

CONCERTATIONS TER 2025

14 COMITES DE LIGNES

Pour améliorer la qualité de service

Questions/Réponses



Comité de lignes Axe Tours-Bordeaux 27 mai 2025

	LIGNE 11	Poitiers – Tours
	LIGNE 12+	Poitiers – Angoulême
	LIGNE 13	Bordeaux – Angoulême

Vous trouverez dans ce document, **les réponses aux questions et contributions déposées lors de la concertation** sur la plateforme en ligne, dans les formulaires d'inscription ou pendant des réunions publiques.

Vous pouvez retrouver en ligne sur la plateforme, dans la section rediffusion, la vidéo replay de la réunion publique.

Toutes les infos sur

 transports.nouvelle-aquitaine.fr

1 : Questions posées sur la plateforme de concertation

Confort	Réponses
« Pourquoi ne pas installer une machine à café ou un distributeur de boisson dans chaque rame de TER ? cela créerait un espace d'échange et de convivialité entre les voyageurs ».	Cela pourrait en effet participer à la création de lien au sein des trains régionaux, mais le matériel roulant est conçu et aménagé de la sorte à optimiser l'espace pour accueillir les voyageurs dans de bonnes conditions. Contrairement aux TGV, les TER n'ont pas été pensés pour accueillir des espaces de restauration, il faudrait ainsi repenser la disposition des rames de train, ce qui engendrerait des coûts supplémentaires et des sujets logistiques complexes à traiter. De plus, la Région et SNCF Voyageurs cherchent à s'adapter aux changements constants de pratiques, notamment à l'emport des vélos qui nécessitent une place importante dans les trains.
Confort « Ne serait-il pas possible d'aménager un wagon, ou plusieurs selon la grandeur du TER, rien que pour les vélos et trottinettes ? Beaucoup de places assises se perdent et malheureusement aucun civisme. En effet, pour les vélos, les places attribuées se situent entre plusieurs places assises, sur lesquelles il est impossible de s'asseoir. Pour les trottinettes et vélos pliants, grand nombre de places assises sont prises par ces moyens de locomotion. Merci d'y réfléchir car payer pour être debout, ce n'est pas une finalité ».	Réponses La Région Nouvelle-Aquitaine ainsi que la SNCF travaillent conjointement pour s'adapter à l'enjeu lié à l'emport des vélos à bord, sachant que cela ne doit pas se faire au détriment du transport de personnes, qui doivent pouvoir voyager dans des conditions de sécurité et de confort. Pour favoriser l'intermodalité train/vélo, des solutions sont progressivement déployées, en gare, permettant à l'usager de laisser son vélo aux emplacements sécurisés mis à disposition. Des services de mobilité, comme du vélo en libre-service est également mis à disposition dans certaines gares et haltes périurbaines pour permettre aux usagers de se rendre à destination.
Confort « Il arrive régulièrement que des trains effectuant leur premier trajet de la journée entre Poitiers et Châtellerauld soient dans un état de propreté déplorable (mouchoir, miettes...). Aucun ménage ne semble avoir été fait avant sa mise en service. Existe-t-il un suivi de la prestation de ménage confiée à une entreprise ? Merci de remédier à cette situation ».	Réponses Les rames TER sont nettoyées à chaque fois qu'elles passent dans un dépôt/technicentre, soit tous les 2 jours en moyenne. De manière générale, les TER ont un temps d'arrêt en gare qui n'est que de quelques minutes, et qui souvent ne permet pas un nettoyage (ne serait-ce que partiel) de l'intérieur du train. Les TGV, eux, ont généralement un temps d'arrêt en gare plus long, qui permet un nettoyage partiel entre 2 voyages, et ont une personne attitrée au nettoyage en ligne, ce qui n'est pas le cas sur les TER. Néanmoins, la Région exige un état décent des rames TER, qu'elle fait contrôler régulièrement. Toute anomalie fait l'objet d'un signalement auprès de la SNCF. La propreté est un critère de qualité qui engendre des pénalités financières si nécessaire.
Confort « Il est constaté un certain nombre d'incivilités dans le train :	Réponses Des campagnes de communication autour du bon comportement à bord des trains sont régulièrement menées pour tenter de faire perdurer les bonnes pratiques à bord des TER mais il en va de la responsabilité de

