

CONCERTATIONS TER 2024

14 COMITES DE LIGNES

Pour améliorer la qualité de services

Compte-rendu



Comité de lignes Landes

4 avril 2024



Bordeaux – Morcenx – Mont-de-Marsan



Section Bordeaux – Dax



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
<p>« C'est extrêmement enthousiasmant de voir que nous sommes de plus en plus nombreuses/x à utiliser nos vélos pour aller travailler et à les mettre dans le TER pour compléter le trajet... mais du coup la place vient à manquer !</p> <p>N'y a-t-il pas la possibilité d'agrandir les espaces vélos, ou de les multiplier ou d'en créer des nouveaux style "crochets de boucher" pour suspendre les vélos ?</p> <p>Merci en tout cas à tous les usagers/gères et aux agents qui rendent tout ça possible !».</p> <p>« Les vélos sont cantonnés dans un espace réduit : serait-il possible de disposer d'une rame dédiée ou d'une demi rame car le phénomène s'amplifie de jour en jour (de plus en plus de "vélo tafeur" pour des trajets courts et moyens et en été beaucoup de cyclotouristes sur des trajets plus longs) donc prévoir dès maintenant serait utile ».</p> <p>« De plus en plus de personnes viennent à vélo dans les pôles d'échange multimodal et gares.</p> <p>Pour développer l'usage du vélo et des transports en commun complémentaires, la multimodalité et l'intermodalité (train, bus, covoiturage...), il convient de proposer des services vélo et en particulier à Mont-de-Marsan et Dax :</p> <ul style="list-style-type: none">- consignes vélo capacitaires en gares utilisables AUSSI pour les non abonnés TER.- location de vélo- possibilité d'embarquer son vélo dans les trains. Augmenter l'offre d'emport à la belle saison.- signalétique vélo en gare et sur les quais- accessibilité des quais à vélo ».	<p>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.</p> <p>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'utilisateur 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 la création de services de mobilité dans les gares et haltes situées en dehors des grandes agglomérations, permettant aux usagers 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.</p> <p>Concernant les déplacements occasionnels, notamment lié au tourisme à vélo, le service Vélo Zen a été reconduit cette année. Il 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 dont la ligne 51 Bordeaux-Dax-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.</p>
Confort	Réponses
<p>« Quel est le statut des premières rames BGC à batteries retrofitées sur le site d'Alstom - ex Bombardier à Crespin ? Comment se déroulent les essais actuellement en cours ? Quand aura lieu l'autorisation de mise sur le marché ? Quand seront-elles opérationnelles sur Bordeaux</p>	<p>La Région s'est engagée dans un programme d'expérimentation (phase 1 du projet BEMU mené avec SNCF, Alstom et 5 Régions) au travers du retrofit d'une rame BGC, retirée provisoirement du plan de transport pour permettre cette expérimentation. Elle</p>

