

14 COMITES DE LIGNES

Pour améliorer la qualité de services



Comité de lignes Etoile de Pau

23 mai 2024



Bordeaux – Dax – Pau – Tarbes



Hendaye – Bayonne – Pau – Tarbes



Pau – Oloron – Bedous

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
« Des retards intempestifs constatés, qui impactent trop régulièrement les voyageurs entre Pau et Bordeaux, notamment le matin aux heures de travail. Que comptez-vous faire pour remédier à ses retards ? ». « Retards et suppressions intempestives TER Orthez Bayonne toute l'année. Horaire : 7h29. Ligne non fiable ce qui est regrettable en 2024 ! Encourager à changer de moyen de transport pour contribuer à l'environnement à condition d'avoir un service public fiable et sérieux ! Je souhaite utiliser cette ligne pour me rendre à mon travail à Bayonne mais suis obligée d'utiliser mon véhicule car le départ est souvent supprimé ou retardé et pour le retour de Bayonne 18h41 également. Comment améliorer au quotidien cette ligne afin de permettre une meilleure qualité de service et encourager les personnes à prendre ce moyen de transport qui faciliterait moins de frais (autoroute - essence) stress ? ».	Les lignes 52 et 53 ont subi d'importants dysfonctionnements fin 2023/début 2024 en raison des intempéries (tempêtes de novembre 2023) et des dysfonctionnements entraînés par celles-ci (collision de plusieurs trains avec des arbres/branches entraînant le rallongement des opérations de maintenance des rames). De nombreuses circulations ont ainsi dû être supprimées ou retardées. Par ailleurs, des défauts au niveau des infrastructures ferroviaires et notamment l'apparition de plusieurs fontis (cavités sous la voie ferrée) nécessitent d'imposer d'importants ralentissements qui ont un impact sur la régularité de ces deux lignes. Des travaux sont prévus d'ici la fin de l'année pour lever ces ralentissements. SNCF Réseau travaille également sur un plan d'actions pour la ligne Bordeaux-Pau visant à régénérer les infrastructures qui ne l'ont pas encore été et à mener différentes actions pour limiter les irrégularités.
Confort	Réponses
« L'augmentation de la fréquentation sur la 55 n'est que de +11% entre 2021 et 2022, là où elle est de +30% sur la plupart des lignes de NA, voire +43% sur Bordeaux – Mont-de-Marsan, +50% sur Angoulême – Limoges, +76% sur Angoulême – Saintes – Royan, et même +107% sur Périgueux – Agen (Bilan Annuel d'Activité 2022 TER NA p31). Comment expliquez-vous que malgré plusieurs dizaines de M€ investis sur cette ligne 55, la fréquentation soit toujours autant famélique ? Pourquoi la CCHB doit-elle investir dans un système de Transport à la Demande pour 183k€ et subventionner le covoiturage Klaxit pour 48k€, faisant des aspois certainement les citoyens les plus subventionnés de France en matière de transport ? ».	Entre 2022 et 2023, la fréquentation de la ligne 55 a augmenté d'environ +16% alors que la tendance sur l'ensemble de la Région était de +6%. Entre 2018 et 2023, la ligne a connu une hausse moyenne de +9%/an. La ligne voit donc sa fréquentation croître de façon significative. Les difficultés de production rencontrées en 2022 ont pu ralentir cette hausse, mais celle-ci reste continue en 5 ans (sauf 2020).
Gares (offre de services)	Réponses
« Il serait je pense judicieux de réouvrir les petites gares. Elles ont été supprimées à un moment où l'essence n'était pas chère. L'augmentation du coût de la vie, la prise de conscience écologique et	Ouvrir de nouvelles haltes représente un investissement très conséquent pour la Région et les collectivités locales (plusieurs millions d'euros pour un point d'arrêt). Le potentiel de fréquentation doit ainsi être prouvé et justifié avant d'envisager un tel aménagement.

le maintien d'un service public font qu'en 2024, ces gares seraient peut-être plus utilisées. Sinon, un système d'arrêt à la demande avec une réservation de l'arrêt par le passager en avance de phase pourrait être novateur ».	Concernant l'arrêt à la demande, la Région l'expérimente actuellement en Corrèze. Le retour d'expérience sur ce dispositif n'est pas aujourd'hui suffisamment complet pour envisager une extension à d'autres haltes
Gares (offre de services)	Réponses
« Lors de la réunion au Royal Hideaway de Canfranc le 07/11/2023, le directeur des transports du Gouvernement d'Aragon, Miguel Ángel Anía, a vendu la mèche en disant que les études de convergence montraient que la capacité maximale de fret était de 750 000t/an, valeur confirmée par la délibération 2024.502.CP annexe en page 100 qui parle de 700 000t/an, soit très loin donc des 1,5Mt/an, voire 2,2Mt/an du Livre Blanc et scandés en permanence par le Président du Conseil Régional ! Quand allez-vous arrêter de mentir et nous dire la vérité sur cette capacité de fret ? (El Economista du 08/11/2023, Diairo del Alto Aragon du 07/11/2023, Heraldo de Aragon du 07/11/2023, Europa Press du 07/11/2023)». « A la demande de la Région, un ancien cadre SNCF a fait une étude étonnante qui consiste à réaliser des Bordeaux-Saragosse en 7h30 pour les voyageurs et à électrifier la ligne de Pau à Saragosse pour réaliser du transport de matières dangereuses depuis Lacq vers l'Espagne. Combien a coûté cette étude à la Région ? Qu'en est-il de la réalisation d'une nouvelle étude qui concernerait l'électrification ? Quel est le coût envisagé pour cette étude ? Est-ce nécessaire de faire une étude supplémentaire et de dépenser encore de l'argent du contribuable néo-aquitain pour une ligne et une électrification qui ne verront jamais le jour ? ». « Peut-on avoir le statut/prévisions/projets/planning/etc sur la réouverture du tronçon Bedous-Canfranc ? Du point de vue de SNCF, Region NA, UE, Espagne ». « Où en est le cadencement prévu par les documents de 2012 de la DUP de la réouverture Oloron – Bedous, cadencement lié à la réactivation de l'évitement de Buzy ? Peut-on connaître les résultats de l'étude de 2020 concernant la réactivation de l'évitement de Buzy, étude qui a coûté 3M€ et dont l'existence a été annoncée au comité de ligne du 3 novembre 2020 ?	Une enquête publique sera organisée dans les prochains mois concernant le projet Pau-Canfranc-Saragosse. Vous pourrez y faire part de vos remarques et de vos interrogations qui seront analysées par des commissaires-enquêteurs indépendants.

