



COMPTE-RENDU

PRINTEMPS 2022
15 CONCERTATIONS

**pour améliorer
la qualité
des services TER**

**votre avis
COMPTE**

Volet 3

Comité de lignes Etoile Bordelaise

25.04.2022

L'ESSENTIEL DES INTERVENTIONS LORS DU COMITÉ DE LIGNES

Votre avis compte !

Vous trouverez ici **l'ensemble des propositions** déposées sur la **plateforme de concertation** depuis la date d'ouverture jusqu'au comité de lignes ainsi que les **SMS envoyés lors de celui-ci**.

- 1) Questions plateforme de concertation
- 2) Questions posées lors du comité de lignes (sms)
- 3) Questions reçues et non diffusées lors du comité de lignes

Confort	Réponses Région-SNCF
« Bonjour serait-il possible de mettre à disposition du gel hydro-alcoolique dans les TER ? ».	La Région vous remercie de votre contribution, qui sera relayé à la SNCF.
Confort	Réponses Région-SNCF
« Bonjour. Lors de la dernière concertation de ligne, vous avez fait part de votre étonnement quant au fait qu'il y avait encore de la 1ere classe sur notre ligne, et indiqué à SNCF de faire le nécessaire au plus vite. Un an après, à moi de m'étonner sur le fait que les 1eres classes sont toujours là, et qu'il y a par contre de plus en plus de gens serrés, comme moi, en seconde classe ».	Depuis l'année dernière, SNCF TER a effectivement étudié les conséquences de la suppression de la 1 ^{ère} classe. Les impacts financiers n'étant pas négligeables, afin de préserver ses recettes après 2 années marquées par la crise sanitaire, la mise en œuvre de la suppression de la 1 ^{ère} classe est reportée. Dans l'attente du déploiement de cette mesure, en cas d'affluence, les voyageurs sont autorisés à s'installer en 1 ^{ère} classe, sans surcout.
Confort	Réponses Région-SNCF
« De plus en plus de monde pour prendre le TER, et ce qui n'est pas normal du tout, c'est que le soir à partir de 16 h le train Bordeaux Arcachon est bondé, cela fait 2 semaines que montant à Pessac on doit faire le voyage debout car le train est bondé, certains usagers n'ont même pas pu monter et restent à quai. Ce qui est impensable. Il suffirait de rajouter 2 voitures de plus aux heures pleines (s'adapter) ou une voiture dédié aux vélos et trottinettes, peut être aussi.».	SNCF indique que l'ensemble du parc de matériel roulant TER est engagé, et donc non disponible, sur ces créneaux horaires, en heures de pointe. Pour accompagner au mieux les évolutions de fréquentation, sur la ligne Arcachon <> Bordeaux, au Service Annuel 2022, 2 TER/jour ont été créés, soit 55/jour de semaine.
Confort	Réponses Région-SNCF
« Bonjour, il serait temps de trouver une solution pour permettre aux usagers à vélo d'accéder à une rame dédiée aux cyclistes et propriétaires de trottinettes ou un moyen plus pratique de ranger son vélo sans encombrer la circulation... cdl't ».	La Loi d'Orientation sur les Mobilités (LOM) prévoit que les trains neufs, ou rénovés, devront comporter systématiquement 8 accroches-vélos. Cela sera donc opérationnel dans les prochaines années. Elle prévoit également l'augmentation du nombre de stationnements vélos en gares. En particulier sur la ligne Arcachon <> Bordeaux : ▪ Des mesures estivales, offrent un service d'embarquement des vélos, plus capacitaires sur certaines circulations ; ▪ La majorité des pôles d'échanges multimodaux (PEM) est déjà équipée d'abris vélos sécurisés.
Confort	Réponses Région-SNCF
« Bonjour, on constate qu'il y a de plus en plus de monde sur la ligne le Verdon-Bordeaux. Or, nos trains sont complets, quand aurons-nous des trains comme ceux de Langon ou Arcachon ou alors un train de plus ? ».	Au Service Annuel 2022, grâce au programme Optim'TER, des renforts d'offre ont été créés sur la ligne du Médoc, soit + 5,7% Trains Kilomètres.
Confort	Réponses Région-SNCF

« Cela fait des années que cela dure, il n'y a pas assez d'emplacements vélos et rien n'est fait. Avec le contexte écologique actuel, il est vital de travailler cette partie en adaptant vos espaces vélos à la fréquentation, afin d'inciter votre clientèle à emprunter ce mode de transport. On est en 2022 ! ». « A l'heure où nous devons repenser nos trajets pour les rendre plus écologiques, impossible de continuer avec si peu d'emplacements vélos disponibles dans chaque train. En période de pointe, il n'est pas possible de continuer à faire circuler des trains courts qui empêchent les cyclistes de se garer correctement et obligent les voyageurs à voyager debout. Transition urgente à faire ». « Les vélos dans les wagons deviennent invivables. Ils bloquent toutes circulations aux autres voyageurs, déjà que les trains sont bondés et difficiles. Ils bloquent les accès aux toilettes, de s'asseoir dans wagons pas destinés. C'est même dangereux car impossible d'évacuer si besoin ! et cela retarde même les trains. Faisons comme le tram : pas de vélo en heure de pointe, car dans la plupart des gares des box sont prévus pour laisser les vélos. Et cela laisserait l'opportunité à plus de voyageurs de monter ». « Il serait nécessaire d'augmenter le nombre de portes-vélos, surtout à l'approche de l'été. Prenant mon vélo pour aller travailler, j'ai peur de me voir refuser l'accès avec tous les vacanciers utilisant la ligne ». « Afin de favoriser la mobilité, il faudrait augmenter les places pour les vélos surtout pendant les heures de pointe. Nous prenons souvent le vélo afin de pouvoir nous rendre à nos lieux de travail et le manque de place rend le trajet inconfortable pour nous et les autres usagers ».	La Loi d'Orientation sur les Mobilités (LOM) prévoit que les trains neufs, ou rénovés, devront comporter systématiquement 8 accroches-vélos. Cela sera donc opérationnel dans les prochaines années. Elle prévoit également l'augmentation du nombre de stationnements vélos en gares. En particulier sur la ligne Arcachon <> Bordeaux, et Le Verdon <> Bordeaux : ▪ Des mesures estivales, offrent un service d'embarquement des vélos, plus capacitaires sur certaines circulations ; ▪ La majorité des pôles d'échanges multimodaux (PEM) est déjà équipée d'abris vélos sécurisés, avec d'autres projets en cours, avec notamment des aides de l'Etat.
Confort « Suite aux changements d'horaires de fin d'année 2021, il faudra remettre en service, ce train qui partait de la gare de Caudéran vers 8h10 à destination de Margaux. Il a été supprimé, suite aux pétitions des horaires du train de 7h40, mais il serait utile d'avoir celui de 8h10 également ! ».	Réponses Région-SNCF Au Service Annuel (SA) 2022, mis en service en décembre 2021, aucun TER n'a été supprimé. Toute l'offre a été conservée, et même renforcée (+ 5,7% Trains/Km), avec des évolutions horaires en moyenne de 20/30 minutes, à cause de la refonte de l'activité TGV Paris<>Bordeaux. Pour répondre aux ajustements horaires de nombreux usagers, les TER Bordeaux/Pessac-Macau ont dû être permutés avec ceux desservant Lesparre. Compte tenu des contraintes de l'infrastructure, il n'est pas possible de faire circuler un train supplémentaire dans ce créneau horaire.

Confort	Réponses Région-SNCF
« Usager de la ligne 42 entre Blanquefort et Bordeaux St Jean, je regrette néanmoins le peu de place mis à disposition pour les vélos : le système d'accroche n'est pas commode et les vélos encombrent la montée et la descente des voyageurs. Un wagon réservé aux vélos serait peut-être la solution ? Personnellement, je suis découragée de prendre le mien. Je tiens à remercier les collectivités de permettre aux abonnés TBM de prendre le TER avec ce même abonnement ! ».	La Loi d'Orientations sur les Mobilités (LOM) prévoit que les trains neufs, ou rénovés, devront comporter systématiquement 8 accroches-vélos. Cela sera donc opérationnel dans les prochaines années. Elle prévoit également l'augmentation du nombre de stationnements vélos en gares. En particulier sur la ligne Le Verdon <> Bordeaux : Des mesures estivales, offrent un service d'embarquement des vélos, plus capacitaires sur certaines circulations ; La majorité des pôles d'échanges multimodaux (PEM) est déjà équipée d'abris vélos sécurisés, avec d'autres projets en cours.
Confort	Réponses Région-SNCF
« Les rames Arcachon Libourne/Coutras sont limitées à une unité. Il semblerait que ce soit à cause de longueur de quais sûrement au Nord de Bordeaux puisqu'avant les rames comportaient 2 unités indispensables en horaires de pointe. Que pensez-vous faire pour rétablir la situation avec 2 rames et dans combien de temps ? ».	Ces liaisons Coutras/Libourne <> Bordeaux sont effectivement en unité simple, pour cause de longueur de quais trop courte de certaines gares et haltes, entre St Denis de Pile et Bordeaux. La SNCF étudie actuellement les adaptations de quais nécessaires, pour que des trains plus longs (soit en « unités multiples » = 2 unités), et plus capacitaires, puissent être mis en circulation, dès que possible.
Gares (offre de services)	Réponses Région-SNCF
« Bonjour. Serait-il possible d'envisager des travaux à la halte de Caudéran-Mérignac ? - Avoir un abri pour nous abriter de la pluie du vent etc. - Avoir une cabine "cabanon" vélo. - Un point multimodale SNCF/TBM accès clientèle billetterie présentiel. Actuellement les clients doivent aller à Pessac/Blanquefort ou Bordeaux. Il serait bien de moderniser cette halte gare de Caudéran-Mérignac. En vous remerciant ».	Un projet de modernisation de la halte de Caudéran-Mérignac, est actuellement en cours de discussion, entre la Ville, Bordeaux Métropole, la Région Nouvelle-Aquitaine, l'Etat et la SNCF, en qualité de propriétaire et gestionnaire de ce site. A ce jour, le programme envisagé intègre notamment, un abri voyageurs et un abri vélo sécurisé. Un accès billetterie en présentiel n'est pas prévu.
Gares (offre de services)	Réponses Région-SNCF
« Desserte de la ligne 42 en gare Pessac alouette pour accéder à l'hôpital Haut Lévéque ».	La configuration des infrastructures ferroviaires, ne permet pas que la ligne 42 desserve la halte de Pessac Alouette dont le terminus est Pessac. Une correspondance en gare de Pessac est nécessaire, sachant que d'une part, 55 TER/jour effectuent la liaison Pessac <> Pessac Alouette, avec un temps de parcours de 4 minutes, en moyenne.
Gares (offre de services)	Réponses Région-SNCF
« Le passage des escaliers souterrains avec un vélo est périlleux. Il serait judicieux de généraliser les rampes vélo (comme à Pessac-Alouette) dans toutes les gares ».	Dans chaque projet de modernisation de gares et haltes TER, la Région demande systématiquement à SNCF que des rampes vélos soient intégrées aux escaliers.