1) utilisation du téléphone sans casque audio alors que des logos indiquent de mettre son téléphone en sourdine, discussions au téléphone durant le trajet 2) certains passagers se permettent de mettre les pieds sur les fauteuils, les accoudoirs. Pourquoi les contrôleurs ne font-ils pas d'annonce sur l'usage du téléphone comme dans les TGV ? Pourquoi selon les trajets, aucun passage de contrôleur n'est-il observé alors que ce dernier est bien présent dans sa cabine ? Cela permettrait pourtant de faire un rappel à l'ordre aux usagers peu scrupuleux du confort des autres passagers et éviter une détérioration du mobilier ».	chaque usager de les appliquer. Des agents de la sûreté ferroviaire sont très souvent présents dans les trains, notamment sur les lignes 11, 12 et 13. Des agents de contrôle sont également présents systématiquement à bord de tous les TER des lignes 11, 12 et 13, sauf cas très exceptionnels. Ils sont là pour s'assurer des bonnes conditions de transport à bord et verbaliser les usagers en infraction à bord.
Correspondances trains	Réponses
« Le 2ème TER de la journée de la ligne 12 arrive en gare d'Angoulême à 8h26. Or, le TGV pour Bordeaux part d'Angoulême à 8h25, la correspondance n'est donc pas possible. Serait-il possible d'avancer l'heure de ce TER de quelques minutes pour permettre la correspondance comme c'était le cas l'année dernière ? ».	Le 2ème TER de la journée arrive désormais à 8h18 en gare d'Angoulême et permet d'assurer la correspondance avec le TGV N°8441 à destination de Bordeaux.
Gare	Réponses
« A certains horaires, la L12 ou L12+ dessert Iteuil et c'est une très bonne chose. Cependant, cette halte est vieillissante, et elle n'est plus adaptée aux nouveaux trains. Lorsque le train en service est un AGC à trois portes, aucun problème. En revanche, lorsque le train en circulation est un Regiolis à 4 portes, la dernière porte n'est pas reçue à quai car celui-ci n'est pas assez long ! Serait-il possible d'envisager un allongement des quais de la halte d'Iteuil afin que toutes les portes des trains soient desservies à quai ? ».	Les travaux d'allongement des quais sont considérés comme des travaux de mise en accessibilité. Or, pour pouvoir bénéficier d'une mise en accessibilité, une gare doit être inscrite au Schéma directeur (National ou Régional) d'Accessibilité, dont l'entrée est régie par plusieurs critères (1000 voyageurs ou plus/jour, aucune gare accessible à moins de 50km et un établissement recevant du public sensible à 200m autour de la gare). Au vu de la fréquentation (60 passagers/jour) et de la position géographique de la gare d'Iteuil, celle-ci n'est pas concernée par des travaux d'allongement des quais dans le cadre d'une mise en accessibilité. Au vu de la fréquentation de la ligne 12/12+, nous pouvons transmettre votre demande pour étudier les possibilités et orienter les circulations vers davantage de trains 3 portes.
Gare	Réponses
« Sur la ligne 11, le train partant à 7h34 de Poitiers ne s'arrête pas entre le Futuroscope et Châtelleraut. Il serait bien qu'un train fasse toutes les gares de la ligne (Jaunay Clan, La Tricherie, Naintré les Barres...). En effet, cela se fait dans le sens Tours-Poitiers. Pourquoi pas dans ce sens ? ».	Le train de 7h34 à Poitiers a pour vocation d'établir une relation rapide entre Poitiers et Tours. Son arrivée à Tours se fait à 8h46, ce qui est relativement tard pour couvrir l'heure de pointe. Rajouter des arrêts engendrerait un allongement du temps de trajet significatif et le train perdrait ses bénéfices. Si toutefois vous le pouvez (et descendez avant Châtelleraut), nous vous invitons à prendre le TER suivant, de la ligne 12+, qui suit le même trajet que la ligne 11 en marquant tous les arrêts entre Poitiers et Châtelleraut (départ à 7h46 de Poitiers).

Gare	Réponses
« Avec l'augmentation des usagers de cette ligne 13, le parking de la gare de Saint-Aigulin / La Roche-Chalais n'est plus du tout adapté (sous-dimensionné). Quelles solutions seraient envisageables avec Gare et Connexions ? Il est par ailleurs très dégradé (enrobé...). Stationnement sauvage à proximité directe ».	La halte de Saint-Aigulin/La Roche Chalais a bénéficié d'un traitement intégral de la halte, avec notamment des travaux sur les quais, l'aménagement d'une place de parking PMR ainsi que d'un stationnement vélo. Il n'est, pour l'instant pas prévu de mise à niveau du parking qui semble effectivement sous-dimensionné, ni de travaux visant à l'amélioration du revêtement. Nous allons toutefois transmettre votre demande pour étudier les possibilités.
Gare	Réponses
« En hiver 2023, il a été sollicité un aménagement à la gare de Nerpuy (courrier et photos à l'appui) puis une relance a été faite en 2024. Il a été remarqué que des travaux ont été faits dans plusieurs gares sur la ligne 11. Deux demandes ont donc été faites pour la gare de Nerpuy mais en vain : - aménagement du passage entre le parking et les escaliers de la gare (passage goudronné) ainsi qu'une plus forte luminosité (surtout en hiver) ; - aménagement sur le parking pour un abri vélo ou autres 2 roues. Au nom des usagers de cette gare, merci de prendre en considération cette requête et de donner une suite favorable ».	Votre demande sera transmise à SNCF Gares & Connexions, nous allons étudier les possibilités pour installer les équipements demandés.
Horaires	Réponses
« Avoir la possibilité d'avoir deux circulations supplémentaires en milieu de demi-journée en semaine. - un aller Saint-Aigulin - Bordeaux horaire de départ entre 10 et 11 h (qui correspond à la circulation du train no 865019 qui circule que les week-end et jours de fêtes). - un retour Bordeaux – Saint-Aigulin : horaire d'arrivée entre 15 et 16 h ».	La Région est consciente des creux d'offres qui persistent sur la ligne 13 malgré la démarche de refonte des horaires Optim'TER. Malheureusement, la Région Nouvelle-Aquitaine n'a pas les ressources financières nécessaires pour répondre aux besoins et créer davantage de circulations sur cette ligne.
Horaires	Réponses
« Pour aller vers Poitiers depuis Châtelleraut en milieu de journée, le seul train est à 13h15 environ, selon les périodes. Serait-il possible d'ajouter un train vers 12h15 pour pouvoir arriver à 13h à Poitiers ? ».	Il existe sur la ligne 12+, un train partant de Châtelleraut à 11h42 arrivant à 12h18 à Poitiers. Le train auquel vous faites référence sert à assurer les départs de mi-journée à Tours, nous ne pouvons malheureusement pas le déplacer ni ajouter de circulations supplémentaires.
Horaires	Réponses
« N'est-il pas possible de mettre des horaires à Jaunay-Clan comme 8h15-30 comme en 2012 ? certains sont beaucoup trop tôt et d'autres assez tard pour arriver avant 9h au travail... ».	Si vous souhaitez vous déplacer vers Poitiers, un train part à 6h55 puis à 7h54, vous permettant d'arriver à 7h10 et 8h10. Si vous souhaitez vous déplacer vers Angoulême, ce même train de 6h55 arrive à 8h18.