Peut-on connaître les résultats de l'étude de 2022 concernant la réactivation de l'évitement de Buzy, étude qui a aussi coûté 3M€ et dont l'existence a été annoncée au comité de ligne du 11 mai 2022 ? Est-il prévu de faire une énième étude sur l'évitement de Buzy, afin de dépenser encore quelques M€ en pure perte ? ».	
Horaires	Réponses
« J'emprunte tous les jours le TER d'Artix à Pau. Les horaires de passages ne sont pas adaptés aux horaires des salariés. Il y a 2 trains autour de 7 h 30 (impossible quand on a des enfants à déposer) et le suivant est à 8 h 30 passé. Il est indispensable de rajouter un train qui permette d'arriver à Pau vers 8 h 10 ».	Au service annuel 2025, des départs d'Artix vers Pau seront proposés à 7h23, 7h38 et 8h24. Proposer des départs complémentaires aujourd'hui n'apparaît pas possible pour des raisons de coûts et de disponibilité des rames et des conducteurs nécessaires.
Horaires	Réponses
« Proposition pour plus de train en fin d'après-midi et début de soirée dans le sens Pau -> Dax/Bordeaux. Il est très difficile d'arriver à Pau après 18h10 (TER) ou 18h30 (TGV). Au cas présent, je ne pourrai pas participer à la réunion du 23 mai, car le dernier départ est à 18h11 en TER. (Quitte à limiter les départs en milieu de journée ; ce n'est pas une solution mais les conducteurs de train sont en nombre limité) ».	A compter de décembre prochain, un départ supplémentaire Pau 19h12 – Dax 20h06 sera proposé du lundi au vendredi. Il permettra de proposer une meilleure amplitude horaire sur la ligne.
Horaires	Réponses
« En semaine, le TER 867411 Pau - Bidos arrive à Bidos à 7h56, retourne à vide à Oloron, puis repart sur Pau à 10h01 sur le TER 867424. Il aurait largement le temps de faire un aller-retour jusqu'à Bedous durant ce laps de temps. Pouvez-vous envisager ce prolongement, le matériel étant a priori disponible ? ».	Une telle prolongation est en effet proposée l'été mais pas le reste de l'année afin de pouvoir proposer des renforts entre Pau et Oloron (départ de Pau de 17h par exemple) tout en restant dans une enveloppe budgétaire stable pour la Région.
« Pourquoi n'y a-t'il aucun train en direction de Bedous le matin avant 10h30 en semaine et avant midi le dimanche ? Les travailleurs ne peuvent se rendre sur leur lieu de travail le matin, et les touristes qui veulent se rendre en montagne doivent également trouver un autre moyen de locomotion (un train qui arrive à midi ne sert à rien pour une personne qui souhaite randonner en montagne par exemple...) ».	De manière générale, créer un train supplémentaire représente un investissement financier important pour la Région et n'est pas toujours réalisable techniquement, notamment en raison des contraintes liées à la voie unique sur cette ligne qui limitent le nombre de circulations autorisées dans une journée.
Horaires	Réponses
« Depuis quelques temps les D52 s'arrêtent à Dax et les voyageurs sont obligés de changer à Dax que ce soit dans le sens Bordeaux-Pau ou Pau-Bordeaux. Ex. le TER de 10h 20 n'est plus direct. Est-il possible de ne pas privilégier l'axe Hendaye-Dax (Projet de RER sur l'axe Dax-Hendaye avec un TER toute les 30 min) et de remettre les TER sur l'axe Bordeaux-Pau sans changement à Dax ? Nous souffrons déjà assez de devoir	Des TER directs sont toujours proposés entre Bordeaux et Pau. 1 aller-retour quotidien est même proposé sans temps d'attente à Dax liés aux manœuvres pour accrocher/décrocher les trains origine/terminus Hendaye. Le départ 10h20 de Pau est bien un direct vers Bordeaux. Il se peut cependant qu'il ait été proposé exceptionnellement avec une correspondance à Dax en raison de difficultés matérielles. Au départ de Bordeaux, le départ de 10h20