Gares (offre de services)	Réponses Région-SNCF
« Le sous-terrain de la gare de Saint-Loubès est sombre, souvent dégradé, avec des difficultés d'entretien. Une surveillance par caméra permettrait de maintenir dans un bon état cet espace, son éclairage, et les équipements le composant (grilles de pluviales). L'accès des rampes est peu roulante pour les vélos, trottinettes et autres poussettes en raison des petites marches espacées ».	La Région a connaissance de cette situation, et suite à votre intervention, a sollicité de nouveau l'intervention de SNCF et de la Ville, qui gère aussi une partie de ces espaces de circulation.
Gares (offre de services)	Réponses Région-SNCF
« J'ai pris le bus récemment et surpris par la gestion des titres de transport. titre de transport acheté sur appli dédié et validation de mon billet par bluetooth automatiquement dans le bus. Avez-vous une réflexion sur le système de validation des titres de transport TER ? Comparé au système des bus, celui des TER semble d'un autre temps... Imaginez un abonnement mensuel avec 30 voyages crédités qu'on pourrait utiliser quand on le souhaite, et de garder notre crédit quand trains sont supprimés...».	La Région, avec la SNCF et Nouvelle-Aquitaine Mobilités, travaillent à ces adaptations de billettiques, notamment à terme, avec le support « Modalis ». L'abonnement TER est d'ores et déjà disponible sur support billettique via la carte Modalis. Quant au pass télétravail 20 ou 30 voyages, il existe aussi sur l'application Tickets Modalis.
Gares (offre de services)	Réponses Région-SNCF
« Bonjour, Aujourd'hui je rencontre beaucoup de difficultés d'accessibilité en Gare et à bord des TER, je suis en fauteuil roulant. Tous les quais à Bordeaux ne sont pas accessibles aux PMR. A la gare de Cadaujac, il y a un pont à monter, traverser et descendre pour aller vers Bordeaux donc inaccessible entièrement. Et pas de service accessible TER à Cadaujac. Sans compter l'espace entre le marchepied et le quai. L'urgence est l'accessibilité aux PMR de l'intégralité des gares TER même en campagne ».	La priorisation de la mise en accessibilité des gares est issue des Schémas directeur d'accessibilité nationale et régionale. Ainsi, la gare de Bordeaux a été identifiée comme prioritaire au titre de sa fréquentation. Les travaux, actuellement en cours, se finaliseront fin septembre. La gare de Cadaujac n'est pas prioritaire selon le Schéma évoqué précédemment. Aussi sa mise en accessibilité n'est pas prévue à courte échéance, les financeurs (Région, Etat, SNCF) concentrant leurs interventions sur la finalisation de la mise en accessibilité des gares prioritaires.
Gares (offre de services)	Réponses Région-SNCF
« A partir de 8h30, il n'est plus possible en semaine de stationner en gare de Beautiran. Obligé de se stationner dans des zones non prévues et lointaines sans assurance de pouvoir être à l'heure pour son train. Le garage vélo contient lui très peu de places non sécurisées, vols très réguliers. Problème en lien avec les remaniements horaires de toutes les gares voisines. Urgence d'intervenir ! ».	Pour commencer à traiter cette situation, la Région avait co-financé en 2020, les travaux d'agrandissement du parking (+ 44 places), avec une participation régionale de 20 % (soit 21 000€). Dans le cadre du programme de RER Métropolitain, des aménagements complémentaires pourront être étudiés et réalisés, avec l'ensemble des partenaires, dont Bordeaux Métropole, les collectivités locales, et la SNCF.
Gares (offre de services)	Réponses Région-SNCF
« Usager régulier de la gare de Saint-Sulpice-Izon, je fais le constat d'une nécessaire amélioration de l'offre de service : - absence d'automates en gare pour permettre l'achat de billets TER ;	La Région vous remercie pour votre intervention, dont certains descriptifs sont connus, également par la SNCF. Dans le cadre du programme de RER Métropolitain, des

- amélioration du passage d'un quai à l'autre qui est extrêmement périlleux les jours de pluie à cause de la boue, long, et qui n'est pas aménagé pour les PMR ; - agrandissement du parking proche de la route entre Saint-Sulpice et Izon ; - installation de véritables bancs sur les quais ».	aménagements pourront être étudiés et réalisés, avec l'ensemble des partenaires, dont Bordeaux Métropole, les collectivités locales, et la SNCF.
Gares (offre de services)	Réponses Région-SNCF
« Dans une démarche écologique et vu l'augmentation des carburants, nous cherchons tous à utiliser les transports en communs. Sauf que l'offre n'est absolument pas en adéquation avec nos vies, nos horaires, nos contraintes... Pourquoi ne pas transformer cette ligne Bordeaux/Le Verdon comme un tram en continu ? Passage tous les 1/4 d'heure aux heures de pointe avec réouverture de TOUTES LES PETITES GARES (Saint-Vivien, Queyrac, etc....) puis toutes les heures en journée ».	La vitesse de circulation des trams est plus réduite que celle des trains. Aussi, les temps de parcours sur de telles distances entre Bordeaux et Pointe de Grave (112 km) seraient dissuasifs. Toute création/réouverture de point d'arrêt doit faire l'objet préalablement d'une analyse de potentiel pour justifier l'investissement public. Les collectivités locales doivent être à l'initiative d'une telle démarche.
Gares (offre de services)	Réponses Région-SNCF
« Dans la mesure où les horaires de train ont changé en décembre, il serait bien de faire en sorte que la gare de Soulac-sur-Mer (entre autres certainement), ferme à 17h25, heure de départ du dernier train, au lieu de 17h20, afin que les personnes qui arrivent à cette heure-ci et qui apprennent sur place qu'elles n'ont pas de train puissent avoir quelqu'un au guichet pour les aider, puisque le numéro de téléphone TER Aquitaine ne répond jamais à ces heures. Merci ! ».	Votre demande d'adaptation des horaires du guichet de fin de journée en gare de Soulac sera relayée à la SNCF.
Gares (offre de services)	Réponses Région-SNCF
« Ce point d'arrêt concerne les 6 000 habitants des communes de Jau-Dignac et Loirac, Vensac, Saint-Vivien, Grayan et Talais doivent se rendre à Soulac ou à Lesparre pour aller à Bordeaux. La création de ce point d'arrêt contribuerait de manière significative à améliorer l'offre de mobilité pour les habitants du Nord Médoc qui peuvent à ce jour se sentir défavorisés. Une pétition sur ce sujet est en ligne. Au 18 avril 2022, 1200 signatures ont été recueillies ».	Toute réouverture de point d'arrêt TER doit faire l'objet d'une étude d'opportunité pour juger du potentiel de fréquentation afin de justifier de l'investissement. Cette étude doit être portée en partenariat avec les collectivités locales. A noter que tout ajout d'arrêt supplémentaire doit être justifié, car il peut contraindre les conditions d'exploitation ferroviaire.
Gares (offre de services)	Réponses Région-SNCF
« Fermée depuis juillet 2008, la gare de Pierroton n'est plus desservie. Pourtant, le bassin d'emploi près de cette gare est conséquent : Campus Forêt-Bois INRAE, Alliance, Batiland, entrepôts Aldi et Cdiscount, logistique Carrefour, Decathlon, Lidl, ... Une réouverture désengorgerait à coup sûr l'autoroute A63 et les routes environnantes. Certains employés utiliseraient leur vélo en sortie de TER, les entreprises les plus	La réouverture de point d'arrêt TER nécessite une étude d'opportunité pour juger du potentiel de fréquentation afin de justifier de l'investissement. Cette étude doit être portée par les collectivités locales. A noter que tout ajout d'arrêt supplémentaire doit être justifié, car il peut contraindre les conditions d'exploitation.

éloignées de la gare pourraient être desservies par un système de navettes ».	
Gares (offre de services)	Réponses Région-SNCF
« Sur Bordeaux-Pointe-de-Grave et entre Bordeaux et Factice-Biganos, de nombreuses gares ont été fermées, alors qu'elles desservait de petites agglomérations désormais en pleine expansion. Il faudrait regarder au cas par cas l'opportunité d'une réouverture puis organiser les horaires de manière à ce qu'il y ait des trains directs et des semi-directs desservant en alternance une part différente des gares intermédiaires. C'est ainsi que fonctionne le RER francilien auquel vous vous référez ! ».	Toute réouverture de point d'arrêt TER doit faire l'objet d'une étude d'opportunité pour juger du potentiel de fréquentation afin de justifier de l'investissement. Cette étude doit être portée par les collectivités locales. A noter que tout ajout d'arrêt supplémentaire doit être justifié, car il peut contraindre les conditions d'exploitation.
Horaires	Réponses Région-SNCF
« Bonjour, l'horaire du train de 6h54 départ Blanquefort pour Pessac a été supprimé ne donnant pas la possibilité aux étudiants (ou travailleurs) débutant à 08h de prendre le TER horaire permettant d'arriver à Pessac à 7h15-07h30 serait important. Idem pour le retour Pessac-Blanquefort, plus d'horaires serait souhaitable ».	Au Service Annuel (SA) 2022, mis en service en décembre 2021, aucun TER n'a été supprimé. Toute l'offre a été conservée, avec des ajustements horaires, et même renforcée (+5,7% Trains/Km), avec des évolutions horaires en moyenne de 20/30 minutes, à cause de la refonte de l'activité TGV Paris<>Bordeaux.
Horaires	Réponses Région-SNCF
« Il y a 18 allers vers Bordeaux depuis St-André-de-Cubzac 12 retours dont le soir un par heure. Pour permettre une vraie prise en compte des transports en commun, il est souhaitable de revenir à un train toutes les demi-heures au moins (toutes les 20mn serait mieux) de 16h30 à 18h30 ».	En heures de pointes d'après-midi, cette ligne TER St Mariens <> Bordeaux est quasiment cadencée en moyenne aux 30 minutes, sachant que des renforts complémentaires seront déployés au Service Annuel 2023, avec + 6 TER/jour de semaine envisagés, dont un départ de Bordeaux à 21h08, demandé depuis plusieurs Comités de ligne.
Horaires	Réponses Région-SNCF
« Après avoir lutté en octobre et novembre pour le maintien des horaires compatibles avec nos horaires de travail, je me permets de vous demander de garder tous les horaires actuels de la ligne, surtout le train de 7h27 au départ de Bordeaux Saint Jean. De plus, nous espérons que le train du soir, au départ de 16h28 soit maintenu, (actuellement retardé à cause des travaux). Merci d'avance ».	Le TER au départ de Bordeaux St Jean à 16h28 est ponctuellement neutralisé, uniquement lors des travaux de création de la halte du Bouscat Ste Germaine, de 10h à 17h, du lundi au vendredi. Au Service Annuel 2023, dès le 12 décembre prochain, toutes les circulations TER seront réactivées.
Horaires	Réponses Région-SNCF
« Arrivée à Pessac à 8h12, trop tard pour les étudiants. Une arrivée à 7h30 serait plus pratique. Pour le retour Pessac Macau un train par heure à partir de 16h serait souhaitable ».	Votre demande d'adaptation des horaires sera relayée à la SNCF, pour être étudiée.
Horaires	Réponses Région-SNCF
« Ce serait bien d'avoir au moins un TER plus tôt le matin et un plus tard le soir. Un toutes les 30min entre 5h et 10h et pareil entre 17h et 21h.	Au Service Annuel 2023, + 6 TER/jour de semaine seront créés, dont un départ de Bordeaux à 21h08, demandé depuis plusieurs Comités de ligne.