	Enfin, vers Châtellerault, il est possible d'arriver à 8h20 par le train de 7h58 à Jaunay-Clan.
<i>Horaires</i>	<i>Réponses</i>
« Pour la ligne L12 - sens Angoulême- Châtellerault, l'arrivée du 1er train à 7h45 en gare de Poitiers ne permet pas de prendre le seul TGV permettant d'arriver à Bordeaux à 9h (départ de Poitiers à 7h42). Cela oblige à prendre un véhicule pour rejoindre la gare de Poitiers alors que nous disposons d'une ligne TER. De plus, il serait bien que l'horaire du 2nd train du matin faisant arrivant à 8h44 à Poitiers soit avancé afin de bénéficier d'un peu plus de temps pour arriver à notre travail lorsque l'on travaille en plein centre-ville ».	Dans le sens Angoulême – Châtellerault, les TGV sont en provenance de Bordeaux et à destination de Paris, la correspondance en gare de Poitiers est possible (mais toujours direction Paris) grâce au TER arrivant à 06h47 et au départ du TGV à 07h14. Si vous souhaitez prendre le TGV vers Bordeaux au départ de Poitiers, il s'agit du sens Châtellerault – Angoulême, la correspondance est également possible, notamment avec le TER 863153 arrivant en gare de Poitiers à 07h10 et le TGV 8441 au départ de Poitiers à 07h42. Le second train du matin (dans le sens Angoulême – Châtellerault) a été quelque peu avancé, avec une arrivée à 8h40 en gare de Poitiers.
<i>Horaires</i>	<i>Réponses</i>
« Le premier train en partance d'Angoulême direction Bordeaux arrive après 8 h du matin. Comme le soir où il faut parfois attendre presque 1 h pour pouvoir monter dans un train, car il n'y a pas assez de rames pour permettre de couvrir correctement les journées. Pour exemple, le 1er train du matin 7 h. La journée de travail est incompressible. Jusqu'à 20 h arrivée du train en gare si pas de retard. Le soir, cela fait vraiment des journées très longues. Cela est dû à l'insuffisance de rames pour permettre aux usagers de circuler plus facilement ; c'est vraiment dommage ! et de pouvoir couvrir tous les horaires de travail ».	Il n'est pas toujours possible d'ajouter des trains, notamment en début et en fin de journée aux horaires de pointe, notamment à Bordeaux. De plus, la ligne 13 est une ligne où passent les TGV, qui, en plus de bénéficier de la priorité en tant que circulation longue, occupent une partie de la grille horaire. Les horaires des TER de la ligne sont travaillés pour répondre aux horaires de grande affluence et circulent ainsi aux heures de pointe, permettant normalement, de couvrir une journée de travail. La Région est consciente des creux d'offres qui peuvent exister sur cette ligne. La Nous ne disposons pas des capacités financières nécessaires pour créer davantage d'offre sur cette ligne.
<i>Horaires</i>	<i>Réponses</i>
« Qu'est ce qui explique la baisse de la fiabilité de la ligne Angoulême-Bordeaux ces dernières années ? Selon Sud-Ouest, 6,1% de trains en retard en 2019, 14,3% en 2024, c'est plus du double en 5 ans. La dégradation s'est faite de façon modérée mais régulière, d'un ou deux pourcents par an. A cela s'ajoute des travaux incessants et de nombreuses suppressions prévues ou non. Ne nous répondez pas que c'est dû au réseau, car des TGV circulent à 220 km/h, alors à 140/160 km/h pour un TER. Il y a de la marge ».	La ligne 13 a effectivement affiché une baisse de performance ces dernières années, notamment en 2024. On constate surtout une baisse de régularité sur l'année 2024. En cause, une année marquée par de nombreux événements climatiques, comme des tempêtes provoquant des dommages sur le réseau, mais nécessitant également de dégager les dégâts causés par ces intempéries. Des mouvements sociaux ont également impacté la régularité des TER de la ligne. Enfin, malgré la circulation des TGV, les causes réseau peuvent être responsables d'un manque de régularité ponctuel.
<i>Horaires</i>	<i>Réponses</i>
« Il est plus rapide de prendre la voiture que le train sur ce trajet. De même pour un trajet à partir de Châtellerault. En outre, les trajets en journée ne sont pas assez nombreux ».	Il existe effectivement certains creux d'offre en journée sur certaines lignes du réseau TER Nouvelle-Aquitaine. L'offre TER est réfléchi et conçue pour aux besoins des usagers en période de haute fréquentation notamment durant les heures de pointe. Il n'est pas toujours possible