<p>– Mont-de-Marsan ? Combien de rames seront affectées à cette ligne ? Quel sera le coût supplémentaire pour la Région de l'utilisation de ces rames ? ».</p>	<p>poursuit actuellement ses tests sur le Réseau Ferré National avec succès. Des démarches de certification sont en cours auprès de l'EPSF qui pourra délivrer une Autorisation de Mise sur le Marché d'ici fin 2024/début 2025. En parallèle, un programme de circulations tests est en cours de définition, intégrant la ligne Bordeaux – Mont-de-Marsan.</p> <p>A ce jour, la mise en circulation opérationnelle de cette rame n'est pas arrêtée. Un éventuel déploiement de cette technologie BEMU sur la flotte de BGC sera décidé à l'issue de la phase 1 du projet BEMU.</p> <p>Le nombre de rames BEMU nécessaires pour réaliser les circulations est identique à celui des rames actuelles.</p> <p>Selon les premiers enseignements et retours d'expérience du déploiement du BEMU dans d'autres pays européens, l'utilisation des rames rétrofitées est moins coûteuse que les rames actuelles car il n'y a plus de maintenance des moteurs thermiques diesel. Plusieurs études concluent à la pertinence de cette option de décarbonation, notamment au regard de son coût global.</p>
<p>Confort</p> <p>« Pendant les heures de pointe, proposer des trains plus capacitaires notamment sur la ligne Dax - Bordeaux, comme des Regio2n par exemple ».</p> <p>« Ce train est toujours bondé, les billets sont vendus et il n'y a pas assez de place.</p> <p>Je me retrouve toujours debout collé/serré dans le train, c'est toujours juste pour y rentrer, j'ai vu des personnes ne peut pas pouvoir y monter. Enfin, sur le retour j'ai eu un train à étage ».</p> <p>« Régulièrement quand je prends le train pour voir ma famille à Dax les trains sont très remplis et il m'arrive souvent d'être debout pendant plus d'une heure ! Il faudrait mettre un peu plus d'horaires et ne pas attendre 4h entre 2 trains ! ».</p> <p>« Je suis une utilisatrice régulière de la ligne 45. Serait-il possible de demander aux gens qui s'arrêtent à Biganos de privilégier la ligne Bx-Arcachon svp ? Eux ils ont beaucoup de trains en heure de pointe alors qu'ils envahissent les trains Bordeaux/Mont-de-Marsan beaucoup moins fréquents, avec des vélos et des trottinettes en plus (et bientôt les gros bagages pour les week-ends de mai). Les trains sont bondés, souvent des étudiants ne peuvent pas monter à Pessac. C'est galère totale ! Lundi 1er avril train de 15h40, des gens debout dès Mont-de-</p>	<p>Réponses</p> <p>Le parc matériel disponible est limité et l'usage du TER de plus en plus courant. La Région Nouvelle-Aquitaine doit étudier finement chaque cas de figure. L'offre horaires a été retravaillée sur plusieurs lignes ces dernières années afin de mieux répartir les usagers aux différents horaires de trains, afin de décharger certains horaires. La Région portera une grande attention à l'évolution de la fréquentation afin de voir si le phénomène de suroccupation a baissé.</p> <p>Renforcer la capacité de ces trains n'est ainsi pas toujours possible. Proposer par exemple des rames Regio2N (avec 1 étage) en Sud-Aquitaine ne peut se faire que de façon exceptionnelle si des rames sont libérées des lignes sur lesquelles elles sont normalement affectées et si les conducteurs ont les habilitations pour les conduire. Ces rames ne peuvent pas circuler par ailleurs entre Morcenx et Mont-de-Marsan, la ligne n'étant pas électrifiée.</p>