Il y a de plus en plus de personnes qui s'installent sur la ligne Bordeaux St-Mariens, vers St-Mariens, d'autant plus que l'on va bientôt payer une taxe en plus pour la LGV. Si on pouvait au moins pouvoir aller travailler en ter ce serait bien. Là, on est obligé de partir 12h en tout pour travailler 7h, vu les horaires actuels.....».	
<i>Horaires</i>	<i>Réponses Région-SNCF</i>
« Les usagers de la ligne Bordeaux-Arcachon ont perdu en flexibilité depuis ce début d'année 2022. Il est impératif de renforcer la fréquence des trains aux heures de pointes notamment l'après-midi en rétablissant les TER 866338 (départ Arcachon 14:33) et 866342 (départ Arcachon 15:33). Merci ».	Pour accompagner au mieux les évolutions de fréquentation, sur la ligne Arcachon <> Bordeaux, au Service Annuel (SA) 2022 (à compter de décembre 2021), 2 TER/jour ont été créés, soit 55/jour de semaine, sachant qu'aucun TER n'a été supprimé : avec la refonte de l'activité TGV Bordeaux <> Paris, tous les horaires ont évolué d'environ 20-30 minutes.
<i>Horaires</i>	<i>Réponses Région-SNCF</i>
« Souhait d'1 train Libourne-Arcachon toutes les 30 min de 7h à 10h ainsi que sur la période 16h à 19h pour pouvoir aller travailler en train quotidiennement. Cela permettrait de ne pas avoir un trop grand laps de temps entre 2 trains lorsqu'il y a une suppression. On compte sur vous ! ».	Un des objectifs de la feuille de route du RER Métropolitain (RERM), à terme soit à l'horizon 2028-30, est de une fréquence cible à 30 minutes toute la journée, sur tous les axes, dont Coutras/Libourne <> Arcachon.
<i>Horaires</i>	<i>Réponses Région-SNCF</i>
« Un repas d'affaire, un séminaire, une soirée à Bordeaux, un train tardif de Paris... Et vous voilà bloqué à Bordeaux.... Pourquoi dans l'esprit RER ne pas avoir quelques trains tant qu'il y a du tram (22h, 23h, 24h?) ?».	En plus des renforts d'offre, la feuille de route du RERM prévoit l'augmentation progressive des amplitudes horaires, notamment en soirée.
<i>Horaires</i>	<i>Réponses Région-SNCF</i>
« Afin de pouvoir prendre les 1er TGV qui partent à 5h40 de Saint-Jean, il faudrait que des TER passent vers 5h25 à Gazinet ».	Cette demande sera relayée à SNCF, pour en étudier la faisabilité.
<i>Horaires</i>	<i>Réponses Région-SNCF</i>
« Il y a un gap de plus d'une heure le matin dans les horaire rejoignant l'agglomération bordelaise depuis le Médoc entre 8h30 et 9h30. C'est l'heure où la fréquence devrait être la plus importante. Le train partant de Macau à 9h10 partait avant 30min plus tôt, ce qui était bien plus adapté à des horaires de travail et permettait d'avoir environ un train toutes les 30 min ».	Au Service Annuel (SA) 2022, mis en service en décembre 2021, aucun TER n'a été supprimé. Toute l'offre a été conservée, et même renforcée (+5,7% Trains/Km), avec des évolutions horaires en moyenne de 20/30 minutes, à cause de la refonte de l'activité TGV Paris<>Bordeaux.
<i>Horaires</i>	<i>Réponses Région-SNCF</i>
« Plus de trains entre Langon et Bordeaux entre 7h et 9h et 16h 19h ».	La démarche SNCF-Région « Optim'TER », a permis au Service Annuel (SA) 2022, d'augmenter significativement l'offre TER sur la ligne Agen-Langon-Bordeaux, avec + 10,3 % de Trains-Kilomètre. Cette refonte de l'offre a été opérée en veillant au positionnement d'horaires pertinents pour les domicile/travail-études, tout en maintenant au maximum, les correspondances TER.

	Ainsi, en semaine, à titre d'exemples, les gares de Langon et Beautiran bénéficient de + 3 arrêts supplémentaires/jour (de semaine). En complément, au Service Annuel (SA) 2023, 2 TER supplémentaires/jour de semaine seront créés.
Horaires	Réponses Région-SNCF
« Serait-il possible que les trains ne s'arrêtant pas en gare de Cestas et Pessac puissent s'arrêter, lorsqu'il y a des perturbations sur la ligne Arcachon Bordeaux ? Exemple : train qui s'arrête à 16h 41 à Cestas est supprimé et on voit passer le TER à 16h30 qui ne s'arrête pas à Cestas juste avant. Serait-il possible dans ce cas, qu'il puisse s'arrêter pour prendre en charge les personnes qui devaient prendre le train de 16h41 ? ».	Cette demande sera relayée à SNCF, pour en étudier la faisabilité avec les services de la Région.
Horaires	Réponses Région-SNCF
« Il n'est pas possible pour les personnes qui travaillent à Bordeaux le week-end en horaire de "bureau" de prendre le train pour aller travailler, les horaires ne sont pas adaptés (on peut arriver à 8h34 à Bordeaux le samedi, mais pas de train entre 16h30 et 18h30 pour le retour, et le dimanche c'est l'inverse, pas de train le matin, mais des trains pour le retour). Il manque un train Bordeaux / Langon le samedi soir, et un Langon / Bordeaux le dimanche matin pour arriver vers 8h/8h30 à Bordeaux ».	La Région étudiera la faisabilité technique, en lien avec SNCF, et financière de votre demande.
Horaires	Réponses Région-SNCF
« Le lycée Odilon Redon a un site à Pauillac et l'autre à Lesparre et les enseignants peuvent avoir cours le matin sur un site et l'après-midi sur l'autre. Actuellement, habitant Eysines, je suis obligé de prendre ma voiture deux jours par semaine, juste car je ne peux plus, depuis les derniers horaires, me rendre pendant la pause méridienne sur le site de Pauillac quand j'ai cours le matin sur le site de Lesparre... :-(».	Au Service Annuel (SA) 2022, mis en service en décembre 2021, aucun TER n'a été supprimé. Toute l'offre TER a été conservée, et même renforcée (+5,7% Trains/Km), avec des évolutions horaires en moyenne de 20/30 minutes, à cause de la refonte de l'activité TGV Paris<>Bordeaux.
Horaires	Réponses Région-SNCF
« Pour les retards/suppressions, vous devriez simplifier la procédure. Cela doit être rendu possible en quelques clics. Pour information, le trajet Caudéran/Margaux, n'existait pas depuis plus de 3 ans. Cela a été ajouté récemment, mais du coup impossible de profiter de la Garantie Fiabilité. Beaucoup de lacunes au niveau du service commercial qui n'est clairement pas à la hauteur des besoins de votre clientèle. Il faudra également rendre la dématérialisation de la carte Modalis possible ».	La SNCF et la Région vous remercient pour votre intervention, qui sera étudiée.

Horaires	Réponses Région-SNCF
« Trop peu de rames le matin entre 7h et 8h, parfois impossible de monter. Trop peu de TER : aucun entretien 9h28 et 12h28 depuis Saint-André. Seulement 1 TER par heure pour le retour de Bordeaux en fin de journée sans compter le nombre de fois où les Trains sont annulés car réutilisés ! Un gros développement de cette ligne est urgent ! ».	A la demande de la Région, la SNCF poursuit les efforts d'amélioration de la régularité de la ligne, pour lesquels les données 2022 ont été présentées en séance de comité de ligne. En complément, sur le volet offre, au Service Annuel 2023, + 6 TER/jour de semaine seront créés sur cette ligne St Mariens <> Bordeaux, dont un départ de Bordeaux à 21h08, demandé depuis plusieurs Comités de ligne.
Horaires	Réponses Région-SNCF
« Sur la ligne 43.1 Saint-Mariens à Bordeaux, l'affluence le matin et le soir entre Cenon et Saint-André-de-Cubzac est telle que : - régulièrement des voyageurs s'entassent pour pouvoir prendre le train, en voyageant debout, dans les escaliers, et même dans les WC ; - d'autres restent à quai car ils le train est plein ; - les vélos n'ont pas de place. ==> Solution : + de rames et + de trains !».	La SNCF continue les efforts d'amélioration de la capacité des trains de la ligne, sachant que tout le parc matériel TER est engagé le matin en semaine, ne permettant pas, selon SNCF, de rajouter des rames sur l'axe St Mariens <> Bordeaux. En complément, sur le volet offre, au Service Annuel 2023, + 6 TER/jour de semaine seront créés sur cette ligne St Mariens <> Bordeaux, dont un départ de Bordeaux à 21h08, demandé depuis plusieurs Comités de ligne. La Loi d'Orientations sur les Mobilités (LOM) prévoit que les trains neufs, ou rénovés, devront comporter systématiquement 8 accroches-vélos. Cela sera donc opérationnel dans les prochaines années. Elle prévoit également l'augmentation du nombre de stationnements vélos en gares.
Horaires	Réponses Région-SNCF
« Bonjour, on peut prendre un train Lesparre-Pessac mais pas de retour. Serait-il possible de prendre exceptionnellement le train Pessac-Bordeaux avec la carte TBM afin de reprendre la ligne Bordeaux-Lesparre ? Aussi le matin c'était 5h59 pourquoi l'avoir mis à Pauillac à 5h40 ? ».	L'expérimentation actuellement en cours permet aux abonnés TBM d'emprunter le TER entre Parempuyre et Bordeaux/Pessac. A l'issue de celle-ci, en septembre 2022, la Région et Bordeaux Métropole devront entériner les nouvelles modalités d'un billet unique sur le périmètre du RER Métropolitain. Plusieurs scénarios sont encore à l'étude.
Horaires	Réponses Région-SNCF
« Pour un vrai transport urbain, un TER toutes les 15 min en intra-métropole ».	Un des objectifs de la feuille de route du RER Métropolitain (RERM), à terme soit à l'horizon 2028-30, est de viser la fréquence aux 30 minutes en journée de semaine. A plus long terme, pour les zones les plus fréquentées une fréquence au ¼ d'heure pourra être visée.
Horaires	Réponses Région-SNCF
« Pour dynamiser les échanges entre le Médoc et Bordeaux et permettre aux jeunes et moins jeunes de passer une soirée à Bordeaux et rentrer en train après 20h, il faut repousser l'heure des derniers trains au moins autour de minuit et densifier les passages. L'arrêt des trains est beaucoup trop tôt le week-end, ce qui incite à prendre la voiture, avec les risques, inconvénients et pollutions liés ».	En plus des renforts d'offre, la feuille de route du RERM prévoit l'augmentation progressive des amplitudes horaires, notamment en soirée.