prendre régulièrement le bus entre Dax et Pau en raison des travaux sur les voies et les passages à niveaux ».	est assuré vers Hendaye avec correspondance à Dax. Il s'agit d'un train supplémentaire proposé depuis décembre 2022. Ce train ne se substitue donc pas à un train Bordeaux-Pau préexistant.
<i>Horaires</i>	<i>Réponses</i>
« La mise en place de bus de substitution entre Dax et Pau et vice versa, en raison de travaux sur les voies, est une bonne alternative pour les voyageurs pour raisons professionnelles. L'utilisation régulière de ce moyen de remplacement m'a emmené des réflexions. La durée du voyage entre Dax et Pau en bus est de 1h40 contre 50 min en train. Le bus dessert les mêmes gares que le train. Pourquoi cette situation dégradée ne pourrait-elle pas entraîner une desserte dégradée ? En effet j'ai pu observer que rare sont les voyageurs qui montent/descendent à Puyoo (proche d'Orthez) et à Artix. Pourquoi ne pas desservir seulement Orthez ? il existe le bus de bassin de Lacq pour aller à Artix ».	Les cars de substitution doivent permettre de compenser l'absence de desserte de tous les points d'arrêt habituellement desservis afin d'assurer la continuité de service. C'est pour cette raison que les cars de substitution s'arrêtent dans tous les points d'arrêt. Il peut arriver ponctuellement que des cars plus rapides soient mis en service, sans desserte de tous les arrêts. Cependant, le manque de conducteurs chez beaucoup d'autocaristes ne permet pas de disposer des personnels suffisants pour proposer systématiquement de tels services.
<i>Horaires</i>	<i>Réponses</i>
« Serait-il possible d'avoir un TER qui part de Bordeaux après 21 h 30 pour répondre à la nouvelle organisation du travail avec des réunions ou des horaires de travail qui vont jusqu'après 21 h ? Hendaye est desservie soit par TER soit par TGV au-delà de 0 h le vendredi ; pourquoi pas Pau ? les trains du matin partent à 5h00 ce qui est tôt pourquoi pas des trains tard ? Ainsi nous éviterions une nuit sur Bordeaux ».	Aujourd'hui, le dernier départ de Bordeaux vers Pau est proposé en TGV à 20h20. Il s'agit du même horaire que pour Hendaye (sauf le vendredi avec un départ TGV supplémentaire à 22h16). Côté TER, il n'est pas prévu de proposer de départ plus tardif pour des questions de coût (un train supplémentaire coûte plusieurs centaines de milliers d'euros par an) mais aussi de garantie de l'offre : ces horaires sont souvent employés pour réaliser des travaux sur le réseau ferroviaire. Ces TER tardifs sont ainsi régulièrement supprimés, durant de longues périodes, limitant leur attractivité.
<i>Horaires</i>	<i>Réponses</i>
« Serait-il possible d'avoir un trajet A/R entre Mauléon-Licharre (établissement scolaire) et Dax (lieu de résidence) pour des étudiants ? Car, pour le matin, il existe un trajet en bus au départ de la place d'Armes à Orthez tous les matins (et non pas de Dax) en direction de Mauléon-Licharre. Par contre pour le soir, pour ceux qui ne sont pas internes pour X raisons, seul le trajet en bus au départ du lycée après la dernière heure de cours (18h) est assuré jusqu'à Orthez. Il n'y a aucun bus ou train pour aller jusqu'à la gare de Dax après 19h15 (heure à laquelle le bus de Mauléon-Licharre arrive). Est-ce normal qu'aucunes solutions ne soient proposées pour les demi-pensionnaires ? ».	A compter de décembre 2024, un TER supplémentaire sera mis en place du lundi au vendredi desservant Orthez à 19h37 pour une arrivée à Dax à 20h06.
<i>Horaires</i>	<i>Réponses</i>
« Je suis étudiante à l'IUT et je finis régulièrement à 18h le vendredi soir.	Les vendredis soirs, vous pouvez emprunter le train Intercités qui dessert Tarbes à 18h10 pour une arrivée à Pau à 18h56. Il est en correspondance avec le TER Pau 19h20 – Bordeaux 21h42.

Mettre un train après 18h08 au départ de Tarbes le vendredi soir permettrait de rentrer plus régulièrement. Il faudrait au moins pouvoir rejoindre la gare de Pau, pour y attraper le train de 19 H 21 Ligne 52 En effet, à cette heure-là, il n'y a guère d'alternative y compris pour le co-voiturage ».	Si vous êtes abonnée TER, ce train Intercités est accessible avec le paiement d'un coupon complémentaire à 1€ pour chaque trajet effectué à bord.
Horaires « Pourriez-vous refaire circuler (comme c'était le cas il y a 2 ou 3 ans) AUSSI LE WEEK END (ou a minima le dimanche) le TER direct n°867217 partant de Tarbes à 16:34 et s'arrêtant à Pessac à vers 19:37. C'est un des seuls directs qui propose un horaire adapté au retour du dimanche soir sans devoir changer à Dax et se retrouver sur le quai sans pouvoir y monter ! (Et ne nous parlez pas du TGV qui nous amène jusqu'à Bordeaux où on doit patienter pour repartir dans l'autre sens... sans parlez des variations de tarifs...). Merci d'avance ».	Réponses En décembre 2022, l'offre a dû être révisée en raison d'une refonte des horaires de TGV et de la mise en place de la démarche OPTIM'TER qui a permis de proposer plus de TER en optimisant les moyens. L'horaire du TER que vous empruntiez a été repris par un TGV (Tarbes 16h26 – Bordeaux 19h36). Des possibilités de trajet en TER existent toujours avec correspondance à Pau : Tarbes 17h18 – Pau 18h02 / Pau 18h10 – Bordeaux 20h30 Tarbes 18h09 – Pau 18h57 / Pau 19h22 – Bordeaux 21h45
Horaires « Actuellement il y a un TER à 18h11, le suivant à 19h09. Je pense que la plupart des personnes travaillant sur Pau et terminant leur journée aux alentours de 18h ne peuvent pas prendre celui de 18h11, à quelques minutes seulement j'en suis certaine comme c'est le cas pour moi. Je termine à 18h05, j'ai environ 10min de vélo pour arriver à la gare donc cela ne fonctionne pas. J'ai acheté ce vélo justement pour ça car avant le TER était à 18h15 et le vélo me permettait de le prendre. Un horaire entre les deux, vers 18h30 par exemple, me semble approprié ». « Actuellement au départ de Pau, il y a un 1er train à 17h08 en direction de Bayonne un 2ème à 17h18 en direction de Bordeaux et ensuite à 18h11 jusqu'à Dax. N'est-il pas possible le soir de revenir aux horaires en vigueur avant décembre 2021 avec un 1er train au départ de Pau pour Artix/Orthez/Puyoo avec un départ à 17h15, un deuxième train toujours au départ de Pau à 17h45 et enfin un 3ème train à 18h11 ou 18h15. Cela permettrait de répondre aux attentes des personnes qui terminent leur travail à 17h, à 17h30 et à 18h ».	Réponses Il n'est pas prévu de revenir aux anciens horaires car ce n'est plus possible techniquement suite à d'importants changements horaires opérés en décembre 2022 à la demande de TGV. De plus, les horaires de la ligne 53 Bayonne-Pau dépendent aussi des contraintes de croisements sur la voie unique entre Bayonne et Puyoô qui ne permettent pas de réaliser toutes les modifications d'horaires souhaitées. Rajouter simplement un train supplémentaire n'est pas envisagé à court terme pour des questions de disponibilité des rames et des conducteurs nécessaires. Un aller-retour supplémentaire entre Dax et Pau sera toutefois créé en décembre (Dax 18h04 – Pau 18h57 / Pau 19h12 – Dax 20h06) à des horaires régulièrement sollicités par les usagers.
Horaires	Réponses