<p>Marsan... de mon côté de plateforme, comme d'habitude pour les grands week-end et l'été. Pas vu le contrôleur, pas d'annonce du style veuillez libérer les places, etc. ».</p>	
<p>Confort</p> <p>« Serait-il possible d'adapter les trains au nombre grandissant des passagers donc prévoir des trains plus longs sur les différentes lignes qui desservent Pessac-Ychoux ? On se retrouve trop souvent debout. Il faudrait d'ailleurs envisager une rame spécial vélo. De la même façon, il serait bon de proposer des trains plus tard sur cette même ligne, comme c'est le cas pour la ligne Arcachon (jusqu'à 22h30-23h). Cela inciterait davantage à prendre les transports en commun. Enfin, il faudrait envisager des alternatives lors des grandes pannes, comme par ex. la mise en place de bus et aussi plus communiquer : trop souvent, nous n'avons aucune information lorsqu'il y a un problème sur la ligne ».</p>	<p>Réponses</p> <p>Concernant la sur-occupation des trains et l'équipement pour les vélos, vous trouverez des éléments de réponses ci-dessus.</p> <p>Au sujet des amplitudes, proposer des trains aussi tardifs n'est malheureusement pas toujours possibles pour des raisons économiques (la circulation d'un train quotidien coûte plusieurs centaines de milliers d'euros par an à la Région) mais aussi techniques : certains créneaux horaires sont déjà utilisés en fin de journée par des TGV vers Hendaye et Tarbes mais aussi par des trains de fret, ne permettant pas de rajouter de TER. Enfin, ces plages de fin de journée sont souvent utilisées pour réaliser des travaux sur le réseau. Ces trains ne pourraient ainsi pas être opérés durant ces périodes.</p> <p>En ce qui concerne les aléas, des alternatives sont recherchées par SNCF, notamment par la recherche d'autocars de substitution. Cependant, la disponibilité des autocaristes ainsi que les temps de trajet significativement allongés ne permettent pas toujours de proposer des solutions efficaces.</p>
<p>Gares (offre de services)</p> <p>« Je vous remercie de donner la parole aux usagers, je constate un besoin auquel la SNCF pourrait répondre en mettant à la disposition des citoyens un arrêt sur la commune de Rion des Landes, qui ne compte pas loin de 3000 habitants et deux grandes usines, qui brassent pas loin de 1000 emplois sur la commune. Je pense qu'un arrêt donnerait la possibilité à tous ces gens de se rendre à leur travail autrement qu'en voiture. Merci de votre écoute, cordialement ».</p>	<p>Réponses</p> <p>La création d'une nouvelle halte à Rion-des-Landes n'est pas prévue à court terme. Il s'agit en effet d'un investissement lourd pour la Région et les collectivités locales concernées (plusieurs millions d'euros). Aujourd'hui, le potentiel de fréquentation ne paraît pas suffisant pour justifier un tel investissement. Par ailleurs, la création d'une halte entraînerait un ralentissement des trains qui n'est pas toujours compatible avec les autres circulations transitant sur la même ligne.</p>
<p>Horaires</p> <p>« Le train qui part de Dax vers Bordeaux à 16h19 est impossible à prendre pour les lycéens qui finissent vers 16h car les bus de ville arrivent au mieux à 16h25 (couralin L3). Décaler ce train de 15 minutes permettrait de rentrer sans attendre le train 18h30 (environ) ».</p>	<p>Réponses</p> <p>Décaler les horaires de ce train n'est pas possible car il est soumis à de nombreuses contraintes liées à la construction des horaires des trains. Il doit notamment s'insérer dans un sillon horaire pré-défini l'autorisant à emprunter la voie ferrée à un horaire donné. Ce sillon tient compte des horaires des autres trains. Le décaler entraînerait inévitablement un conflit horaire avec un autre train, notamment entre Biganos et Bordeaux où le nombre de circulations est particulièrement important. Nous vous invitons à vous</p>

