames. Celles-ci seront déployées progressivement sur le réseau régional à partir de la fin d'année 2025.
Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« Pour les 92% d'occasionnels ligne 16, Paris-Royan-Paris, il faut instituer quelques trains non omnibus pour enfin retrouver plusieurs liaisons en moins de 4h comme il y a 40 ans puisque le réseau n'est toujours pas complètement régénéré et handicapé par ses cantons (une seule liaison actuellement par sens et par jour en semaine ! 3 le vendredi c'est un tout petit peu mieux) ».	Le TER se destine à l'usage de tous, et nous ne pouvons pas envisager une réduction du nombre d'arrêts intermédiaires, ceux-ci permettant également à leurs usagers une correspondance vers Paris.