« Les horaires actuels des lignes TER allant de Tarbes à Pau ne permettent pas aux personnes travaillant sur Pau avec des horaires de journée standards d'utiliser ces lignes. Les horaires matinaux d'arrivée sur Pau sont actuellement 7:05 et 9:02 (trop tôt ou trop tardif). Une arrivée entre 8h15 et 8h45 permettrait à davantage de personnes de profiter de ce mode de transport. De même pour les horaires de fin de journée, il n'y a pas de TER entre 17h et 19h. Au vu de l'encombrement de la circulation à différentes zones d'entrée sur Pau (exemple : axe Nay-Pau), ces changements d'horaires pourraient participer à la diminution du trafic, tout en ayant un impact positif au niveau écologique ». « Offrir des horaires adaptés à la desserte pendulaire. Aujourd'hui, un seul train à 6h53 au départ de Coarraze-Nay le matin et un seul au retour à 18h59 le soir. Le suivant le matin beaucoup trop tard et le précédent le soir beaucoup trop tôt. Un seul train supplémentaire le matin entre 7h30 et 8h00 environ et un autre pour le retour autour de 18 heures permettrait une belle alternative à tous les résidents qui s'entassent matin et soir sur la D938». « Aussi, il n'y a pas de TER dans le sens Tarbes-Pau le matin a des horaires de travail (arrivant vers 8h - 8h30 à Pau) ». « Quels horaires prévoyez-vous pour améliorer la desserte quotidienne sur la ligne Pau Coarraze sur les heures de travail. Aujourd'hui c'est départ de Nay 6h53 et retour 18h59. C'est trop peu ».	Les horaires proposés aujourd'hui entre Tarbes et Pau ne sont effectivement pas satisfaisants pour les déplacements domicile/travail. Des études ont été réalisées par SNCF Voyageurs pour envisager des modifications horaires à iso-ressources mais sans succès. Ces changements nécessiteront donc de recourir à des moyens supplémentaires qui pourront être envisagés lors de prochaines refontes horaires.
--	---

Horaires	Réponses
« Au passage d'heures d'hiver, le train direct pour Tarbes qui partait de Bayonne à 6h29 arrivée à Tarbes à 8h30, a été supprimé en laissant les usagers sans solutions alternatives. Quant à celui de 6h passant par Dax, il arrive à 6h49 et malheureusement la correspondance pour Tarbes est à 6h41, donc impossible. Nous avons fait remonter ce problème de train supprimé et de correspondance, afin qu'il puisse remettre la ligne ou décaler de 10 min celui qui part de Dax pour avoir la correspondance. La réponse a été négative ».	La majorité des flux constatés à destination de Tarbes sont plutôt issus de trains qui ont pour origine Dax ou Bordeaux. C'est pour cette raison qu'il a été décidé que le train origine Bayonne soit terminus Tarbes, d'autant plus qu'un train Intercités au départ de Bayonne à 6h59 permet de rejoindre Tarbes à 8h58. Si vous êtes abonné TER, ce train est accessible moyennant le paiement d'un coupon d'accès à bord à 1€.
Horaires	Réponses
« Le mardi 14 mai 2024, un nouveau palier a été franchi par la SNCF dans la gestion de la ligne TER 55. En effet, malgré une fiche horaire	Un mouvement de grève avait fortement perturbé les circulations les deux jours précédents, nécessitant la mise en place de cars de

« bus garantis » éditée depuis le début de l'année en cas d'annulation de trains, le TER de 17 h 40 au départ de Pau n'a pas été remplacé par un autocar. Si bien que les usagers haut-béarnais ont été contraints d'attendre le train suivant à 19 h 06. Question : quelle est l'utilité d'une fiche horaire « bus garantis » si elle n'est pas appliquée ? Ne serait-il pas plus sage de la retirer du site TER Nouvelle-Aquitaine, quitte à laisser les voyageurs un peu plus dans l'incertitude puisque telle est la réalité ? ».	substitution assez nombreux. Le 14 mai, à l'issue de cette grève, il a été difficile de trouver des autocaristes disponibles (temps de repos des conducteurs de cars et manque de ressources humaines disponibles dans de nombreuses entreprises de transports). La situation que vous avez vécue est regrettable et il sera demandé à SNCF Voyageurs d'être vigilante quant à l'offre de cars de substitution proposée en heures de pointe.
Horaires	Réponses
« Depuis quelques semaines, la SNCF a rétabli l'Intercités de nuit entre Paris et Pau même si les débuts de ce service restent chaotiques. Or la Région Nouvelle-Aquitaine n'a pas prévu à ce jour de correspondance entre l'Intercités de nuit et les TER de l'étoile de Pau, en particulier pour les Franciliens qui souhaitent s'offrir quelques jours de vacances en Vallée d'Aspe. Une telle clientèle permettrait de renforcer la fréquentation du TER 55 jusqu'à Bedous. Le problème se pose surtout dans le sens Bedous > Pau > Paris. En Occitanie, les services travaillent déjà sur une correspondance Intercités de nuit et le futur TER vers Luchon. Et en Haut-Béarn ?... ».	La Région a été prévenue très tardivement des horaires de cet Intercités de nuit, SNCF Voyageurs ayant rencontré des difficultés pour établir son tracé horaires en raison de travaux. Des échanges ont été entrepris pour identifier d'éventuelles correspondances à adapter, lorsque cela est possible. Contrairement à Occitanie, la ligne Pau-Bedous est déjà en service et ne permet pas de partir d'une page blanche quant à ses horaires, qui tiennent compte aussi de prérogatives de dessertes locales.
Horaires	Réponses
« Un TER/RER sur le même modèle que l'Euskotren (dans le pays basque espagnol) Les lignes béarnaises pourraient être bien plus fréquentes. De ce fait fréquenté. Déjà beaucoup de personnes habitant sur Pau ou Oloron utilise quotidiennement la ligne 55 pour aller en cours au travail, en ville. Ainsi que rallier les villages de campagne entre les deux. Aux vue des fréquentations de la RN134 et du nombre d'usagers qui font le trajet, il me semble très probable que si la demande en train était digne d'une desserte type RER avec des tarifs réellement attractif, il pourrait y avoir beaucoup plus d'usagers. C'est en créant et popularisant l'outil, que les gens peuvent se l'approprier et non l'inverse ». « La région a financé une étude sur ce thème dans le cadre du CPER 2015-2020. Les conclusions ont dégagé plusieurs scénarios, qui pourraient offrir un développement important des dessertes entre Dax et Pau ainsi qu'entre Bayonne et Pau, sur le modèle d'un RER métropolitain. Le volet transports du CPER 2023-2027 n'est toujours pas connu. Comment la Région compte-t-elle mettre en œuvre ce projet de RER, très important pour le Béarn et ses habitants ?».	Le déploiement d'un service de type RER nécessite beaucoup de ressources financières et un travail partenarial fort pour envisager un accroissement de l'offre qui devra passer par des travaux importants sur l'infrastructure ferroviaire. Le lancement d'un tel projet est ainsi corroboré à une volonté locale forte et au montage d'un partenariat solide entre l'Etat, la Région et les partenaires locaux avec un accompagnement financier important. Aujourd'hui, toutes les conditions ne sont pas encore réunies pour avancer sur un projet de type RER mais ces partenaires échangent pour travailler ensemble sur des renforcements de l'offre ferroviaire au cours des prochaines années sur l'étoile de Pau.
Horaires	Réponses