Horaires	Réponses Région-SNCF
« Utilisateurs du trajet Macau-Pessac pour me rendre au travail, nous subissons des annulations permanentes. Juste cette semaine, le train quittant Pessac à 17h29 (heure de pointe) a été annulé 4 jours sur les 5. A chaque fois la notification sur l'application intervient au mieux quelques heures en avance. Ceci n'est pas une exception mais plutôt la règle depuis 2 ans d'utilisation. Impossible de compter sur cette ligne pour ses trajets quotidiens. Donc les fréquentations ne peuvent progresser ».	Sur cette ligne, le taux de suppression est très élevée (4,6% en cumul à mars 2022) vs l'ensemble du réseau TER NA (2,6%). Il a été demandé à SNCF Voyageurs de préserver autant que possible les circulations en heures de pointe.
Horaires	Réponses Région-SNCF
« Habitant à Macau et travaillant à Cestas, cela fait 4 ans que je prends le train. Avec les changements d'horaires, il n'y a plus de correspondance le soir : en fin de journée, le premier train à Cestas passe à 16h40 vers Pessac, mais il arrive trop tard à Bordeaux pour pouvoir enchaîner avec le train de Bordeaux-Macau de 17h. Alors arrêt à Pessac et j'attends 35 min pour celui de 17h29. Or, celui-ci est supprimé 2 fois sur 3. Donc obligé d'attendre celui de 18h29. Trajet de plus de 02h20 de Cestas à Macau ».	Sur cette ligne, le taux de suppression est très élevée (4,6% en cumul à mars 2022) vs l'ensemble du réseau TER NA (2,6%). Il a été demandé à SNCF Voyageurs de préserver autant que possible les circulations en heures de pointe.
Horaires	Réponses Région-SNCF
« Bonjour, Habitant Villenave-d'Ornon vieux bourg, nous sommes les grands oubliés. Il y a des trains, certes.... Mais tous avec arrêts Cadaujac ou Bègles. Villenave-d'Ornon ne semble pas être un arrêt suffisamment intéressant pour la SNCF.... Ainsi nous sommes obligés de prendre la voiture et les bouchons n'en sont que pires. Il est parfaitement incompréhensible et ridicule d'avoir tous ces trains existants mais seulement 2 arrêts marqués le matin à Villenave-d'Ornon...».	La ligne TER Agen-Langon-Bordeaux est empruntée par de nombreux opérateurs ferroviaires (frets, TGV, Intercités et TER), sur une infrastructure globalement contrainte. Au Service Annuel 2022, l'arrêt de Villenave d'Ornon bénéficie de + 1 TER/jour de semaine (soit un total de 19TER/ jour de semaine, et 20 le vendredi), +2 le samedi, et + 6 TER le dimanche.
Horaires	Réponses Région-SNCF
« Bonjour, Nous sommes plusieurs professionnels des hôpitaux de Xavier Arnozan et Haut Lévéque à prendre le TER à Pessac-Allouette en direction de Bordeaux ou d'Arcachon. Et nous n'avons pas assez de régularité de train qui s'arrêtent à Pessac-Allouette. Beaucoup de passages à Pessac centre et peu à Pessac-Allouette. Alors que cet arrêt dessert les deux hôpitaux les plus importants du groupe sud des hôpitaux de Bordeaux. Merci ».	La gare de Pessac est desservie par les TER du Sud Aquitaine et de la ligne Bordeaux<>Arcachon (55 TER/jour de semaine), avec donc un niveau d'offre TER supérieur à Pessac Alouette, desservie par les TER de la ligne Arcachon<>Bordeaux, qui au Service Annuel 2022, a bénéficié de + 2 TER/jour. Il n'est pas prévu de faire s'arrêter les trains « longue distance » d'Hendaye, Pau, Mont de Marsan à Pessac Alouette pour ne pénaliser le temps de trajet.
Horaires	Réponses Région-SNCF
« Mes horaires sont très fluctuants en raison des nécessités professionnelles. Entre 16h et 18h, avec 1 TER toutes les 1/2h, l'offre sur le trajet St Sulpice-Bordeaux est très confortable. Au-delà, les délais d'attente entre les TER sont d'1h voire 2h au-delà de 20h... ce qui a pour effet de rallonger des journées déjà épuisantes. Il me semble	Au Service Annuel 2022, sur Coutras/Libourne <> Bordeaux, + 8 TER/jour de semaine ont été créés, soit un total journalier de 35 TER en semaine.

nécessaire de rajouter un TER au départ de Bordeaux à 18h30, voire éventuellement à 21h et à 23h. Sur la Métropole, le tram est bien proposé au-delà de 0h ! ».	Un des objectifs de la feuille de route du RER Métropolitain (RERM), à terme, soit à l'horizon 2028-30, est de progressivement viser la fréquence aux 30 minutes en journée de semaine, sur tous les axes, et de continuer à améliorer l'amplitude, notamment en soirée.
Horaires	Réponses Région-SNCF
« Bonjour, Vous nous proposez de tarifs réduits sur les week-ends et jours fériés mais le Bordeaux-La Rochelle ne marque pratiquement aucun arrêt à Saint André de Cubzac sur ces journées. Même pas de quoi faire un aller-retour à des horaires corrects dans la journée ».	Les TER de l'axe La Rochelle / Saintes <> Bordeaux (ligne n°15), s'arrêtent tous à la gare de St André de Cubzac, en semaine comme le week-end.
Horaires	Réponses Région-SNCF
« Bonjour, je ne comprends pas que les TER arrivent juste après, juste avant le départ des grandes lignes (tgv,...). Il faudrait que les TER soient en phase avec les TGV (arriver 10min avant minimum). les TER au départ de Saint-Yzan commencent trop tard le matin : serait-il possible de la faire partir 20min plus tôt ? Comment voulez-vous inciter les gens à prendre le train sinon ? ».	La Région est vigilante sur la complémentarité des horaires TER / TGV pour permettre des correspondances. Quant à l'évolution des amplitudes horaires, la feuille de route du RER M vise à terme (2028) à l'élargir, de même qu'à proposer plus de circulations TER permettant d'atteindre une fréquence à la ½ heure.
Horaires	Réponses Région-SNCF
« Depuis 2 ans, la fréquentation des usagers de la ligne 42 a considérablement augmenté et c'est très bien. Mais un train toutes les heures le matin et le soir, ce n'est à mon sens pas suffisant. Un toutes les 30 minutes, au moins aux heures de pointe, serait à mon sens très appréciable. D'autant plus que de gros groupes s'installent cette année près de la gare Saint Jean (la Caisse des Dépôts notamment), ce qui va générer encore davantage de voyageurs sur cette ligne ! Merci ».	Au Service Annuel (SA) 2022, mis en service en décembre 2021, l'offre sur cette ligne a été renforcée (+5,7% Trains/Km), avec des évolutions horaires en moyenne de 20/30 minutes, à cause de la refonte de l'activité TGV Paris<>Bordeaux. Un des objectifs de la feuille de route du RER Métropolitain (RERM), à terme, soit à l'horizon 2028-30, vise progressivement la fréquence aux 30 minutes en journée de semaine, sur tous les axes, et de continuer à améliorer l'amplitude, notamment en soirée.
Horaires	Réponses Région-SNCF
« 1) Il existe un "trou" de 2 heures en semaine entre le train au départ de Coutras vers Bordeaux à 8 h 56 et le suivant, à 10 h 55. Il est souhaitable de combler ce trou, soit en prolongeant jusqu'à Coutras le RER métropolitain n°866225, soit en instaurant un arrêt à Coutras sur le TER de Bordeaux à Limoges n°865553 ».	Coutras ne fait pas partie du périmètre du RER M qui est limité à Libourne. Toutefois, + 6 TER supplémentaires en semaine desservent Coutras depuis 2022. La faisabilité d'arrêt supplémentaire à Coutras en milieu de matinée sera étudiée. A ce stade, la Région n'est pas favorable à l'ajout d'un arrêt à Coutras sur le TER Bordeaux-Limoges, liaison régionale « rapide » afin de garantir un temps de parcours efficace.
Horaires	Réponses Région-SNCF
« Je prends le train presque tous les jours, de Beautiran à Bordeaux.	Actuellement, en fin de matinée sur ce créneau horaire, ce n'est effectivement pas possible.

Je travaille à l'hôpital Pellegrin de Bordeaux. Mes horaires sont parfois l'après-midi, de 13h30 jusqu'à 21h. Ces jours-là, je ne peux pas prendre le train, car les horaires de départ de Beautiran entre 11h30 et 12h30 sont inexistantes. C'est dommage, car pour le retour, j'ai la possibilité de prendre le train (21h33 ou 21h52). Je pense que beaucoup de personnes sont concernées par ce problème ».	Néanmoins, en décembre prochain, pour le Service Annuel 2023, +2 TER Langon <> Bordeaux seront créés, dont dans le sens Bordeaux, un passage à Beautiran à 12h08, avec une arrivée à Bordeaux à 12h29. Un des objectifs de la feuille de route du RER Métropolitain (RERM), à terme, soit à l'horizon 2028-30, est notamment de viser la fréquence aux 30 minutes en semaine, et de continuer à améliorer l'amplitude, notamment en soirée.
Horaires	Réponses Région-SNCF
« Bonjour, Pourquoi les arrêts en gare de Barsac sont-ils moins nombreux ? Privilégier les transports en commun et une bonne chose encore faut-il qu'ils existent ! Plus d'arrêt en gare de Barsac ou au moins remettre les arrêts qui existaient. Un ex-usagé qui ne peut plus prendre le train puisqu'il ne s'arrête plus mais qui aimerait bien que cela change. Merci d'avance. Stéphane ».	La ligne TER Agen-Langon-Bordeaux est empruntée par de nombreux opérateurs ferroviaires (frets, TGV, Intercités et TER), sur une infrastructure globalement contrainte, avec en plus, de nombreux arrêts (gares/haltes) et passages à niveaux. Aussi, pour permettre de renforcer l'offre TER les arrêts les plus fréquentés, certains arrêts ont dû voir leur niveau de desserte réduit.
Horaires	Réponses Région-SNCF
« Il serait fort opportun de multiplier les horaires de tous les trains TER: des trains plus souvent, et plus tard le soir et notamment le samedi soir ! Des rames supplémentaires aux heures de pointe (ou alors ne pas faire payer le billet lorsque le train est plein, que l'on voyage debout - quand on a eu la chance de pouvoir monter dans le train !). Bref proposer un vrai service de train régional adapté à une métropole...».	Un des objectifs de la feuille de route du RER Métropolitain (RERM), à terme, soit à l'horizon 2028-30, est de progressivement viser la fréquence aux 30 minutes en journée de semaine, sur tous les axes, et de continuer à améliorer l'amplitude, notamment en soirée. En parallèle, dans les prochaines années, des acquisitions de matériel roulant par Bordeaux Métropole et la Région Nouvelle-Aquitaine seront effectuées.
Horaires	Réponses Région-SNCF
« Du fait des fréquences faibles et de l'absence de trains express (exemple : trajet direct Lesparre-Bordeaux), le train ne constitue pas à ce jour, pour les déplacements entre le Nord Médoc et Bordeaux, une alternative réelle à l'automobile. Les habitants du Nord Médoc sont donc contraints d'utiliser leurs véhicules avec tous les risques inhérents à l'utilisation de la D1215, tous les coûts qui y sont liés et l'empreinte carbone associée ».	Au Service Annuel (SA) 2022, mis en service en décembre 2021, l'offre TER de la ligne Le Verdon <> Bordeaux a été renforcée (+5,7% Trains/Km). Les spécificités de l'infrastructure, avec notamment environ 75% du linéaire en voie unique et très peu de points de croisement, ne rend pas possible, en l'état, la mise en place de liaisons « express », ne s'arrêtant pas dans chaque gare/halte de cette ligne.
Horaires	Réponses Région-SNCF
« Augmentation des allers-retours jusqu'à minuit sur la ligne 42. Égal: repeuplement des villages ruraux, développement des commerces, diminution du chômage, contribution au bien-être de l'environnement et baisse des tarifs dû à l'augmentation de fréquentation de la ligne ».	Au Service Annuel (SA) 2022, mis en service en décembre 2021, l'offre TER de la ligne Le Verdon – Bordeaux a été renforcée (+5,7% Trains/Km). Un des objectifs de la feuille de route du RER Métropolitain (RERM) actualisée/révisée, qui à présent inclue l'intégralité de la ligne du