	<p>rapprocher des services de la Communauté d'Agglomération de Dax pour voir s'il est envisageable d'opérer des modifications sur les horaires des bus.</p>
<p>Horaires</p> <p>« Je suis un travailleur de nuit qui me réjouissait de pouvoir prendre le train pour me rendre au travail mais qui déplore qu'entre 16h35 et 18h26 sur le trajet Morcenx-Biganos, il n'y ait aucun train qui s'arrête. Je prends donc le train de 16h35 qui est souvent plein (nombreuses personnes debout). Ce qui fait que pour ma part j'arrive au travail 1h30 avant ma prise de poste. Nous avons la chance d'être en territoire rural mais non enclavé grâce à cette ligne et j'aimerais que celle-ci puisse être utile aussi bien aux travailleurs de jours que de nuit, ayant des horaires atypiques. Proposition d'un passage supplémentaire entre 17H30 et 18H + passage à Morcenx pour une arrivée Bordeaux à 7h ».</p> <p>« Aux horaires de pointe en fin de journée au moment de la débauche il manque un horaire de train entre 17h38 et 18h45. Peut-être rajouter un train vers 18h15. *Direction Mont de Marsan / et/ ou/ Hendaye ».</p>	<p>Réponses</p> <p>Créer un train supplémentaire représente un investissement financier important pour la Région et n'est pas toujours réalisable techniquement, en particulier sur des sections très fréquentées comme entre Morcenx et Bordeaux. Compte tenu de ces contraintes, il n'est donc pas prévu de rajouter un train supplémentaire à cet horaire-là à court terme. Nous prenons en compte toutefois votre remarque pour envisager d'éventuelles futures études horaires.</p> <p>Une arrivée le matin à 7h est aujourd'hui déjà proposée avec une desserte de Morcenx à 5h46.</p> <p>Le problème est similaire en fin de journée où il n'est pas possible de rajouter un train supplémentaire à moins d'1h d'intervalle alors que de nombreux TGV et TER à destination d'Arcachon circulent à cet horaire.</p>
<p>Horaires</p> <p>« Sur la ligne 51 en gare de Dax, serait-il possible de mettre un TER de type F51 à l'arrivée du TGV de 21h30 ? Actuellement, à cet horaire, la seule option pour rejoindre les stations de la côte landaise est la voiture. Ce TER additionnel serait vraiment un plus environnemental ».</p>	<p>Réponses</p> <p>Il n'est pas prévu à court terme de rajouter un train à cet horaire-là, en correspondance TGV. La Région prend cependant note de votre demande qui pourra être instruite lors de prochaines refontes horaires. Par ailleurs, la mise en place du RER Basco-Landais devrait permettre à terme de renforcer l'offre de manière très conséquente entre Dax et Hendaye, avec une amplitude horaires allant de 6h à 0h.</p>
<p>Horaires</p> <p>« Qu'est-ce qui vous permet de dire que les BGC qui vont être rétrofités avec suppression des moteurs diesel remplacés par des batteries, une technologie non mature, vont être mieux qu'avant ? Au contraire, il y a un vrai risque que la disponibilité de ces BGC hybrides diminue avec l'utilisation en batterie ! Pourquoi la fiabilité des Régiolis est-elle si mauvaise ? Vous nous aviez dit il y a quelques années que ces rames avaient été fiabilisées (attelage Scharfenberg et fermeture des portes, problèmes normalement réglés). De plus, pourquoi les cadres de SNCF Voyageurs ne pallient ils pas aux remplacements des ADC en grève ou malades ? ».</p>	<p>Réponses</p> <p>La technologie batteries est aujourd'hui mature puisqu'elle est utilisée sur des millions de véhicules. Des rames neuves à batteries circulent aussi sur d'autres réseaux européens et donnent satisfaction à leurs exploitants. La nouveauté ici est de rétrofiter des rames existantes. Les premiers tests réalisés en ligne pour la 1^{ère} rame rétrofitée sont en tout cas satisfaisants. Les performances traction sont identiques au mode thermique en n'émettant pas de gaz à effet de serre et en réduisant le bruit en circulation. A ce jour, la première rame rétrofitée n'a pas été mise en exploitation commerciale, il est ainsi trop tôt pour avec un retour</p>