« À quand le croisement de Buzy opérationnel pour limiter (un peu) les dégâts en cas de retards des TER ? Et aussi pour rendre la fiche horaire plus souple au regard des besoins des usagers ? Et enfin pour permettre à un TER de quitter Pau même si le précédent n'est pas encore arrivé à Oloron (exemple : TER de 17 h et 17 h 40 au départ de Pau) ? ».	A ce jour, nous n'avons pas de calendrier précis à vous communiquer mais l'aménagement de ce croisement est toujours envisagé pour améliorer les conditions de circulation sur la ligne.
<i>Horaires</i>	<i>Réponses</i>
« Le TGV 8592 Paris 18h04 -> Pau est très souvent complet. Afin d'offrir quand même une liaison de fin d'après-midi, la Région ne peut-elle pas envisager de décaler de 15mn le départ du TER Bordeaux 19h18 -> Pau afin de le mettre en correspondance fiable avec le TGV 12267 Paris 17h1n04 -> Bordeaux 19h14 ? ».	Les horaires des trains respectent une trame horaires pour ne pas entrer en conflit avec d'autres trains et ordonnancer les départs et les arrivées dans les grandes gares. Ce train de 19h18 ne peut pas être décalé de 15 minutes car il entrerait en conflit avec un autre train à destination d'Arcachon.
<i>Horaires</i>	<i>Réponses</i>
« Malgré votre réponse de l'année dernière à la même question, la qualité perçue sur la ligne Pau – Oloron – Bedous est toujours très faible avec 89%, soit la 4ème plus faible des 34 lignes TER de Nouvelle-Aquitaine, à comparer avec les 100% de Bayonne – Cambo-les-Bains (voir Bilan Annuel d'Activité 2022 TER Nouvelle-Aquitaine en page 64). Comment expliquez-vous cette très faible qualité perçue et quels sont les axes qui seront déployés par SNCF Voyageurs pour l'améliorer ? Merci d'apporter une réponse plus convaincante que celle de l'année dernière ! ».	Les nombreuses suppressions rencontrées sur cette ligne et les désagréments indirects occasionnés par cela ont pu impacter ces résultats de qualité perçue. Des plans d'actions ont été mis en œuvre pour limiter le nombre de suppressions (en baisse depuis la fin 2022) : recrutement de nouveaux conducteurs permettant de limiter les tensions au niveau des effectifs ; amélioration de la maintenance des rames. Des animations sont également proposées à bord durant la saison estivale pour agrémenter le trajet. Ces actions doivent permettre de proposer une expérience clients plus satisfaisante.
<i>Horaires</i>	<i>Réponses</i>
« Comment fidéliser votre clientèle sur la ligne L53 Orthez-Bayonne aucunement fiable, A/R, alors que le train est le mode de locomotion le plus écolo, le moyen de transport le moins polluant et permet d'éviter le stress des embouteillages, la fatigue lors de trajets quotidien aller /retour. Quel est votre engagement sur ce type de trajet qui permet d'aller au travail et de contribuer en tant que citoyen à une solution écologique et économique pour réduire son impact environnemental ? Tous les jours on nous harcèle de messages télévisés, audio, et au XXIe siècle en France, le service public n'est pas capable d'assurer des horaires de proximité TER sérieux pour ses travailleurs ».	Les incidents sur cette ligne sont malheureusement nombreux. La fréquentation augmente malgré puisqu'on relève +84% de voyageurs supplémentaires entre 2018 et 2023 sur l'ensemble de la ligne 53, ce qui témoigne d'une certaine attractivité de cette ligne. Des améliorations sont attendues durant les prochaines années pour fiabiliser et moderniser les infrastructures et ainsi permettre d'offrir une meilleure qualité de service sur la ligne.
<i>Horaires</i>	<i>Réponses</i>
« Afin d'inciter plus d'actifs à prendre le train et éviter la voiture entre Pau et Bayonne chaque matin, il serait important d'augmenter les horaires de départ en gare de Pau pour les trains directs vers Bayonne. Aujourd'hui, après le départ de 7h à Pau (arrivée à environ 8h20 à Bayonne), le train suivant n'arrive en gare de Bayonne qu'après 10h, ce qui n'est pas une option envisageable pour un travailleur... ».	Trois départs de Pau vers Bayonne sont aujourd'hui proposés le matin à 6h11, 7h06 et 9h20 pour des arrivées à Bayonne à 7h26, 8h20 et 10h34. Il n'est pas prévu à ce jour de rajouter de circulations supplémentaires sur cette ligne qui est soumise à de fortes contraintes d'infrastructures (voie unique, bifurcation de Mousserolles...), très sollicitées en heures de pointe. Des travaux