	Médoc, est qu'à terme, soit à l'horizon 2028-30, les fréquences et l'amplitude continuent à être renforcées.
Horaires	Réponses Région-SNCF
« 1) Comblé le trou de desserte de 3 heures de Bordeaux vers Coutras en semaine : rien entre le départ de Coutras à 8 h 31 et le départ suivant à 11 h 27. Ce trou pourrait être comblé en prolongeant le RER métropolitain venant d'Arcachon n°866218 jusqu'à Coutras, ou en instaurant un arrêt à Coutras du TER Bordeaux-Limoges n°866218 ».	Coutras ne fait pas partie du périmètre du RER M qui est limité à Libourne. Toutefois, + 6 TER supplémentaires desservent Coutras depuis 2022. La faisabilité d'arrêt supplémentaire à Coutras en milieu de matinée sera étudiée. A ce stade, la Région n'est pas favorable à l'ajout d'un arrêt à Coutras sur le TER Bordeaux-Limoges, liaison régionale « rapide » afin de garantir un temps de parcours efficace.
Horaires	Réponses Région-SNCF
« 2) Le dernier train en provenance de Bordeaux arrive à Coutras à 22h00 (en semaine). Il serait possible d'assurer une desserte supplémentaire plus tardive (très souhaitable), en prolongeant le TER métropolitain en provenance d'Arcachon n°866266 ».	Un des objectifs de la feuille de route du RER Métropolitain (RERM), à terme, soit à l'horizon 2028-30, est de progressivement viser la fréquence aux 30 minutes en journée de semaine, sur tous les axes, et de continuer à améliorer l'amplitude, notamment en soirée.
Horaires	Réponses Région-SNCF
« Libourne-Arcachon sans transbordement à Bordeaux, bravo. Mais ces TER sont tous omnibus et mettent 90 minutes pour ce trajet. Ce qui encourage à prendre la voiture... Un véritable "RER" ne peut pas être 100% omnibus. Il faut des rames sans arrêt entre Libourne et Cenon et entre Pessac et Fature-Biganos. Les TER sans arrêt de/vers Arcachon existent, mais en week-end de juillet-août seulement, il en faut plusieurs au quotidien, toute l'année. Gain de temps : 10 mn au nord, 20 mn au sud !».	La Région vous remercie pour votre intervention, qui sera relayée aux partenaires du RER Métropolitain (RERM), dont Bordeaux Métropole et la SNCF, pour l'étudier, sachant que l'actuelle feuille de route RERM prévoit une desserte omnibus de l'ensemble des lignes.
Horaires	Réponses Région-SNCF
« Les TGV pour Paris partent de Bordeaux à 46. Les Libourne-Arcachon quittent Pessac à 10, les TER pour Hendaye et Pau entre 17 et 25. Les horaires actuels des TER en provenance du Verdon et Macau ne permettent pas de bonnes correspondances. L'inversion des destinations (faire passer entre Macau et Mérignac-Arlac les TER Le Verdon- Bordeaux aux horaires des Macau-Pessac et inversement) permettrait d'avoir de bonnes correspondances tant à Bordeaux qu'à Pessac. Idem dans l'autre sens ».	Au Service Annuel (SA) 2022, mis en service en décembre 2021, l'offre sur cette ligne a été renforcée (+5,7% Trains/Km), avec des évolutions horaires en moyenne de 20/30 minutes, à cause de la refonte de l'activité TGV Paris<>Bordeaux. Un des objectifs de la feuille de route du RER Métropolitain (RERM), à terme, soit à l'horizon 2028-30, vise progressivement la fréquence aux 30 minutes en journée de semaine, sur tous les axes, et de continuer à améliorer l'amplitude, notamment en soirée.
Horaires	Réponses Région-SNCF
« La capacité a été réduite depuis quelques années, cela va à l'encontre de la volonté de faire les déplacements terminaux en vélo. Les parcs en gare ne répondent pas complètement au problème car il faut 2 vélos ...	La Loi d'Orientations sur les Mobilités (LOM) prévoit que les trains neufs, ou rénovés, devront comporter systématiquement 8 accroches-vélos. Cela sera donc opérationnel dans les prochaines

Les utilisateurs occasionnels n'ont pas la possibilité d'avoir 2 vélos. Si vous changez de destination il faut encore un autre vélo. Absurde. Que comptez-vous faire pour augmenter la capacité vélo sans gêner les voyageurs ? ».	années. Elle prévoit également l'augmentation du nombre de stationnements vélos en gares. A titre d'illustration, sur la ligne Arcachon <> Bordeaux, et Le Verdon <> Bordeaux : ▪ Des mesures estivales, offrent un service d'embarquement des vélos, plus capacitaires sur certaines circulations ; ▪ La majorité des pôles d'échanges multimodaux (PEM) est déjà équipée d'abris vélos sécurisés, avec d'autres projets en cours, avec notamment des aides de l'Etat.
Horaires « Après une bataille de plusieurs semaines en fin d'année 2021, suite à une prévision de nouveaux horaires très pénalisants pour les usagers de la ligne 42 Bordeaux <-> Le Verdon, vous vous étiez engagés à être vigilants sur le respect d'horaires compatibles avec les heures d'embauche et de débauche des travailleurs du Médoc. Je souhaiterais que vous teniez votre engagement et que vous mainteniez les horaires de la ligne 42 tels qu'ils sont actuellement (notamment le 7h27 au départ Bordeaux) ».	Réponses Région-SNCF Au Service Anuel 2022, l'engagement pris concernant le TER n° 866 105 (départ Bordeaux St Jean à 7h27) est bien tenu. Chaque jour de semaine, ce TER part à cet horaire. La Région a demandé à SNCF de maintenir cet horaire pour 2023 également.
Horaires « Comme je l'ai formulé lors de la visioconférence, je trouve anormal qu'il n'existe pas de trains entre 8 h 08 et 11 h 08 au départ de Bordeaux vers Saint-Mariens en semaine et aucun le dimanche avant 12 h 06. Beaucoup de gens travaillent de nuit : infirmières, assistantes de vie, etc. et si ces personnes débauchent en semaine après 8h elles n'ont pas de train avant 11 h 08. Attendre 3 h dans le froid l'hiver après une nuit blanche, ce n'est pas normal. Le dimanche c'est toute la matinée ».	Réponses Région-SNCF Au Service Annuel 2023, 6 nouvelles circulations TER seront créés par jour de semaine, avec des départs de : ➤ St Mariens à 11h08, 16h08 et 20h08 ; ➤ Bordeaux St Jean à 10h08, 15h08 et 21h08 (demandé par exemple, au Comité de ligne de l'année dernière). Concernant l'ajout de TER le dimanche matin, votre demande sera étudiée.
Information voyageurs « Suicides, conditions météo, grèves... Les raisons d'avoir son train en retard ou annulé sont légion. S'il est difficile d'y remédier, pour les usagers, rester dans l'attente d'informations est difficile... et pas si rare! Il faut : - créer un service de bus de remplacement ; - mieux informer les usagers des alternatives existantes (afficher les horaires des bus régionaux en gare) ; - prévenir des retards/annulations sur les affichages en gare (pas toujours le cas aujourd'hui...) ».	Réponses Région-SNCF L'actuelle Convention d'exploitation TER qui lie SNCF à la Région Nouvelle-Aquitaine, prévoit bien ce type d'accompagnement des voyageurs, selon la nature des dysfonctionnements.
Information voyageurs « Peut-être faudrait-il ajouter un numéro d'urgence sur la ligne TER Aquitaine pour les usagers qui prennent leur dernier train lorsque la gare	Réponses Région-SNCF La Région vous remercie pour votre intervention, qui sera relayée à la SNCF.

est fermée et que personne n'est là pour les renseigner : cela permettrait aux voyageurs isolés dans ces gares et qui n'ont aucune solution de transport, de pouvoir recevoir les informations de remplacement de train voire de les solliciter, pour celles et ceux qui sont souvent et largement oubliés dans les petites gares ».	
Intermodalités	Réponses Région-SNCF
« Merci de préparer la technique afin que la réunion commence à l'heure. Merci de regarder les propositions pour ne pas les découvrir en séance, les classer et préparer vos réponses argumentées. Merci de nous fournir les présentations et horaires plusieurs jours avant et non 1 heure avant. Merci de fournir des données précises et non arrondies. Merci de fournir régularité à 1min et suppressions à plus de 24h. Merci de faire des réponses sensées et intelligentes quitte à ce qu'elles dérangent ».	La Région veille à améliorer le dispositif de concertation et à favoriser la présence d'un maximum de personnes en tenant les réunions en présentiel et distantiel. Les indicateurs fournis sont fixés dans la convention d'exploitation TER Région/SNCF (irrégularité à partir de 6 minutes, et suppressions à partir de J-1 17h). Aussi, seuls ceux-ci peuvent être présentés en réunion de concertation.
Intermodalités	Réponses Région-SNCF
« Bonjour, Pouvez-vous nous confirmer la poursuite de l'expérimentation de l'inclusion de la ligne 42 de Pampigny à Bordeaux Saint Jean dans l'abonnement TBM ? En espérant que cette mesure soit pérennisée ».	Vu la pandémie Covid, cette expérimentation tarifaire TBM-TER sur la ligne 42, se poursuit jusqu'en septembre 2022 : un bilan complet et actualisé sera établi entre les partenaires, en identifiant les éventuelles suites envisageables.
Intermodalités	Réponses Région-SNCF
« les diamétralisations Arcachon-Libourne sont une vraie catastrophe : suppression UM2 à cause des quais qui ne sont pas assez longs côté Libourne, cisaillement en sortie St Jean depuis voies 6 ou 8, Régio2N qui s'arrête au fond de la gare St Jean, plus d'arrivées et départs voies A B C. Tout cela pour un pourcentage très faible de voyageurs venant de Libourne pour Arcachon et vice-versa (<2%). Quelles solutions pour pallier les problèmes : suppression diamétralisations, achat de nouveaux Régio2N, augmentation longueur des quais ? ».	Des études sont actuellement en cours par SNCF en vue de travaux d'adaptations de quais de certaines gares/haltes de la section entre Coutras <> Bordeaux. Ils permettront à moyen terme, d'exploiter les circulations diamétralisées en matériel plus capacitaire (Unités Multiples). En parallèle, dans le cadre du programme global RERM, des acquisitions de matériel roulant seront effectuées.
Intermodalités	Réponses Région-SNCF
« L'accès au quai nord à la gare de Saint-Loubès n'est pas possible aux poussettes, vélos, trottinettes et autres fauteuils roulants, car il nécessite de passer un escalier, sans rampe. Il serait nécessaire de rendre accessible ce quai, étant donné que celui dans le sens inverse l'est déjà ».	La gare de Saint-Loubès ne fait pas partie des gares prioritaires à mettre en accessibilité d'ici 2024. En effet, elle ne répond pas aux critères définis par l'Etat (fréquentation, proximité d'un établissement recevant du public, maillage territorial). La Région et SNCF priorise la mise en accessibilité des gares prioritaires dont les travaux ne sont pas encore finalisés.
Intermodalités	Réponses Région-SNCF
« Travailler avec la Région pour que les bus Trans-Gironde passent par les gares TER, et se calent sur les horaires des trains afin de pousser les intermodalités. Aujourd'hui, ce n'est pas le cas à Saint-Loubès par exemple, où il faut marcher 10mn pour retrouver un bus ».	Les services régionaux, en charge du réseau de cars régionaux et des TER, travaillent ensemble pour proposer, autant que possible selon les polarités concernées par les lignes, des horaires de correspondances les plus cohérents possibles, à la majorité des usagers.