	<p>d'expérience sur la question de la disponibilité de ces rames. La maintenance sera toutefois simplifiée par rapport au moteur actuel.</p> <p>Au sujet des Régiolis, s'ils peuvent connaître quelques dysfonctionnements, leur taux de fiabilité est relativement élevé dans la Région. Les soucis d'attelage que vous évoquez, qui entraînaient des difficultés en gare de Dax pour accrocher et décrocher les trains, ont été résolus depuis plusieurs années.</p> <p>Concernant les remplacements des conducteurs par des cadres SNCF, le nombre limité de cadres formés à la conduite ne permet pas de pallier au remplacement de tous les agents absents.</p>
<p>Horaires</p>	<p>Réponses</p>
<p>« Le 1er train du matin partant de Mont de Marsan ne cesse de changer d'horaire (5h19,5h21ou 5h35) selon les périodes au détriment de la correspondance du TGV pour Paris qui est à 7h12. A partir de fin avril, le ter partira à 5h21 (donc plus tôt qu'actuellement, il est à 5h35) mais arrivera plus tard à Bordeaux de 3 min ce qui empêche d'avoir le TGV de 7h12 et qui oblige les travailleurs qui font le trajet quotidiennement mont de Marsan/Paris à prendre le TGV de 7h46 et donc une arrivé 40 min plus tard à Paris. N'y a-t-il pas une possibilité de faire en sorte que le TER arrive pour la correspondance de 7h12 comme cela était le cas à une certaine période ».</p>	<p>Ce train a subi plusieurs changements d'horaires ces derniers mois en raison d'importants travaux de renouvellement des voies opérés entre Ychoux et Marcheprime. Ces travaux se faisant de nuit et afin de restituer le chantier dans les temps, il a été nécessaire de procéder à quelques modifications horaires. Les travaux étant désormais terminés, les horaires sont désormais stabilisés.</p>
<p>Horaires</p>	<p>Réponses</p>
<p>« Je suis usager du train régulier, mais je continue à prendre ma voiture car j'habite à Dax et travaille à Ondres et je dois rentrer tard, et les derniers trains partent trop tôt. Je travaille aussi le week-end. Et oui, le secteur touristique ! Et là, je ne compte même plus sur le train. Les horaires actuels sont vraiment anti écologiques ! Il faut des fréquences minimums pour les gens les utilisent ! adishatz, et oui au fer ! ».</p>	<p>Aujourd'hui, le dernier train d'Ondres vers Dax part à 20h16 pour une arrivée à 20h47. Ce dernier départ sera décalé à partir de décembre prochain pour un départ d'Ondres à 20h52 et une arrivée à Dax à 21h27. Ce train circulera aussi le week-end. Le développement au cours des prochaines années du RER Basco-Landais doit permettre de proposer des meilleures fréquences et une meilleure amplitude sur cette ligne, en semaine comme le week-end.</p>
<p>Horaires</p>	<p>Réponses</p>
<p>« Pourriez-vous svp renommer l'abonnement TRAVAIL en Abonnement TOURISME. En effet, le matin au départ de Mont-de-Marsan, 1ier train à 5h35, plus aucun arrêt jusqu'à Morcenx, ni même à Fature... 2ieme train, départ à 6h57, mais là, ne comptez pas arriver à votre travail avant 8h..., 8h14 à Fature,..., et 8h40 à Bordeaux. Et cela depuis 2 ans, car effectivement, avant au départ de Mont-de-</p>	<p>Aujourd'hui, les possibilités d'évolution des horaires le matin au départ de Mont-de-Marsan sont très limitées au regard des contraintes de construction horaires sur la voie unique, entre Mont-de-Marsan et Morcenx, mais aussi des circulations déjà nombreuses à cette heure-là entre Morcenx et Bordeaux.</p>