	d'insérer des circulations en journée en raison de contraintes techniques et financières. Sur cette ligne notamment, les TGV circulent et bénéficient de la priorité en tant que circulation longue. L'ajout d'un train représente plusieurs centaines de milliers d'euros de charges annuelles et n'est pas toujours réalisable techniquement.
<i>Horaires</i>	<i>Réponses</i>
« Sur la ligne 12 (Poitiers Angoulême) le premier TER arrive en gare de Poitiers à 7h45, ce qui est très tard pour un 1er TER dans une agglomération telle que Poitiers. On a déjà été contraint par cette décision depuis 12/2024. Là, la SNCF avance les TER du soir départ 17h08 au lieu de 17h11 actuellement (qui était à 17h18 jusqu'en novembre). Les horaires ne sont plus tenables pour les gens qui travaillent. Ils disent être contraints par le passage à Saint-Benoît, mais ils ont réussi à passer le TER Poitiers/La Rochelle de 17h10 à 17h16. Alors, stop. Nous en avons marre d'être la dernière roue du carrosse. On ne doit pas râler assez fort. Vos horaires TER sont faits pour les abonnés ou pas ? Indécemment ».	Comme vous l'avez mentionné, ce train est effectivement contraint par le croisement avec un train de la ligne 14 à St Benoît. Toutefois et après étude par SNCF Voyageurs, il est possible de maintenir le départ de Poitiers à 17h11 au lieu de 17h08. Toutefois, si vous souhaitez arriver à Poitiers avant 7h46, il est possible de prendre le TGV au départ d'Angoulême à 06h24 et 06h34. Concernant le retour, il existe également un TGV plus tard, à 17h27, ou un TER à 18h12.
<i>Infrastructures (voies, réseau)</i>	<i>Réponses</i>
« Ligne 13 Bordeaux - Angoulême. Il est de coutume que le dernier train en partance de Bordeaux, pour se rendre sur Angoulême soit annulé parfois même après 18 h, alors que les trains sont dits assurés sur l'application s'il n'y a pas de changement avant 16 h / 17 h... Mais ce n'est absolument pas vrai ! Le dernier train est possiblement supprimé. Pourquoi ne pas retarder le train précédent pour assurer au moins la fin de service et permettre aux usagers de rentrer chez eux ? Les propositions faites sont de ramener sur Angoulême et Libourne. Or, nous n'habitons pas tous sur ces deux villes et l'on peut facilement se trouver à 50 km de nos domiciles. Il faudrait des solutions fiables ».	Nous regrettons les suppressions inopinées des trains. La Région exige de son exploitant ferroviaire d'assurer les circulations des derniers trains de la journée. Il arrive cependant que la SNCF n'ait pas la capacité d'assurer les dernières circulations journalières. En cas de suppression du dernier train, nous vous invitons à emprunter un TGV, qui certes, ne marquent pas les arrêts intermédiaires mais pourra vous conduire à Angoulême.
<i>Intermodalité – train + bus</i>	<i>Réponses</i>
« La question de l'intermodalité est au centre de nos réflexions. Comment améliorer cette offre TER ligne 13 ? L'aire de co-voiturage de la commune est à plus d'un 1km. Pas de piste cyclable aux alentours, pas de vélo en libre-service (quid expérimentation sur cette ligne pour desservir l'usine KSB sur La Roche-Chalais par exemple (420 salariés sur site)). Pas de départ de ligne de car régional à proximité directe (la ligne car 316 les Eglisottes - Ribérac ne passe pas par la gare...). Il s'agit d'une gare et non d'une halte ferroviaire en pleine expansion depuis des années mais elle est	De plus en plus de gares et haltes sont en expansion et il revient aux collectivités organisatrices de la mobilité sur leur territoire de se saisir du sujet. Si toutefois aucune action n'est envisagée, la Région peut intervenir au travers de contrats opérationnels de mobilité qui permettront aux collectivités présentes sur le territoire de conclure un « partenariat » avec la Région et de mettre en place des actions telles que vous les citez. Nous vous invitons à vous rapprocher du service transport routier de voyageurs pour solliciter leur aide sur la possible création d'une desserte plus performante.