Un ou deux autres départs entre 7h et 8h du matin à Pau seraient bienvenus ».	de modernisation des infrastructures seront nécessaires pour améliorer à terme la fréquence de circulation entre 7h et 8h.
Information voyageurs	Réponses
« La ligne Pau-Bedous souffre d'un taux de suppression de trains pas acceptable. Je propose de publier sur internet : - de manière précise les causes de chaque suppression ou retard ; - l'évolution de ce taux, à une fréquence élevée : par ex. chaque vendredi vers 19h, publication du taux depuis le samedi précédent. Pour chaque cause, on montrerait qui est responsable et quelles actions sont en cours ou à venir pour résoudre le problème. Ex. : mardi 30/4 à 9:20 : TER au départ de Pau supprimé car bouton de signalment de présence du conducteur HS > cause : maintenance matériels roulants > responsable : SNCF / service maintenance (?) > action correctrice : inspections systématiques la veille ».	A ce jour, SNCF Voyageurs ne prévoit pas de diffuser ces informations de façon hebdomadaire au grand public. Les comités de lignes constituent un temps d'échanges annuels permettant de disposer de ce type de données. En cas de dysfonctionnements plus nombreux, comme cela a été le cas en fin d'année 2023, des communications complémentaires sont réalisées.
Intermodalités	Réponses
« Demande d'une instance de dialogue locale entre décisionnaires (AOM, exploitants, ...) pour acter et suivre les mesures d'amélioration de l'offre ».	Les comités de lignes constituent une instance permettant de réunir ces acteurs. A la demande de l'Agglomération de Pau, une nouvelle instance annuelle devrait être mise en œuvre d'ici fin d'année associant la Région, l'Agglomération de Pau et les représentants des différentes entités SNCF.
Intermodalités	Réponses
« Les espaces dédiés au transport de vélo à bord des TER sont insuffisants et inadaptés. 3 vélos maximum entassés les uns sur les autres dans une rame sur deux. Aux beaux jours, aux heures de pointe, les week-ends et en période estivale c'est compliqué de caser son vélo. Quand on ne se fait pas refouler faute de place. Des crochets et des emplacements dédiés plus importants seraient plus adaptés aux nouveaux usages. Les cyclistes sont de plus en plus nombreux à emprunter le train : velotaffeurs, cyclotouriste, sportifs et autres adeptes du deux roues ». « Sur la totalité des lignes des Pyrénées Atlantiques, l'accès au vélo est sous-estimé, et peut accessible. En premier lieux l'absence totale de rampe vélo ou ascenseur en gare de Pau, qui est pourtant une des gares centrales du réseaux Béarnais. Ensuite, le nombre d'emplacements vélos disponible est constamment dépassé sur la ligne 55. Et souvent juste et/ou dépassé sur les lignes 53 et 52. A savoir que sur la ligne 55 depuis la création de la vélo-route en vallée d'Ossau, un grand nombre de vélos prennent le train les jours de beaux temps ou en périodes de congés.	La Région Nouvelle-Aquitaine et SNCF Voyageurs travaillent conjointement pour s'adapter à l'enjeu lié à l'emport de vélos à bord, sachant que cela ne doit se faire au détriment du transport de personnes, qui doivent pouvoir voyager dans des conditions de sécurité et de confort. Ainsi la Région n'est pas favorable à ce que les trains soient aménagés pour recevoir de nombreux vélos, car cela nécessiterait de retirer des places assises dans les trains très fréquentés. Ainsi le nombre de places dédiées au vélo est limité dans chaque train. Le contrôleur, qui doit veiller à la sécurité des voyageurs, peut interdire en cas d'affluence l'accès à bord des vélos lorsque les emplacements dédiés sont déjà occupés. Néanmoins, pour favoriser l'intermodalité train/vélo, des solutions sont progressivement mises en œuvre. Premièrement, la Région et la SNCF dotent de plus en plus les gares et haltes de stationnements vélos sécurisés, afin de permettre à l'usager de pouvoir laisser son vélo à sa gare de départ ou à sa gare d'arrivée. Concernant les déplacements occasionnels, notamment lié au tourisme à vélo, le service Vélo Zen a été reconduit cette année. Il

Des wagons spécial vélo (comme il existait autrefois dans les Intercités) ne seraient pas de trop sur la totalité des lignes ». « J'habite à Féas et je travaille à Lons. Je n'ai pas de véhicule, donc je dois faire Féas-Oloron, puis Pau-Lons à vélo électrique. Malheureusement, il n'y a pas suffisamment d'emplacements vélo dans le train, ce qui fait que parfois il m'est impossible de prendre mon vélo avec moi. Bien évidemment je ne suis pas la seule dans cette situation. Je souhaiterais donc qu'il y ait davantage d'emplacements vélo pour garantir que je pourrai arriver au travail à temps. Je vous remercie par avance pour l'étude de cette proposition ».	permet, sur des trains moins fréquentés qui circulent en dehors des heures de pointe, d'accueillir plus de vélos à bord, avec un système d'aide à l'embarquement. Ce service, soumis à réservation, a été déployé sur plusieurs lignes à forte fréquentation touristique comme la ligne Bordeaux-Hendaye. Cette année, ce déploiement est accompagné d'une réservation payante obligatoire à bord de tous les trains de cette ligne afin de limiter les risques de sur-occupation vélo. Les abonnés ne sont pas concernés par cette réservation payante.
Intermodalités	Réponses
« Si un abonné rate son train, l'autoriser à prendre l'Intercités ou le TGV suivant sans surplus et sans amende. Pour ma part, j'ai constaté qu'entre Pau et Orthez, le TGV en provenance de Tarbes et à destination de Paris est quasiment vide ... je pense que cela encouragerait plus de personnes à utiliser le train ».	Aujourd'hui, les activités TGV, Intercités et TER sont cloisonnées et il n'existe pas toujours d'accord entre elles pour faire face à ce genre de situations. TGV est notamment réticent à accueillir des voyageurs TER sans réservation.
Intermodalités	Réponses
« Je trouve que la concertation uniquement sur le TER n'a pas de sens. On nous prône l'usage des transports en commun (avec des budgets marketing conséquents). Une concertation sur un combiné serait plus appropriée. Je n'ai pas de voiture (c'est un choix) et je peste que ma carte d'abonné TER Modalis ne puisse pas être utilisée pour un même trajet dans un bus Région quand le TER est en retard ou annulé. Si je veux monter dans le bus Région, car pas de train, je dois payer. Pourquoi les horaires de bus ne sont pas réfléchis en adéquation, en complément des TER (si c'est le cas je ne l'ai pas remarqué) ? Une usagère abonnée à l'année de la ligne 52...avec très nombreux retards ou annulation ».	Les tarifications cars régionaux et TER sont aujourd'hui distinctes car gérées par des exploitants différents. A terme, la Région prévoit de reprendre, par l'intermédiaire du Syndicat Nouvelle-Aquitaine Mobilités, la billettique liée à l'ensemble des transports régionaux. A cette échéance, il sera davantage envisageable de proposer des tarifs regroupant TER et cars pour un cas de figure comme celui que vous décrivez. Concernant les correspondances TER/Car, elles sont recherchées au maximum. Cependant, les contraintes d'exploitation de ces services ne permettent pas toujours de garantir des correspondances systématiques.
Intermodalités	Réponses
« En regardant la carte du Béarn, vous remarquerez qu'il manque un arrêt entre la gare de Buzy et celle de Gan. Cette longue portion sans arrêt laisse sur le côté nombre d'habitants souhaitant mettre en place une intermodalité vélo-train (ainsi que voiture-train-bus, etc ...). Les arrêts sur cette ligne sont de simples quais augmentés d'infrastructures légères (abris, garage à vélo), le coût est ainsi réduit et cet arrêt augmentera certainement la rentabilité de la L55. La création d'un arrêt incitera également les communes alentours à penser des aménagements en pistes cyclables ».	Il n'est pas prévu d'aménager de nouvelle halte dans ce secteur. L'aménagement d'un nouveau point d'arrêt ferroviaire est en réalité complexe car il doit répondre à des normes de sécurité très strictes et répondre à un potentiel de fréquentation avéré. Le coût d'une halte est généralement de l'ordre de plusieurs millions d'euros, à la charge de la Région et du bloc communal (commune et/ou intercommunalité).
Intermodalités	Réponses