Intermodalités	Réponses Région-SNCF
« La plupart des bus 610 ne sont pas bien connectés aux horaires des TER vers Bordeaux ou Arcachon. A l'arrivée à Biganos, même avec la marge nécessaire en cas de retard dû à la circulation, les écarts sont encore trop importants. Au départ de Biganos je n'ai trouvé qu'un bus, le 19h15 qui est parfait pour un TER arrivant à 19h06. Il faudrait aussi que les bus attendent quelques minutes en cas de retard court ».	La ligne routière 610 Belin-Beliet <> Andernos assure à la fois le rabattement sur le TER depuis Belin-Beliet et Salles, mais également en interne à la Communauté d'Agglomération du Bassin d'Arcachon nord (COBAN, sur Mios, Andernos, Lanton, Audenge), Autorité Organisatrice de Mobilité (AOM) depuis maintenant quelques années, et qui n'a pas encore déployé de réseau urbain sur son périmètre. Parallèlement, la ligne 610 propose des services de bout en bout (entre Andernos et Belin), dans les 2 sens matin et soir. Depuis 2020, la Région a fortement renforcé l'offre de cette ligne et la COBAN a cofinancé certains services de la 610 afin d'améliorer l'offre sur son périmètre ou en rabattement sur le TER (3AR/jour du lundi au vendredi). Le matin, le cadencement de la 610 au départ de Belin est de 20mn entre 6h et 7h40 permettant des connexions à la gare TER de Biganos à 6h30, 6h50, 7h10, 7h30, 7h50 et 8h10. Le soir, le cadencement de la 610 (20 à 30mn) entre la gare TER et Belin-Beliet permet d'assurer des connexions à 16h31, 17h, 17h20, 17h51, 18h10, 18h35 puis 19h13. Sur les liaisons internes à la COBAN : ▪ Andernos => gare TER : Cadencement entre 20 et 30mn permettant d'assurer des connexions à la gare TER à : 6h46, 7h15, 7h36, 7h56, 8h25 et 8h43 ; ▪ Gare TER => Andernos : Cadencement entre 20 et 30mn permettant d'assurer des connexions à la gare TER à : 15h37, 16h57, 17h15, 17h54, 18h54 et 19h15. Tout recalage d'horaires de cette ligne routière, aura un impact sur l'exploitation : il n'est pas prévu d'adapter l'offre au regard du contexte financier, ou encore de la pénurie de conducteurs.
Intermodalités	Réponses Région-SNCF
« Correspondances piétonnes trop longues entre le ter42 et le tram C dans les stations Blanquefort et Bruges ».	La Région vous remercie pour votre intervention et étudiera avec Bordeaux Métropole et SNCF Gares&Connexions les améliorations possibles qui semblent toutefois limitées.
Intermodalités	Réponses Région-SNCF
« Malgré l'offre de multi-modalité sur Bordeaux, prendre son vélo en train peut être nécessaire. Les places disponibles pour les cycles	La Loi d'Orientation sur les Mobilités (LOM) prévoit que les trains neufs, ou rénovés, devront comporter systématiquement 8

sont insuffisantes ce qui est désagréable voire dangereux pour l'ensemble des usagers. Concevoir des espaces cycles adaptés en wagon me semble primordial: (i) nombre de places, (ii) possibilité d'extraire les vélos qui descendent avant le terminus. Les anciens wagons avec un espace libéré pour les cycles me semblaient mieux adaptés que la situation actuelle ».	accroches-vélos. Cela sera donc opérationnel dans les prochaines années. Elle prévoit également l'augmentation du nombre de stationnements vélos en gares. Par exemple, sur la ligne Arcachon <> Bordeaux, et Le Verdon <> Bordeaux : - des mesures estivales, offrent un service d'embarquement des vélos, plus capacitaires sur certaines circulations ; - la majorité des pôles d'échanges multimodaux (PEM) est déjà équipée d'abris vélos sécurisés, avec d'autres projets en cours, avec notamment des aides de l'Etat.
Intermodalités	Réponses Région-SNCF
« Travaillant sur le campus de Talence et prenant le train depuis Arcachon, il est fréquent que le tram B parte quand le train arrive en gare de Pessac centre. Il faut attendre de 10 à 15 mn le suivant. Serait-il possible de vous coordonner avec Bordeaux-Métropole pour que les trains et les trams aient des horaires compatibles ? Merci ».	La Région relayera votre contribution à Bordeaux Métropole et son opérateur (TBM), pour l'étudier.
Tarifs	Réponses Région-SNCF
« Client depuis plus de 4 ans sur le trajet Macau Pessac, puis Pessac Cestas avec un abonnement mensuel. Je suis obligé de prendre ma voiture lors des suppressions de trains sur Macau Pessac. Le moyen rapide pour me faire rembourser est de faire des captures d'écran lorsque les trains sont supprimés et de les utiliser lorsque mon abonnement se termine. Cela varie entre 2 et 5 jours par mois. Il faudrait réfléchir à des remboursements plus simples et plus rapides autres que par internet ».	La Région vous remercie pour votre intervention, qui sera relayée à la SNCF, en charge de service après-vente.
Tarifs	
« De nombreux train Pessac/Macau et Macau/Pessac sont annulés. De plus les travaux liés à la gare de Sainte Germaine ont réduit considérablement l'offre de train. Pour pallier aux problèmes de fiabilité de ces TER 42, je vous demande d'ouvrir pour cette période la billetterie unique pour les usagers qui ont la carte TBM sur le tronçon Pessac/Bdx St Jean. Cela éviterait les tensions avec les contrôleurs, des amendes injustifiées et assurerait un service transitoire de meilleur qualité... ».	La Région et Bordeaux Métropole ont exclu du périmètre d'acceptation tarifaire (possibilité pour les abonnés TBM d'emprunter le TER sans surcout) la section Pessac-Bordeaux, les TER ne pouvant accueillir des voyageurs supplémentaires au risque de surcharger les rames.
Tarifs	
« Pouvez-vous mettre en place des remboursements directement au guichet, car sur le site c'est très compliqué et le temps d'attente est beaucoup trop lent ».	La Région vous remercie pour votre intervention, qui sera relayée à la SNCF, en charge du service après-vente.

Tarifs	
« A Macau j'ai dû aider une personne voulant acheter un titre de transport pour se rendre à Parempuyre au distributeur automatique. Le prix était de 4 euros ! Plus cher qu'en voiture, même avec le prix de l'essence actuel. La personne a finalement voyagé sans titre de transport et je le comprends car beaucoup trop cher ! ».	La Région Nouvelle-Aquitaine continue à travailler au développement de tarifs TER les plus attractifs possibles. Sur le réseau TER de Nouvelle-Aquitaine, les usagers payent généralement, en moyenne 24% du coût réel du trajet en train. Le reste est pris en charge par la Région. Il est conseillé pour les usagers prenant le train plusieurs fois par semaine de prendre un abonnement (exemple : abonnement télétravail qui peut être pris en charge à moitié par l'employeur). Les tarifs sont adaptés selon le profil du voyageur, la fréquence de ses déplacements, etc...
Tarifs	
« Les habitants du Nord Médoc disposent de deux moyens de transport collectifs pour leurs déplacements : le train pour aller vers Bordeaux et le Bac pour aller à Royan. Dans les deux cas, les tarifs actuels du train et du bac sont considérés comme élevés et dissuasifs. La proposition consiste à mettre en œuvre une véritable tarification préférentielle pour les habitants du Nord Médoc ».	La Région vous remercie pour votre intervention, qui sera relayée à la SNCF et au Département de Gironde, en charge de l'exploitation du Bac, pour analyse. En parallèle, la Région Nouvelle-Aquitaine continue à travailler au développement de tarifs TER les plus attractifs possibles. Sur le réseau TER de Nouvelle-Aquitaine, les usagers payent généralement, en moyenne 24% du prix réel du trajet en train. Le reste est pris en charge par la Région. Il est conseillé pour les usagers prenant le train plusieurs fois par semaine de prendre un abonnement (exemple : abonnement télétravail qui peut être pris en charge à moitié par l'employeur). Les tarifs sont adaptés selon le profil du voyageur, la fréquence de ses déplacements, etc...
Tarifs	
«Serait-il possible de mieux tester les applications avant de les lancer ? Nous sommes plusieurs à avoir été dans l'incapacité d'acheter nos titres de transports via l'application lors de son lancement. Je prends le train à Bruges : il n'y a pas de gare et la borne est régulièrement en panne. Malgré la connaissance publique du problème, les contrôleurs verbalisent...».	Votre intervention sera relayée à la SNCF, pour que le nécessaire soit effectué. Dans le cas où le distributeur automatique de billets dysfonctionne, vous devez vous manifester auprès du contrôleur. Dès lors que vous vous présentez à lui spontanément, ce dernier ne vous verbalisera pas.
Tarifs	
« Avec un abonnement Pauillac - Mérignac Arlac, il est impossible de prendre exceptionnellement un billet pour "rallonger" son trajet jusqu'à Bordeaux. Il est obligatoire de prendre un trajet complet Pauillac-Bordeaux. Serait-il possible d'autoriser la prise de billets pour rallonger son trajet exceptionnellement sans devoir payer un trajet complet alors qu'une partie est déjà incluse dans l'abonnement ? ».	Actuellement, il est effectivement nécessaire de prendre 2 titres de transports TER.