isolée en termes d'infrastructure ce qui est dommageable. En outre, le parking est sous dimensionné ».	
Intermodalité – vélo + train	Réponses
« Retraité, résidant à Vivonne (86) j'ai voulu utiliser les déplacements doux, économiques, responsables, pour me rendre à un RDV à Poitiers en emmenant mon VAE. 1er Constat : il n'y a aucun moyen à Vivonne de franchir les voies avec un vélo de 27 kg sauf à emprunter une passerelle de 30 marches, le TER ne disposait que de 8 places vélo. En gare de Poitiers, l'ascenseur trop petit n'accueillait pas un VAE et j'ai dû emprunter les tunnels (descente et montée). Je rappelle qu'un VAE pèse en moyenne 26 kg. Même problème au retour évidemment. Conscient que je n'aurais pas la possibilité de traverser les voies à Vivonne (voir chapitre 1) j'ai dû descendre à Iteuil qui dispose d'une passerelle adaptée aux vélos... ».	La Région et SNCF Voyageurs travaillent conjointement pour tenter de répondre aux questions liées à l'emport du vélo dans les trains. Le nombre de places destinées aux vélos dans les trains a récemment été augmenté pour de 6 à 10 places, permettant ainsi d'accueillir davantage de vélos. La mise en accessibilité vélo des passerelles est très coûteuse et nécessite de repenser quasiment en intégralité les ouvrages déjà construits. Actuellement, la Région cherche à développer davantage les services de stationnement en gare plutôt que de miser sur l'emport du vélo dans les trains, qui peut se faire au détriment du transport de voyageurs. Si aucun projet de mise à niveau des passerelles de Vivonne et de Poitiers ne sont prévus à court terme, nous prenons bonne note de votre question pour étudier les possibilités.
A Intermodalité – vélo + train	Réponses
« Le mode de transport train + vélo est de plus en plus pratiqué pour le trajet domicile - travail mais également le week-end et durant les congés. Il est nécessaire d'adapter les trains à ces nouveaux usages plutôt que de restreindre cette solution ».	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. 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. La Région travaille également, aux côtés du syndicat intermodal Nouvelle-Aquitaine Mobilités, à ce que l'usager puisse trouver, dans les gares et haltes situées en dehors des grandes agglomérations, des services de mobilité lui permettant de se rendre à destination. Ainsi, la Région finance une expérimentation menée par Nouvelle-Aquitaine Mobilités de vélo en libre-service (les vélos « Modalis ») dans plusieurs villes situées sur la ligne Angoulême-Royan.
Autre	Réponses
« Améliorer la plate-forme de vente des abonnements qui est souvent en échec, et met en difficulté les voyageurs qui se retrouve sans titre de transport ».	La plateforme de vente de billets et d'abonnements et en pleine évolution et se modernise vers une distribution plus fluide, écologique et moderne, sur le réseau TER et au-delà. L'application Modalis permet d'acheter facilement des billets TER et cars régionaux directement sur

	son téléphone, à tout moment. Une boutique en ligne est disponible 24h/24 et 7j/7 pour acheter ses billets depuis un ordinateur, une tablette ou un smartphone. L'objectif est de faciliter les déplacements des usagers en utilisant un même titre de transport pour plusieurs modes de mobilité. A partir du premier semestre 2026, l'achat « en physique » de billets évolue également puisque de nouvelles bornes seront installées et permettront des achats autonomes et rapides. Des guichets et points de vente restent accessibles pour accompagner les personnes qui préfèrent un contact humain ou qui ont besoin d'aide pour des démarches plus spécifiques.
Autre	Réponses
« Autrefois, les trains étaient en retard ou remplacés par un service de bus ; maintenant ils sont carrément supprimés laissant l'usager démuni et éventuellement piégé notamment le soir. Est-ce un biais du contrat avec la Région qui pénalise moins l'exploitant qu'un train en retard ? ».	SNCF Voyageurs a pour mission d'assurer le transport des voyageurs en situation perturbée, prévisible ou non. En situation perturbée prévisible, SNCF Voyageurs met en place un Plan de Transport Adapté permettant de répondre aux besoins des voyageurs durant la durée de la perturbation, en prenant notamment en compte des critères comme le nombre de déplacements en heures de pointes et en heures creuses. En situation perturbée non prévisible, SNCF Voyageurs se doit de mettre en place toutes les actions d'urgence et de substitution dans la limite des moyens disponibles localement.
Autre	Réponses
« Utilisateur de la ligne 11 - 12 depuis bientôt 15 ans, je ne me résigne pas au fait qu'un TER à l'heure doive s'arrêter en pleine voie ou en gare pour laisser passer un TGV en retard ou un train de fret. Sur la route, quand on est en retard, on ne dispose pas d'une priorité pour rattraper celui-ci. Pourquoi n'en est-il pas de même sur les rails ? Les usagers du TER payent leur trajet comme les autres et doivent avoir la même considération comme client ! Projection sur le futur : si les TER devaient être attribués à un autre prestataire que la SNCF, quid de ma requête ? ».	Il existe en effet une hiérarchie dans les circulations ferroviaires, les TGV et les trains Intercités étant placés devant les TER, il arrive que ceux-ci cèdent leur circulation le temps d'un instant au profit d'un autre train (TGV ou Intercités).
Autre	Réponses
« 1 - Concernant le festival de la BD d'Angoulême, l'offre de billets Groupes scolaires nous a été refusée car 80 élèves (jauge maximale) avaient réservé dans le train Bordeaux-Angoulême. Proposition 1 : augmenter la jauge ou la disponibilité en trains. 2 - Proposition 2 : laisser plus de latitude aux établissements scolaires sur les horaires des TER qu'ils souhaitent emprunter (manque de créneaux de TER) ».	La Région reçoit actuellement de nombreuses demandes concernant la mise en place de trains spéciaux. La Région travaille actuellement à l'élaboration d'un plan régional global permettant de définir un cadre qui puisse être proposé aux différentes entités demandant des tarifications combinées ou des circulations supplémentaires. Les réunions de travail permettent notamment de distinguer : le traitement des trains et le niveau de besoin dans le cadre de la convention d'exploitation, les nouvelles demandes de circulation et/ou de renforcement d'offre, les nouvelles demandes de tarifications