« Quels sont les résultats de l'étude d'avant-projet lancée en mars 2023 par SNCF Réseau sur la rénovation du pont polygonal de Pau ? Faudra-t-il changer uniquement la partie métallique du pont ou faudra-t-il changer également les piles en pierres, c'est-à-dire refaire entièrement le pont ? Quel sera le coût des travaux ? Quand et sur quelle durée seront-ils effectués ? ».	Des crédits ont été inscrits au volet mobilité du CPER 2023-2027 pour ce projet. Le détail des travaux à réaliser sera précisé ultérieurement.
Tarifs	Réponses
« Suppression du pass Intercités à 1 euro par trajet pour les abonnés TER. Les abonnés devraient pouvoir emprunter indifférent le TER ou l'Intercités ».	Les trains Intercités sont assurés par SNCF Voyageurs pour le compte de l'Etat et non de la Région. C'est donc l'Etat qui définit la tarification sur ces trains. Un accord tarifaire existe entre la Région et l'Etat permettant aux abonnés TER de monter à bord des Intercités Hendaye-Bayonne-Toulouse moyennant le paiement d'un coupon à 1€ pour chaque trajet, réalisé à l'intérieur du périmètre régional. Les négociations pour étendre cette acceptation à d'autres titres n'ont malheureusement pas abouti.
Tarifs	Réponses
« A l'heure actuelle, si un train est supprimé mais qu'il y a une solution de substitution (train suivant ou bus) dans les 2h, les billets achetés ne sont pas remboursés. Je pense que cette politique n'encourage nullement une amélioration de la fiabilité et ponctualité de la ligne. Je suggère, en cas de retard annoncé > à 1/4 h, de laisser le choix au voyageur de renoncer à son voyage et de se faire rembourser intégralement. Dans l'état actuel des choses, il est plus avisé de ne jamais acheter son billet en avance, puisqu'on n'est que rarement remboursé. Cas vécu : TER au départ de Pau mardi 30/4 à 9:20 supprimé, remplacé par un bus annoncé à 10:20 > aucun remboursement. Ce n'est pas commercial ».	Les conditions générales de vente des TER Nouvelle-Aquitaine ne prévoient pas en effet de remboursement pour les billets le jour du voyage, sauf cas exceptionnels. Ces billets étant valables une journée, il est possible de se reporter sur un autre train, le même jour. Lorsqu'une situation perturbée est prévisible, les informations sur les horaires du lendemain doivent être diffusés sur les outils en ligne au plus tard à 17h. Au-delà de cet horaire, les perturbations sont considérées comme opérationnelles et sont souvent causées par des causes imprévisibles, limitant les possibilités d'adaptation en dernière minute.
Tarifs	Réponses
« Pour voyager en Aquitaine, il existe des tarifs. Mais dès lors qu'on se rend en Espagne la carte Mugí pour les seniors est réservée aux habitants du Gispuskoa. Je me rends souvent à Saint Sébastien depuis le pays basque Nord, et il serait envisageable de faire profiter des tarifs carte Mugí aux frontaliers alors que nous parlons du RER Basco Landais ».	Il est bien prévu de travailler sur une tarification commune avec une solution billettique adaptée des deux côtés de la frontière pour simplifier les déplacements transfrontaliers. Le calendrier de mise en œuvre n'est cependant pas connu pour le moment.
Tarifs	Réponses
« Le développement du train est aussi un outil puissant pour réduire l'utilisation de la voiture. Mais pour que les gens s'approprient un outil il faut le rendre attractif et simple. Le prix des lignes aujourd'hui rend le	Le modèle économique d'Euskotren et des train TER n'est pas le même. Euskotren circule notamment sur une voie dédiée, qui ne