<p>Marsan le matin, il y avait 2 trains, avec arrêt presque dans toutes les gares, qui arrivaient avant 8h à Bordeaux. Tout le monde, ne travaille pas au conseil général, pour choisir ses horaires... Les entreprises privées aident aux déplacements ses employés pour un service qu'ils n'ont pas... Soyez cohérents ».</p> <p>« Serait-il possible d'avoir un premier train partant plus tôt de Mont de Marsan pour Bordeaux ? Habitant Ygos et travaillant à Bordeaux, je prends le premier train à 7h15 avec une correspondance à Morcenx arrivant à 8 heures 40, ce qui relativement tard pour se rendre à mon bureau une fois incluse les correspondances TBM ».</p> <p>« Il serait bien que le premier train de la L45 depuis Mont de marsan arrive à Bordeaux St Jean avant 7h de façon constante. Cela change à chaque saison et remet en cause de nombreuses correspondances que ce soit vers Cenon en ce qui me concerne ou vers Paris pour d'autres voyageurs qui m'accompagnent ».</p>	<p>La Région reste attentive à ces horaires de pointe et pourra envisager avec SNCF des modifications si les conditions le permettent au cours des prochaines années.</p> <p>Il est cependant important de préciser que la fréquentation de la ligne Bordeaux – Mont-de-Marsan a nettement augmenté depuis les évolutions d’offre apportées par la démarche OPTIM’TER (incluant ces trains matinaux) avec +9% de fréquentation par an. Ces évolutions d’offre du matin semblent ainsi avoir trouvé leur public.</p>
<p>Horaires</p> <p>« Cela fait des années que la régularité n’est pas au rendez-vous en raison des problèmes de maintenance et du manque d’ADC, cela ne sert strictement à rien d’augmenter les objectifs d’année en année sachant que ces objectifs ne seront jamais atteints. Paradoxalement, ne serait-il pas mieux de limiter l’offre en diminuant le nombre de circulations pour permettre de remonter la régularité. Qui plus est, vos chiffres présentés au Comité de Ligne 2024 ne sont pas du tout clairs : il serait bien de parler aussi des suppressions non-opérationnelles et d’être bien plus clairs et précis dans vos données des slides 12 à 15, ce manque de clarté étant certainement recherché de votre part ! ».</p>	<p>Réponses</p> <p>Les résultats de fin d’année 2023 et début d’année 2024 n’ont pas été bons sur les lignes TER des Landes suite aux nombreuses intempéries et aux difficultés de maintenances des rames liées aux chocs qu’elles ont subies après les tempêtes. La situation tend à s’améliorer nettement cependant depuis le printemps grâce à un plan d’actions entrepris sur la maintenance et au recrutement de nouveaux conducteurs.</p> <p>La Région ne prévoit pas de limiter l’offre pour faire remonter la régularité : ce ne serait pas une réponse à l’augmentation importante de la fréquentation et aux demandes des usagers d’avoir des trains en plus.</p> <p>Concernant les chiffres présentés en Comité de lignes, les taux de suppression indiqués incluent bien les suppressions non opérationnelles (grèves, travaux...).</p>
<p>Horaires</p> <p>« Convaincue des transports en commun, j'essaie depuis peu d'intégrer le train dans mon quotidien pour me rendre au travail. Cependant, plus aucun train ne circule après 19h au départ de Hendaye. Dans l'autre sens, on peut en compter jusqu'à 5 entre TGV, IC et TER en direction de Bayonne-Dax-Bordeaux après 19h. Elargir les horaires le soir permettrait à d'autres navetteurs de faire le trajet en train plutôt qu'en voiture me semble-t-il ».</p>	<p>Réponses</p> <p>A compter de décembre 2024, une première tranche de création de trains entre Dax et Hendaye est prévue dans le cadre du déploiement du RER Basco-Landais. Un nouveau train au départ d’Hendaye sera ainsi mis en place à 20h06 jusqu’à Dax, tous les jours. A plus long terme, l’amplitude de la ligne devrait être étendue jusqu’à 0h.</p>