	combinées. Vos demandes seront prises en compte dans les modalités et les précisions de l'élaboration de ce plan.
Autre	Réponses
« Pour quelle raison à partir de septembre, le train de 12h35 de Poitiers à Châtellerault sera remplacé par un bus ? Cela va impacter fortement ma vie professionnelle (départ plus tôt et temps de transport doublé) ».	Il s'agit de travaux en gare de Châtellerault, qui impacteront les circulations jusqu'à mi-octobre. Si vous faites référence au train de 12h35 qui circule le samedi et le dimanche, celui-ci n'est pas impacté par les travaux.
Autre	Réponses
« Quelle complexité administrative à gérer en pleine contractualisation du Contrat Opérationnel de Mobilité de faire avec une gare implantée en Charente-Maritime (EPCI 129 communes) qui porte le nom d'une commune de Dordogne (EPCI 6 communes). Interlocuteurs référents différents d'un département à l'autre, non maîtrise des politiques publiques sur le territoire voisin. Difficulté à coordonner l'intermodalité notamment avec les lignes de cars régionaux et les dynamiques de mobilité active... La question du franchissement de la Dronne (rivière) est également source de questions (problème de la connexion des infrastructures : aire de co-voiturage, place du vélo/piéton...) ».	La mise en place des COM est effectivement une démarche qui peut s'avérer complexe notamment par l'association de nombreux acteurs. Nous tentons de nous coordonner au mieux pour tenter de répondre aux besoins des territoires et des usagers, en prenant en compte, comme vous l'avez cité, les enjeux techniques. Nous vous invitons à privilégier la Région comme interlocuteur unique ou votre intercommunalité respective en ce qui concerne vos demandes. Nous pourrions relayer les questions aux acteurs impliqués dans ces démarches au besoin.
Autre	Réponses
« Étant un utilisateur régulier de la ligne TER L12, L12+, j'ai pu, constater des incohérences sur la composition de train utilisé. En effet, aux horaires, et aux jours où il y a le plus de passager, il est employé des tri-caisse (notifié train court sur l'application) et bien souvent cette rame est remplie et il ne reste que très peu de place assise, voire pas du tout. Cela le lundi matin celui en direction de Poitiers, ainsi que le vendredi les 16h11, 17h11 et suivant au retour sur Angoulême. Ils sont bondés, et beaucoup d'usagers n'ont pas de place assise, et il y a un problème de sécurité. Pourquoi ne pas faire des compositions de 4 voire 5 caisses, comme les B82500, 84500 et des Z51500 ? ».	Nous sommes conscients des problématiques de suroccupation des trains et nous travaillons à la résolution de ces situations, notamment en achetant et en déployant du matériel plus capacitaire. La ligne 12/12+ est touchée par ces problématiques sur certains horaires, les nouveaux Régiolis seront déployés progressivement sur le Poitou-Charentes et sur les lignes qui connaissent le plus de sur-fréquentation pour tenter de répondre aux besoins. Cependant, il n'est pas toujours possible de changer les compositions en raison de la taille des trains, qui doivent pouvoir stationner à quai de manière conforme. Certains quais sont trop courts pour permettre d'y stationner des trains, qui doivent pouvoir être reçus à quai.
Autre	Réponses
« Intégrer le ticket Intercités à 1€ dans les abonnements TER ou créer des carnets de 10 tickets par exemple pour éviter de devoir acheter chaque jour ce ticket. Ce n'est vraiment pas pratique pour les trajets journaliers ».	Le ticket Intercités à 1€ réservé aux abonnés TER est présenté comme un coupon unitaire, qui permet de prendre le train Intercités de manière ponctuelle, en complément du TER. Il n'a pas pour l'instant vocation à devenir un véritable abonnement ou complément d'abonnement.
Autre	Réponses
« Il y a quelque chose que j'aimerais comprendre : Comment un train peut-il être supprimé plusieurs jours à l'avance ? »	Les situations perturbées sont effectivement difficiles pour le quotidien des usagers. La Région souhaite que SNCF Voyageurs améliore l'information Voyageurs aux usagers dans ces cas-là quelle que soit la

Le jour même voire dans la soirée pour le lendemain matin, ok, il y a toujours des imprévus. Mais quand on nous annonce une suppression plusieurs jours à l'avance (en dehors de travaux), là j'estime que la prestation devrait impérativement trouver une solution pour les usagers. Pendant ce temps, les abonnés qui paient pour un service quotidien n'ont aucune compensation réelle et en plus doivent faire des frais en utilisant leur véhicule personnel. Pouvons-nous espérer du changement et si possible rapidement ? ».	nature de la perturbation, sa durée et les moyens de substitution mis en œuvre. La suppression précoce des circulations peut s'expliquer par plusieurs raisons (manque de matériel roulant, manque de personnel...). La Région travaille à l'amélioration de ces situations, notamment par l'achat et le renouvellement des rames de train, mais également en mettant en place des programmes de formation visant à découpler le nombre de conducteurs.
---	--