2 : Questions usagers posées en comité de lignes

Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« Question à Gares et Connexions. Concernant la gare de Gujan-Mestras. Peut-on remplacer la porte existante par une porte coulissante ? »	La Région vous remercie pour votre intervention. Votre demande sera étudiée par SNCF Gares&Connexions.
Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« Bonsoir. Concernant l'accessibilité (poussettes, fauteuils roulants, vélos). Quel est le plan pour améliorer l'accessibilité ? ».	La priorisation de la mise en accessibilité des gares et des haltes, selon leurs caractéristiques (dont la fréquentation voyageurs), est issue des Schémas directeur d'accessibilité nationale et régionale. Ainsi, par exemple, la gare de Bordeaux St Jean est prioritaire et les travaux seront finalisés en 2022.

Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« Bonsoir. 2 questions : - question sociale : elle concerne le fait de relayer la demande d'un arrêt sur la commune de Saint-Vivien, car il faut 30 mn de voiture pour prendre le train à Soulac ou Lesparre ». - question économique : il y a un projet de construction d'une ferme aquacole bio au Verdon avec 250 emplois à la clé (début travaux 2023 pour une mise en production 2024, et une sortie 2026 du saumon conditionné). Il faudra donc envisager une desserte beaucoup plus rapide depuis la métropole vers le Verdon, car ces emplois n'arriveront pas que du nord Médoc. Je pense que ces deux questions peuvent s'intégrer dans le cadre du RER girondin.	La réouverture de point d'arrêt TER nécessite une étude d'opportunité pour juger du potentiel de fréquentation afin de justifier de l'investissement. Cette étude doit être portée par les collectivités locales. A noter que tout ajout d'arrêt supplémentaire doit être justifié, car il peut contraindre les conditions d'exploitation ferroviaire. L'actuelle feuille de route RERM prévoit une desserte omnibus de l'ensemble des lignes.

Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« Bonsoir. Béatrice de François, Maire de Parempuyre et vice-présidente Bordeaux Métropole en charge des transports en commun. Les usagers de toutes les lignes attendent beaucoup de projets. Or, les financements sont de plus en plus difficiles pour nos collectivités. Effectivement, il faut aussi que l'on donne envie de prendre les transports en commun. Il faut parler aussi de la fiabilité de l'information. Cette fiabilité est mise en mal par rapport aux travaux de la LGV, aux travaux du Bouscat, mais cela va s'améliorer. Concernant la ligne 42 : - il m'est demandé des retours plus tardifs. - au PN de Blanquefort, les temps d'attente pour les voitures, sont longs ».	La Région va demander à SNCF d'étudier : ➤ l'ajout d'une circulation TER, encore plus tardive que l'actuelle (20h39), sachant qu'un des objectifs de la feuille de route RERM, est de continuer progressivement, à élargir l'amplitude des TER ; ➤ les possibilités envisageables sur ce passage à niveau, tout en préservant, bien entendu, la sécurité globale, tant routière que ferroviaire.
Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
Une question portant sur la qualité du service : quelles sont les raisons majeures de l'irrégularité et des suppressions ? ».	La qualité de services se mesure notamment par les taux de régularité, et de suppression. La SNCF a des objectifs annuels de régularité, dans le cadre de la Convention TER avec la Région 2019-2024. Chaque année, ces objectifs sont de plus en plus exigeants. Sur 2022, l'objectif de régularité est de 92,2 %. L'irrégularité due au TER est généralement liée aux problèmes de matériel, de retards de conducteurs. Pour les irrégularités dues au réseau : problème de passages à niveau auxquelles s'ajoutent les irrégularités externes (intempéries...). Selon l'impact des incidents, cela peut nécessiter des suppressions de TER.

Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« Elue à Labarde. Concernant la ligne 42. On a un besoin et un espoir de voir se ré-ouvrir notre halte ferroviaire qui a existé et fermé en 1994, car non rentable. Or, la démographie a changé et on encourage les usagers à prendre ce mode de transport. Actuellement, nous avons lancé une pétition pour cette réouverture ».	La réouverture de point d'arrêt TER nécessite une étude d'opportunité pour juger du potentiel de fréquentation afin de justifier de l'investissement. Cette étude doit être portée par les collectivités locales. A noter que tout ajout d'arrêt supplémentaire doit être justifié, car il allonge les temps de parcours des usagers empruntant les autres arrêts, et il peut aussi, contraindre les conditions d'exploitation ferroviaire.
Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« Conseiller départemental sur le canton du nord Médoc. Je suis étonné sur le pourcentage de fiabilité sur la ligne 42. Les usagers nous font remonter les suppressions, les retards. Il faut voir comment peut-on	Sur l'étude caténaire, elle a été finalisée par la SNCF, avec du retard.

améliorer tout cela, notamment les alertes. Le Conseil départemental finançant les infrastructures ferroviaires, je voudrais savoir où en sont les études sur les caténaires ? Il a été question de 200 millions pour la modernisation et la régénération de la ligne du Médoc au nord de Macau. A quoi correspondent ces chiffres ? Il s'agirait de faire un comité de pilotage.».	A cette période du Comité de ligne, le Département de Gironde n'a pas encore délibéré sur la feuille de route RERM révisée, et les aménagements ferroviaires associés. Ensuite, les instances techniques et les comités de pilotage se mettront en place, à l'instar de ce que fait déjà la Région avec Bordeaux Métropole et SNCF, pour statuer sur le devenir de la caténaire du Médoc, l'électrification de St Mariens, etc ...
--	--

Questions usagers comité de lignes « Mme Claude MELLIER, de Bordeaux Métropole. Le train est la véritable alternative à la voiture. Mais il y a une méconnaissance chez certains usagers de l'existence de la diamétralisation. Il faut faire davantage d'informations en direction des usagers, mais également que la SNCF fasse une information en direction de son personnel au guichet.	Réponses Région-SNCF La Région partage cet avis de continuer à renforcer le plan général de communication. D'ailleurs, des actions complémentaires, sur différents canaux/médias, ont été engagées au printemps, et d'autres viendront, ensuite, les compléter.
Questions usagers comité de lignes « Question sur l'harmonisation tarifaire de la billettique. J'ai salué la création du syndicat mixte intermodal et personnellement j'ai une carte Modalis qui me permet de voyager entre Arcachon et Bordeaux, plus le réseau TBM. Au niveau des travaux du syndicat mixte on en est qu'aux balbutiements, car si je veux me rendre à Cenon ou à La Réole, je dois prendre un billet indépendamment de mon abonnement Modalis ? Ne pourrait-on pas avoir une harmonisation tarifaire au niveau du RER métropolitain ? ».	Réponses Région-SNCF Le syndicat mixte Nouvelle-Aquitaine Mobilités (NAM) existe depuis 4 ans. La Région assure que les systèmes de billettique et de paiement vont s'améliorer, y compris en termes de canaux de vente. Sur l'harmonisation tarifaire, un chargé de mission va être recruté à Nouvelle-Aquitaine Mobilité, pour travailler sur ce sujet avec la SNCF, l'ensemble des collectivités concernées, dont Bordeaux Métropole.
Questions usagers comité de lignes « Je suis enseignant à Pauillac. La ligne 42 est une ligne très impactée par les suppressions et il n'y a pas de substitution. Est-ce que cela va s'améliorer. Ma deuxième question est lorsqu'il y a des suppressions, comme il y a trois semaines, peut-on espérer un dédommagement, un remboursement sur des abonnements hebdomadaires ou mensuels ? Est-ce que les travaux qui nous impactent avec la construction de la gare Sainte Germaine au Bouscat, seront bien terminés au 1^{er} janvier ?».	Réponses Région-SNCF La régularité de la ligne s'améliorera grâce aux travaux du Plan de Modernisation, en cours d'élaboration avec le Département de Gironde, et la SNCF, ainsi que sur une partie aussi, Bordeaux Métropole. Lorsqu'il y a des suppressions de trains et pas de substitution, il y a remboursement. Le jour de la tempête Diego, qui a impacté plusieurs lignes du réseau TER, SNCF informe n'avoir pu trouver aucun bus de substitution. Concernant la régularité : cette ligne est à voie unique, donc très difficile à exploiter. Néanmoins, un des objectifs du Plan de Modernisation est notamment, de réduire cette part d'irrégularité. La Maitrise d'Ouvrage SNCF – Gares&Connexions, en charge de la création de la halte TER Ste Germaine, indique que les travaux ne présentent pas de retard, et que par conséquent, le Plan de

	Transport Adapté sera bien levé au 1 ^{er} janvier 2023, voire peut-être même un peu avant, en décembre 2022.
Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« Concrètement, où mettez-vous les points de croisement ? Car cela fait presque 5 ans que l'on en parle ? ».	La définition de la localisation des éventuels points de croisements supplémentaires, dépendent en partie, de l'offre de services TER visée, et du matériel roulant utilisé. Ce sujet est notamment inclus au Plan de Modernisation de la ligne du Médoc.
Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« Bonjour. Je suis usager. Concernant les vélos. Régio2N d'Arcachon (il y a la place pour attacher 6 vélos attachés, mais il y en a une dizaine actuellement). A la gare de Pessac-Alouette il y a deux garages à vélos, dont un n'est pas utilisé, malgré l'investissement. Il faut que la SNCF intervienne. En outre, les temps d'embarquement à Arcachon à bord des Régio2N sont trop longs. Quand est-ce que le Pont de la Palombe à Bordeaux va ré-ouvrir ? ».	La Loi d'Orientation sur les Mobilités (LOM) prévoit que les trains neufs, ou rénovés, devront comporter systématiquement 8 accroches-vélos. Cela sera donc opérationnel dans les prochaines années. Elle prévoit également l'augmentation du nombre de stationnements vélos en gares. Par exemple, sur la ligne Arcachon <> Bordeaux, et Le Verdon <> Bordeaux : ▪ Des mesures estivales, offrent un service d'embarquement des vélos, plus capacitaires sur certaines circulations ; ▪ La majorité des pôles d'échanges multimodaux (PEM) est déjà équipée d'abris vélos sécurisés, avec d'autres projets en cours, avec notamment des aides de l'Etat. C'est une opération « tiers », c'est-à-dire pas liée au réseau ferroviaire, mais à l'opération d'Intérêt National (OIN) Euratlantique. Côté Région, SNCF ne nous a pas tenue informé d'éventuelles coupures de circulation, en 2022, ou 2023, qui seraient causées par le Pont de la Palombe.