train plus cher que la voiture dans bien des cas et même avec la Carte+ de la Région. Pour information, l'Euskotren au Pays Basques propose des trajet équivalent en distance Pau-Oloron à 2.5€ au lieu de 8.4€. Cela accompagné d'une fréquentation plus accrue du nombre de train. Ce qui permet de faire passer le train d'un transport cher et contraignant à un transport économique et plaisant. L'outil doit exister pour que les gens en deviennent usagés ».	dépend pas du réseau ferré national et de ses contraintes. Cela a un impact sur le coût du service réalisé. La gamme tarifaire régionale permet de proposer des tarifs plus attractifs. Avec la Carte +, un trajet Pau-Oloron revient ainsi à 4,5€. En moyenne, le coût d'un trajet en TER est pris en charge à hauteur de 80% par la Région.
Tarifs « Officiellement, les travaux de confortement de la falaise en sortie du tunnel de l'Araou en 2023-2024 ont coûté 2,3M€, ce qui paraît très faible, limite équivoque, vu l'ampleur du travail réalisé durant 5 mois par des entreprises de haute technicité dans les travaux acrobatiques. Une partie de ces travaux a-t-elle été réalisée dans le cadre de la convention de maintenance liant la Région à SNCF Réseau ? Si oui, pour quel montant ? Cela s'est-il fait au détriment de la maintenance sur d'autres lignes ? ».	Réponses Le coût de ces travaux n'a pas évolué depuis le vote de la convention de financement par le Conseil régional.
Tarifs « En raison de sa très faible fréquentation et de la dépense de fonctionnement des TER de 324,1M€ en 2022 pour 19 825 865 trains.km, le coût moyen par voyageur réalisant le trajet Bedous - Pau ou vice-versa est estimé à 71,34€. Un salarié faisant 218 aller-retours sur ce trajet coûte donc 31 103€ par an à la Région. La Région confirme t'elle ces valeurs ? Sinon, peut-elle fournir les montants issus de ses propres calculs ? Est-ce admissible d'apporter une contribution de la Région pour transporter des voyageurs qui soit presque deux fois supérieur à ce que ces voyageurs obtiennent comme salaire, s'ils sont au SMIC, en se déplaçant matin et soir depuis Bedous pour se rendre à leur travail à Pau ? ».	Réponses Les données que vous demandez relèvent du secret des affaires entre la Région et SNCF Voyageurs et ne peuvent pas faire l'objet d'une communication publique.
Horaires « Pourquoi avoir supprimer le train au départ de Morcenx à 6h15 pour Pau ! Et surtout serait-il possible d'avoir un train au retour de Pau un peu plus tard que 17h18 lorsqu'on travaille à Pau et qu'on habite Morcenx c'est un peu juste j'arrive à 8h55 le matin en gare et je dois repartir à 17h18 toujours en gare. Revoir les horaires en fonction du temps de travail. Et surtout arrêtez les suppressions inopinées en nous disant vous n'avez qu'à prendre le suivant... Bien sûr arrivé à 11h40 au lieu de 8h55 ça fait toute la différence... Assez fréquent sur cette ligne. Pour la planète prendre le train j'y tiens mais mon employeur va finir par craquer. Merci de faire un gros effort ».	Réponses A compter de décembre 2024, un départ de Morcenx sera proposé à 6h06. Il aura pour destination Hendaye mais une correspondance à Dax sera possible pour rejoindre Pau vers 7h30. En soirée, vous aurez une possibilité supplémentaire de retour avec un TER Pau 19h12 – Dax 20h06 puis TER Dax 20h21 – Pau 20h40. Le décalage du 17h18 au départ de Pau n'est en revanche pas prévu.

Production	Réponses Région-SNCF
« Pourquoi vous ne bilantez pas la ligne Pau Coarraze Nay de manière isolée ? Les chiffres annoncés sur la 53 ne reflètent pas du tout ce qui se passe sur ce bout de ligne. Le service y est catastrophique et les bonnes nouvelles s'arrêtent toujours à Pau ».	Les TER Nouvelle-Aquitaine circulant jusqu'à Lourdes ou Tarbes partent tous de Dax, Bordeaux ou Bayonne et sont donc intégrés aux statistiques des lignes 52 et 53. Les données concernant la section Pau-Coarraze-Lourdes-Tarbes sont donc intégrées aux données présentées pour les lignes 52 et 53.
Horaires	Réponses Région-SNCF
« Sur la ligne Tarbes Pau, il faudrait absolument un arrêt à Coarraze Nay le soir entre 18h et 20h. L'Intercités de 18h20 ne s'arrête pas ».	A ce jour, il n'est pas prévu de créer un TER supplémentaire à cet horaire et Intercités n'est pas favorable à l'ajout d'un arrêt supplémentaire pour ne pas allonger ses temps de parcours. Les réflexions engagées sur l'amélioration du service autour de Pau devraient permettre au cours des prochaines années d'étoffer l'offre entre Pau et Lourdes.
Horaires	Réponses Région-SNCF
« Prévoyez-vous de desservir la gare de Montaut-Betharram avec la L52 ? ».	Montaut-Bétharram est aujourd'hui desservie en semaine à 6h53 par un train de la ligne 53 à destination de Bayonne et à 20h06 par un train de la ligne 52 à destination de Tarbes et en provenance de Bordeaux.
Intermodalité	Réponses Région-SNCF
« Les stationnements vélo ont été supprimés à la Croix du Prince, quand vont-ils être réinstallés ? ».	La halte de Croix du Prince est inscrite dans un programme de modernisation des points d'arrêt TER pour l'année 2024. Ce programme consiste à améliorer le confort d'attente en modernisant notamment les quais, les abris ainsi que certains équipements, notamment les stationnements vélos. Ils ont été réinstallés tout récemment et sont de nouveau utilisables.
Horaires	Réponses Région-SNCF
« Je suis usager entre Dax, Orthez et Pau et dois rentrer parfois le soir. Or, pas de train après 18h20. Est-ce prévu ? ».	A compter de décembre 2024, des départs de Dax vers Pau seront proposés à 18h04, 18h47, 19h42 (sauf vendredi), 20h16 et 20h40. Au départ de Pau vers Dax, des départs seront proposés à 18h15 et 19h12.
Intermodalité	Réponses Région-SNCF
« Question sur le pass jeune de cet été. A-t-il été anticipé, notamment pour les places de vélos ? (vélotafeur abonné) ».	L'impact du Pass Rail à l'attention des moins de 27 ans mis en place à l'été 2024 apparaît modéré sur la disponibilité des places de vélos à bord.