<p>Horaires</p> <p>« Augmenter les cadences aux heures creuses car il y a parfois des attentes de trois heures ou plus entre les lignes Morcenx - Bordeaux en semaine et un peu plus de train le dimanche ».</p>	<p>Réponses</p> <p>En décembre 2021 et décembre 2022, la mise en place de la démarche OPTIM'TER a permis d'accroître l'offre sur cette section Morcenx-Bordeaux en heures creuses et le week-end. Aujourd'hui, il n'est pas possible de proposer à court terme des renforts complémentaires pour des questions de coûts et aussi de disponibilité des ressources (humaines et matérielles) nécessaires.</p>
<p>Horaires</p> <p>« Le train de 10 h x mn est souvent supprimé. Les correspondances vers Bordeaux (et surtout vers Dax/Hendaye) depuis Morcenx sont souvent inexistantes ou à horaire inapproprié. Idem pour les retours. De plus, nous avons vécu des suppressions de trains depuis ou vers Mont-de-Marsan, sans aucun avertissement, ni sur panneaux, ni sur un site, laissant les passagers sur un quai sans aucun recours (Un soir, faute de train, un taxi de Mont-de-Marsan est venu nous chercher à MORCENX pour nous amener à Mont-de-Marsan). Notre Préfecture est bien mal desservie par les trains à l'heure où il est conseillé de prendre les transports en commun ».</p> <p>« Est-il possible d'arrêter de supprimer des trains des écrans d'informations et des sites web d'informations. Vous marquez "annulé ou supprimé" c'est très bien, mais un train qui disparaît alors que 30 min avant il était bien visible, c'est perturbant. La communication est primordiale pour que chaque voyageur puisse prévoir ces itinéraires correctement ».</p>	<p>Réponses</p> <p>Des difficultés de production ont en effet concerné la ligne 45 en fin d'année 2023 et début d'année 2024. La situation tend à s'améliorer depuis le printemps. Il est demandé à SNCF Voyageurs de proposer autant que possible des solutions de substitution en cas d'aléas sur le réseau.</p> <p>Concernant l'absence d'avertissement sur les panneaux d'information, ce problème a effectivement été signalé à plusieurs reprises et a été remonté à SNCF Gares & Connexions pour traitement.</p>
<p>Information voyageurs</p> <p>« Une fois de plus à ce Comité de Ligne 2024, vous changez les paramètres des fréquentations ne permettant pas de comparer avec les années précédentes : la fréquentation est maintenant du lundi au dimanche alors que vous la donniez du lundi au vendredi les années précédentes. Il serait bien de nous donner la méthodologie de ce calcul : intègre-t-il les suppressions ? De plus, il n'y a toujours pas les axes des ordonnées en voyageurs.km sur les graphiques mensuels des slides 16, 18 et 20, c'est vraiment très pénible et tout cela fait très peu professionnel ! ».</p>	<p>Réponses</p> <p>La présentation des résultats de fréquentation a évolué cette année, la source de ces données ayant évolué.</p> <p>En termes de comparatif, la progression de la fréquentation est assez nette : +9%/an sur la ligne 45 depuis 2018 (dont +20% entre 2019 et 2022) et +21%/an sur les lignes 51/52.</p>
<p>Information voyageurs</p> <p>« Intensifier l'information, à partir de Pâques sur les médias (journaux, radios, panneaux..) pour inciter les gens à prendre le TER, le réseau routier étant saturé ».</p>	<p>Réponses</p> <p>Des campagnes de communication sont régulièrement réalisées par la Région et SNCF pour promouvoir l'utilisation du TER. Ces campagnes s'appuient sur différents supports : affichage (en gare ou sur des supports publicitaires), sites internet, réseaux sociaux, diffusions de flyers...</p>

<p>Intermodalités</p> <p>« Bien que cela semble difficile comme évoqué précédemment, serait-il possible de faire en sorte que les bus TMA (pôle de correspondance) soient cordonnés avec les horaires des trains. Le train arrivant à 7h32 (si à l'heure exacte), il est impossible d'attraper les bus qui partent à 7h33 ou 7h34 du pôle de correspondance. Tous les matins, nous arrivons au feu de la résidence au bout de la rue laïcité et les bus partent sans nous attendre, ce qui posent un réel problème notamment durant les vacances scolaires où chaque bus est espacé de 30 minutes. Idem pour la navette gratuite qui part parfois alors que nous sommes dans le hall de la gare. Merci d'avance ».</p>	<p>Réponses</p> <p>La Région s'est rapprochée de l'Agglomération de Mont-de-Marsan à ce sujet, suite à plusieurs réclamations émises lors de précédents comités de lignes. Il n'apparaît malheureusement pas possible de modifier les horaires des bus. Les retarder entraînerait des difficultés pour desservir certains établissements à l'heure d'embauche ou de début des cours. L'horaire d'arrivée du train à 7h32 était provisoire, en raison de travaux de renouvellement des voies entre Ychoux et Marcheprime. Depuis le 29 juillet, ce train arrive à Mont-de-Marsan à 7h26 (qui est son horaire théorique), permettant d'améliorer les temps de correspondance.</p>
<p>Intermodalités</p> <p>« Manque de trains et de liens horaires entre les lignes de Nouvelle Aquitaine en particulier entre la ligne Morcenx - La Rochelle ».</p>	<p>Réponses</p> <p>La Région est attachée à proposer des correspondances entre ses TER lorsque cela est possible. La circulation des trains reste toutefois soumise à des sillons horaires afin d'ordonner la circulation des TER au milieu des autres trains. Au départ d'une gare, il n'est ainsi pas possible de proposer des correspondances systématiques entre chaque train pour des questions de capacités des infrastructures (une congestion de trains se créerait sinon à la sortie d'une gare comme Bordeaux). Entre Morcenx et La Rochelle, des correspondances existent cependant, notamment pour faciliter les cheminements des personnes empruntant la Vélodyssée le long du littoral Atlantique.</p>
<p>Tarifs</p> <p>« Il serait plus juste de la part des Lignes Nouvelle Aquitaine, de procéder au remboursement automatiquement des voyageurs lésés par les suppressions régulières des trains le jour J, peu importe les raisons invoquées par les lignes SNCF/TER. Voyageurs doublement lésés (actuellement non remboursés) car en plus, ils se retrouvent livrés à eux même, sans solution de dernière minute (absence bus, pas de véhicule, pas de taxi, personne), ou sur le carreau en dernière minute, et en stress pour se rendre sur les lieux de leur rdv ou devant annuler leur rdv malgré leur importance car la SNCF/ter les a abandonné sans un préavis minimum qui devrait être de 24h ».</p>	<p>Réponses</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
<p>Tarifs</p> <p>« Avec la carte solidaire il n'est pas possible de prendre un abonnement à la semaine ou un abonnement mensuel. Elle n'est utilisable que sur les billets à la journée.</p>	<p>Réponses</p> <p>Le tarif Carte Solidaire est calculé sur la base du billet plein tarif. Il ne s'agit pas d'un abonnement mais d'une carte de réduction permettant d'acheter des billets avec 80% de réduction. Cette</p>