3 : Questions usagers non répondues lors du comité de lignes

Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« En vue des augmentations des besoins, et la durée des trains une fois commandés, je serai pour concevoir des trains (pour chaque nouvelle demande) avec 30 à 50 places de vélo par train. A ce propos, est-ce qu'il est prévu, enfin, d'équiper les passerelles d'une glissière pour faire rouler les vélos (et moins de casser le dos) ? ».	La Loi d'Orientation sur les Mobilités (LOM) prévoit que les trains neufs, ou rénovés, devront comporter systématiquement 8 accroches-vélos. Cela sera donc opérationnel dans les prochaines années. Elle prévoit également l'augmentation du nombre de stationnements vélos en gares. Par exemple, sur la ligne Arcachon <> Bordeaux, et Le Verdon <> Bordeaux :

	- des mesures estivales, offrent un service d'embarquement des vélos, plus capacitaires sur certaines circulations ; - la majorité des pôles d'échanges multimodaux (PEM) est déjà équipée d'abris vélos sécurisés, avec d'autres projets en cours, avec notamment des aides de l'Etat. Désormais, sur le réseau TER de Nouvelle-Aquitaine, chaque nouvelle passerelle est équipée d'une goulotte destinée aux vélos ou d'ascenseurs dimensionnés pour recevoir des vélos.
Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« La région envisage-t-elle de participer aux projets "trains légers" ? ».	La Région participe à plusieurs groupes de réflexion et de travail, notamment dans le cadre du protocole avec l'Etat sur les Lignes de Dessertes Fines du Territoire (LDFT). La Région est par ailleurs très impliquée au sein du Ferrocampus, dont elle est à l'initiative, dont l'une des missions est d'innover en matière ferroviaire.
Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« Dans quelle mesure une réouverture de la halte ferroviaire de Labarde (33460), fermée en 1994, pourrait-elle être envisagée ? ».	La réouverture de point d'arrêt TER nécessite une étude d'opportunité pour juger du potentiel de fréquentation afin de justifier de l'investissement. Cette étude doit être portée par les collectivités locales. A noter que tout ajout d'arrêt supplémentaire doit être justifié, car il allonge les temps de parcours des usagers empruntant les autres arrêts, et il peut aussi, contraindre les conditions d'exploitation ferroviaire.
Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« Bonjour, Ne trouvez-vous pas qu'un train toutes les heures et demie en heure de pointe à Villenave-d'Ornon peut paraître peu ? ».	La ligne TER Agen-Langon-Bordeaux est empruntée par de nombreux opérateurs ferroviaires (frets, TGV, Intercités et TER), sur une infrastructure globalement contrainte, avec de nombreux arrêts et passages à niveau. Au Service Annuel 2022, l'arrêt de Villenave d'Ornon bénéficie de + 1 TER / jour de semaine (soit un total de 19TER/ jour de semaine, et 20 le vendredi), +2 le samedi, et + 6 TER le dimanche.
Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« Vous avez indiqué 2% des places dans les trains seront réservées pour les vélos (ou un équivalent de 2%). Quid des premières classes ? Peut-on enfin s'en débarrasser ? Cela représente combien en % et pourquoi, après la fusion des trois régions, cela a perduré ? ».	La Loi d'Orientation sur les Mobilités (LOM) prévoit que les trains neufs, ou rénovés, devront comporter systématiquement 8 accroches-vélos. Cela sera donc opérationnel dans les prochaines années. Elle prévoit également l'augmentation du nombre de stationnements vélos en gares.

	Par exemple, sur la ligne Arcachon <> Bordeaux, et Le Verdon <> Bordeaux : - des mesures estivales, offrent un service d'embarquement des vélos, plus capacitaires sur certaines circulations ; - la majorité des pôles d'échanges multimodaux (PEM) est déjà équipée d'abris vélos sécurisés, avec d'autres projets en cours, avec notamment des aides de l'Etat. A la demande de la Région, SNCF supprimera la 1^{ère} classe encore présente à bord de certains TER. Toutefois, cette décision ayant une incidence sur les recettes, fortement impactées ces deux dernières années du fait de la crise sanitaire, elle ne sera mise en œuvre qu'à partir de septembre 2023.
Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« Avec ce projet RER Métropolitain, peut-on espérer une desserte plus régulière (sans sacrifier des petites gares comme Villenave-d'Ornon, etc). C'est un vrai casse-tête si on voyage entre deux petites gares ».	La ligne TER Agen-Langon-Bordeaux est empruntée par de nombreux opérateurs ferroviaires (frets, TGV, Intercités et TER), sur une infrastructure globalement contrainte, avec de nombreux arrêts et passages à niveau. Au Service Annuel 2022, l'arrêt de Villenave d'Ornon bénéficie de + 1 TER/jour de semaine (soit un total de 19TER/ jour de semaine, et 20 le vendredi), +2 le samedi, et + 6 TER le dimanche. En complément, un des objectifs majeurs de la feuille de route du RER Métropolitain (RERM), à terme, soit à l'horizon 2028-30, est de progressivement viser la fréquence aux 30 minutes en journée de semaine, sur tous les axes, et de continuer à améliorer l'amplitude, notamment en soirée.
Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« Serait-il possible de regarder les suppressions ou retards de train en fonction des horaires de départ des trains ? C'est bien souvent les mêmes trains qui sont impactés... Par exemple : le premier train en partance pour le Médoc depuis Bordeaux semble bien souvent impacté par les suppressions... ».	La Région veille attentivement aux retards et suppressions des circulations TER, en demandant aussi à SNCF, les raisons et les actions correctives envisageables. Par ailleurs, sur la ligne du Médoc, certains trains Macau-Pessac, ont été « sanctuarisés », pour assurer, autant que possible, leur circulation en heures de pointe.
Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« Sur la ligne 41, la fréquentation est revenue à son niveau normal depuis l'été malgré le nombre de train réduit ! A quand la reprise d'un trafic complètement normal ? ».	Toutes les lignes du réseau TER de Nouvelle-Aquitaine ont été réduites, dans le cadre des Plans de Transports Adaptés (PTA) Covid, en lien avec les mesures gouvernementales.

	A cela, se sont rajoutés en 2021 et 2022, des impacts sur plusieurs lignes de l'étoile Bordelaise, dont la L41, liés aux travaux de mise en accessibilité de la gare de Bordeaux Saint-Jean, et du viaduc des 100 Arches, vers Libourne. Depuis, la ligne 41 a retrouvé son Plan de Transport Nominal (PTN).
Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« Lors des fermetures totales des circulations pour travaux, un service de substitution est-il envisagé ? ».	Oui : c'est par exemple, le cas actuellement sur la ligne du Médoc, pour les travaux de création de la halte du Bouscat-Sainte-Germaine.
Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« Bonsoir, sur la proposition d'horaire de la ligne 42, je ne comprends pas l'articulation entre les trains du matin 866105 (7h27 départ Bordeaux Saint-Jean) et 866181 (7h30 départ Pessac). Nous avons besoin d'un train qui nous permette d'aller travailler dans le Médoc avant 9h ». (Scotti-Bonnard Laure)	L'infrastructure de la ligne du Médoc est spécifique, avec de nombreuses contraintes, dont un linéaire important de voie unique, et la cohabitation de 2 missions très différentes, à vocation principalement : ▪ « périurbaine », Macau<> Pessac ; ▪ « régionale », Le Verdon <> Bordeaux. Au Service Annuel 2022, la Région a relayé la demande de voyageurs, pour que le TER n° 866 105 soit maintenu à 7h27, afin de permettre une arrivée dans la majorité des arrêts du Médoc, comme Pauillac, avant 9h.
Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« Quel est le programme d'accessibilité sur les quais des petites gares comme Saint-Loubès ? »	La priorisation de la mise en accessibilité des gares et des haltes, selon leurs caractéristiques (dont la fréquentation voyageurs), est issue des Schémas directeurs d'accessibilité nationale et régionale. Ainsi, par exemple, la gare de Bordeaux Saint-Jean est prioritaire et les travaux seront finalisés en 2022. En revanche, la gare de Saint-Loubès n'a pas été classée comme prioritaire. Sur le périmètre du RER M, en plus de la gare de Bordeaux sont prioritaires : Lesparre, Arcachon, Biganos-Facture, Cenon (déjà accessible), Libourne (déjà accessible), Langon. Dans le cadre du RERM, un diagnostic complet de chaque arrêt est mené, pour ensuite, si besoin, engager avec l'ensemble des

	partenaires, dont Gares&Connexions, les travaux d'amélioration nécessaires.
Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« Je souhaiterais savoir quelles connections sont prévues entre le réseau Transgironde et les TER de la ligne 41 ? En particulier à Saint-Loubès ou Saint-Sulpice-et-Cameyrac par exemple ? Etant hors zone TBM, nos communes n'ont actuellement que ces bus et le TER en transports en commun... ».	Actuellement, aucune ligne de cars régionaux ne dessert ces 2 arrêts TER.
Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« Très souvent, la ligne 42 pour le dernier départ de Pessac, est supprimé au dernier moment, sans annonce. C'est un vrai calvaire pour retourner soit sur la gare Saint-Jean, soit pour rentrer sur Parempuyre. Il faut prendre deux trams, plus un bus 76, qui a des horaires assez spéciaux. Dernier bus départ Bordeaux à 20h00, en semaine, et qui ne circule pas la dimanche. Il y a une grosse amélioration à faire en termes de communication et de solutions en cas d'absence su TER. Merci ».	La Région veille attentivement aux retards et suppressions des circulations TER, en demandant aussi à SNCF, les raisons et les actions correctives envisageables, pour pallier, autant que possible, ces désagréments. Elle rappelle aussi régulièrement à SNCF la nécessité d'information fiable auprès des usagers.
Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« Ma question : je suis usager de la ligne Arcachon-Pessac avec vélo. Que comptez-vous faire pour augmenter le nombre de places vélos ? La solution des stationnements n'est pas viable à cause des vols. Et à vélo, si on a 5km du domicile à la gare + 12km pour aller de la gare au travail, comment fait-on ? ».	La Loi d'Orientation sur les Mobilités (LOM) prévoit que les trains neufs, ou rénovés, devront comporter systématiquement 8 accroches-vélos. Cela sera donc opérationnel dans les prochaines années. Elle prévoit également l'augmentation du nombre de stationnements vélos en gares. Par exemple, sur la ligne Arcachon <> Bordeaux, et Le Verdon <> Bordeaux : ▪ des mesures estivales, offrent un service d'embarquement des vélos, plus capacitaires sur certaines circulations ; ▪ la majorité des pôles d'échanges multimodaux (PEM) est déjà équipée d'abris vélos sécurisés, avec d'autres projets en cours, avec notamment des aides de l'Etat.
Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« Pour les vélos, au monsieur qui est actuellement en train d'intervenir : envisagez-vous de financer un second vélo aux usagers pour qu'ils ne l'embarquent pas dans le train ? Je comprends bien les problématiques de sécurité, mais est-ce qu'au vu des changements d'usage il ne faudrait pas plutôt adapter les trains ? ».	La Loi d'Orientation sur les Mobilités (LOM) prévoit que les trains neufs, ou rénovés, devront comporter systématiquement 8 accroches-vélos. Cela sera donc opérationnel dans les prochaines années. Elle prévoit également l'augmentation du nombre de stationnements vélos en gares. Par exemple, sur la ligne Arcachon <> Bordeaux, et Le Verdon <> Bordeaux : ▪ des mesures estivales, offrent un service d'embarquement des vélos, plus capacitaires sur certaines circulations ;

- | | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">▪ la majorité des pôles d'échanges multimodaux (PEM) est déjà équipée d'abris vélos sécurisés, avec d'autres projets en cours, avec notamment des aides de l'Etat. |
|--|--|

Certaines collectivités locales, comme Bordeaux Métropole, propose des prêts de vélos, et une aide financière pour l'acquisition.



COMPTE-RENDU

PRINTEMPS 2022
15 CONCERTATIONS

**pour améliorer
la qualité
des services TER**

votre avis
COMPTE

*Retrouvez l'ensemble des actualités
concernant les lignes 42, 41.1U, 41.2U, 43.1U et 43.2U
dans les volets 1 et 2 du compte-rendu.*



RÉGION
**Nouvelle-
Aquitaine**

La Région vous transporte