2 : Questions écrites posées dans la conversation teams pendant le comité de lignes

Questions	Réponses
« Est-il envisagé d'augmenter l'offre en nombre de circulations journalières sur la ligne 13, notamment tôt le matin et suite à l'augmentation constante de l'affluence des voyageurs sur le TER au départ d'Angoulême à 6h44 ? Ce TER arrive à Saint-Denis-de-Pile bondé de monde debout et malgré la descente, de nombreux lycéens en gare de Libourne, les voyageurs sont debout jusqu'à Bordeaux du fait de l'affluence des voyageurs allant jusqu'à Cenon ou Bordeaux ».	Nous sommes bien conscients de la suroccupation chronique de cette circulation, qui est dans les cibles prioritaires pour affecter de nouvelles rames (en cours de livraison) et en augmenter la capacité.
Questions « 1) Pouvons-nous avoir l'adresse générique pour vous écrire ? 2) Concernant la taille de la végétation. Nous constatons sur Chasseneuil-du-Poitou une invasion le long de la voie et notamment notre boulo-drome dont la végétation passe au travers des panneaux béton. Est-il prévu un nettoyage afin d'éviter de fragiliser notre structure ? 3) concernant l'inter-mobilité sur la Vienne, quand aura lieu le déploiement Modalis ? ».	Réponses L'adresse pour écrire à la Région sur le ferroviaire est : transports-ferroviaires@nouvelle-aquitaine.fr Concernant votre question sur la végétation, elle sera transmise à SNCF Réseau pour pouvoir vous répondre. Le déploiement de Modalis se fera en 2026, nous n'avons pas encore de date plus précise sur la Vienne
Questions « Monter dans le train à la halte de Saint-Denis-de-Pile est particulièrement complexe le matin avec le flux de lycéens sur le train de 7h41. Cela se calme avec le train de 8h41 car moins de	Réponses

passagers et le train est un Régiolis avec davantage de capacité que les rames AGC. Point de vigilance sur la montée et descente dans les trains sur les quais de gare Libourne lors d'une forte affluence. La gare de Libourne ne semble pas être suffisamment dimensionnée pour absorber les flux sortants et entrants dans la gare lors des fortes affluences. Les escaliers menant aux souterrains sont particulièrement mal adaptés à la circulation des passagers sur le quai en gare. Cela occasionne la perte de précieuses minutes en gare, par moment ».	Effectivement la gare de Libourne est victime de son succès et connaît des engorgements en heures de pointe. Des réflexions sont en cours pour l'amélioration de la Gare de Libourne notamment sur les aspects que vous évoquez.
Questions	Réponses
« Adjoint au maire de Blanzay (halte d'Epanvilliers), j'étais présent à la rencontre du 9 août en gare de Saint-Saviol en présence du Maire de Saint-Saviol et de représentants de la Com' Com' du Civraisien en Poitou. Suite à l'analyse du site de la gare de Saint-Saviol, nous nous sommes déplacés à la halte d'Epanvilliers où nous avons abordé plusieurs points... pour lesquels nous n'avons pas tous les éléments de réponse malgré mes nombreuses relances par mails ».	Je vous invite à contacter mon collègue qui s'occupe du secteur Poitou remi.demange@nouvelle-aquitaine.fr
Questions	Réponses
« Monsieur EMON, que faire alors lorsque l'on est dans une situation où la collectivité ne dispose pas de service VLS et surtout quand on dépasse les frontières des AOM ? ».	Dans les nouveaux matériels en cours de livraison, et même si ce n'est sans doute toujours pas assez, 6 places seront dédiées aux vélos par rame.
Questions	Réponses
« Le principal objet de mon propos était de souligner (en tant qu'élue de la commune de Saint-Aigulin et technicienne chargée des stratégies de revitalisation côté Dordogne) la difficulté de coordonner les politiques publiques sur une infrastructure dénommée gare de Saint-Aigulin/La Roche-Chalais (ligne TER 13) entre un EPCI à 129 communes (Haute Saintonge qui héberge la gare) et un EPCI à 6 communes (Pays de Saint-Aulaye qui détient une partie de la dénomination de la gare et qui est cours de contractualisation du COM). Evidemment, cet équipement présente un intérêt particulier pour l'attractivité du territoire qui se pense en bassin de vie (concept qui fait abstraction des frontières administratives). La difficulté serait de ne pas créer plus de frustration que de besoin (coordination des horaires des trains	Nous prenons bonne note de votre remarque et continuons de travailler en ce sens. Le développement des gares et haltes telles que celles de Saint-Aigulin – La Roche Chalais est accompagné d'enjeux forts et primordiaux pour conserver et améliorer le dynamisme du territoire et nous connaissons l'importance de ces infrastructures pour les usagers. Nous prenons en compte votre demande pour tenter d'améliorer l'intermodalité entre tous les modes de transport.