<p>Au final la réduction n'est pas réellement de 80% sur des déplacements réguliers. Merci ».</p>	<p>réduction permet d'obtenir le tarif parmi les plus bas, même pour des usages fréquents.</p>
<p>Questions usagers comité de lignes</p> <p>« Pour en terminer avec le givre, ne faut-il pas simplement continuer et accélérer le déploiement des caténaires CSSR et de passer en 25kV ? Adapter les pantographes et l'ice guard ne seront jamais la solution avec une caténaire vieille de 90 ans. Les investissements seront conséquents de passer en 25kV mais il le faudra tôt ou tard ! ».</p>	<p>Réponses Région-SNCF</p> <p>A ce jour, SNCF Réseau n'envisage pas une telle évolution des infrastructures ferroviaires.</p>
<p>Questions usagers comité de lignes</p> <p>« Concrètement pour le dimanche soir : pourquoi avez-vous supprimé le week-end le TER 867217 Tarbes (16:34) > Bordeaux (19:41) ? Alors qu'il circulait aussi le WE il y a 3 ans et qu'il était toujours bondé malgré 3 rames accolées ? ».</p>	<p>Réponses Région-SNCF</p> <p>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.</p> <p>L'horaire du TER que vous empruntiez a été repris par TGV (Tarbes 16h26 – Bordeaux 19h36). Des possibilités de trajet en TER existent toujours avec correspondance à Pau :</p> <p>Tarbes 17h18 – Pau 18h02 / Pau 18h10 – Bordeaux 20h30 Tarbes 18h09 – Pau 18h57 / Pau 19h22 – Bordeaux 21h45</p>
<p>Questions usagers comité de lignes</p> <p>« Rien à voir avec les cadences, les horaires et tout ce qui a été évoqué jusqu'à présent mais : si on pouvait tenir compte du fait que nous sommes en Gascogne et donc obtenir une prononciation correcte du nom des gares, ce serait plus agréable aux oreilles des autochtones, non anecdotique et surtout plus juste en termes de toponymie : Ishoussss ! et pas Ychouxxx ! Le Bohère et pas La bouèy- èyre, Areungosse et pas Arangosse. Ne peut-on pas faire enregistrer les messages par des personnes du terroir qui seraient prêtes à le faire a gratis ? ».</p>	<p>Réponses Région-SNCF</p> <p>Nous prenons bien note de votre demande qui sera transmise aux services compétents.</p>