avec les horaires de travail, surcharge des rames les lundis et vendredis avec les scolaires, sous-dimensionnement du parking de la gare, état de vétusté de ce parking...). L'enjeu est aussi celui de l'intermodalité et de la mise en cohérence des articulations lignes de car (Ligne 316 Les Eglisottes / Ribérac) : question du temps d'attente entre l'arrivée du train et celui du car, besoin de réserver la veille le car régional... Ensuite il y a la question de la multiplication des interlocuteurs qui gravitent autour de ces enjeux de mobilité. Cette gare n'est aujourd'hui pas connectée à l'aire de co-voiturage de la commune par exemple, ni reliée à un réseau cyclable... En complémentarité de l'offre, on s'intéresse aussi à la question du CAR EXPRESS car nous ne sommes qu'à 50 min de Bordeaux qui pourrait alors partir de La Roche-Chalais (24), passer par Saint-Aigulin (17), Montguyon, et rejoindre Montlieu-la-Garde avec la Nationale 10. Enfin la question de l'articulation train / vélo pourrait aussi répondre à des enjeux de développement économique avec la présence notamment de KSB côté la Roche-Chalais (420 personnes sur site dont partie des salariés arrivent de Bordeaux). Merci donc pour l'attention portée à tous ces sujets et pour la facilitation qui permettra de faire de cette gare un équipement au service de l'attractivité de nos territoires ruraux qui deviennent les périphéries de Bordeaux et Périgueux ! ».	
---	--

3 : Questions formulaire d'inscription

Questions	Réponses
« Avoir accès au compte-rendu du comité de ligne 2024... ».	Les comptes-rendus des comités de lignes seront disponibles au mois d'octobre de l'année de tenue des comités de lignes. Le compte-rendu des comités lignes de 2024 sont donc normalement déjà disponibles.
Questions	Réponses
« Le nombre de trains matin et soir est insuffisant à Saint-Aigulin ».	L'offre est dimensionnée pour répondre aux besoins des usagers aux moments opportuns à savoir les heures de pointe. Rajouter des trains sur la ligne 13 n'est pas forcément facile pour des raisons financières et techniques. Cette ligne est empruntée par les TGV qui, en tant que grandes lignes, bénéficient de la priorité de circulation.

Questions	Réponses
« En gare de Saint-Aigulin, l'accès au quai n°2 est impossible, car des voies bloquent l'accès, du coup je ne peux que monter dans le train quai n°1 direction Bordeaux pour aller à Angoulême ».	La gare de Saint-Aigulin est désormais équipée d'une passerelle qui permet d'accéder au quai N°2 en passant par-dessus les voies.

4 : Questions posées en comité de lignes à l'oral

Questions	Réponses
Usager - Pont de la Mardette qui manque de portance, aujourd'hui nos tracteurs de 40 T, en a l'accès limité. Problème mur cimetière effondré à côté de la voie dû aux vibrations. Gestion de végé branche qui finisse par rentrer dans une maison	Bénédicte Mazières, SNCF Réseau Il y a une boîte mail générique que je peux vous envoyer sur lesquels on prend les demandes des personnes, afin de pouvoir déposer vos demandes au cours de l'année, pour la végétation par exemple.
Questions	Réponses
Florence - conseillère Accessibilité gare de Poitiers, côté Maillochon. On en n'entend plus parler de cette mise en accessibilité par ce côté.	Pascal Petel, SNCF G&C En effet côté Maillochon ce n'est pas accessible pour les PMR. Avec Grand Poitiers, une étude est en cours. C'est en cours de réflexion, ça s'intègre dans le projet urbain de Poitiers.
Questions	Réponses
Chloé D. - assistante du président Jean-Yves Ambaud de la communauté de commune Lavalette Tude Dronne On vous a écrit concernant l'aménagement de la gare de Montmoreau. Nous n'avons pas eu de réponse concernant l'aménagement de cette gare qui présente des problèmes d'accessibilité. Cette gare a beaucoup de problème d'accessibilité et de sécurité. Elle est peu convenable pour les gens avec des	Pascal Petel, SNCF G&C On doit voir le terrain pour comprendre la problématique, pour vous rassurer on est en sécurité dans les gares. Mais nous allons prendre en compte votre demande.

poussettes, des bagages, etc. Il faudrait plus de sécurité sur ce site.	
Questions	Réponses
Benoît Groussin, FNAUT Poitou-Charentes J'ai une question par anticipation. La Région a pris la décision d'ouvrir la concurrence prochainement. Le lot n°1 est le Poitou-Charente. Dans le périmètre donné par la Région, il ne correspond pas exactement au périmètre ferroviaire. On veut savoir comment ça va se passer ?	Jacky Emon, conseiller régional Ce sont les autorités organisatrices qui vont décider.
Questions	Réponses
Usager Concernant l'appellation des gares, nous tenons à rappeler que nous sommes en Touraine, et non en Saintonge : seules Les Ormes doivent être mentionnées. Par ailleurs, le pont des Ormes présente un problème de portance, n'ayant pas été conçu pour supporter des engins agricoles de 40 tonnes. L'an dernier, une pierre a failli chuter sur les voies. De plus, un mur de cimetière s'est effondré à proximité, vraisemblablement en raison des vibrations. Peut-on avoir un numéro à contacter pour le service technique ?	Nous prenons en compte votre remarque et allons faire remonter l'information. Si toutefois vous constatez des anomalies présentant un quelconque danger, nous vous invitons à le signaler via un formulaire sur le portail Vigiexpress : https://vigiexpress.sncf.fr