

CONCERTATIONS TER 2024

14 COMITES DE LIGNES

Pour améliorer la qualité de services



Comité de lignes Etoile de Bayonne

6 mai 2024



Bordeaux – Dax – Bayonne – Hendaye



Hendaye – Bayonne – Pau – Tarbes



Bayonne – Cambo – Saint-Jean-Pied-de-Port

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
« Le dimanche, le train de 18h16 au départ de Guéthary est complet après Bayonne... ! Il faut mettre une rame supplémentaire ou mettre un TER à étage. Les mercredis, jeudis et vendredis les trains au départ de Bordeaux à partir de 17h sont complets dès Bordeaux. Les personnes montant à Pessac n'ont quasiment pas de places. Rajouter des places ». « Régulièrement les usagers sont entassés dans les TER en départ de Bayonne : - Tous les soirs à 17h32 - Tous les vendredis à 13h05 et 14h31 Merci de bien vouloir mettre en place une rame supplémentaire sur ces TER afin que tous les usagers puissent bénéficier d'une place assise. (Conformément à leur abonnement) ».	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 dans la journée, afin de décharger certains horaires. Si SNCF Voyageurs s'efforce de renforcer la composition des trains quand les rames disponibles le permettent, ce n'est malheureusement pas toujours possible. La Région est bien consciente de ces désagréments et a récemment commandé de nouvelles rames qui devraient permettre d'améliorer la capacité d'export sur le réseau régional à l'horizon 2026.
Confort « Ajouter un second wagon, au moins de mars à fin octobre, le train étant souvent saturé, et pour éviter comme l'an passé de devoir souvent le doubler par un bus direct pour Garazi partant à la même heure ».	Réponses La Région a réalisé des démarches ces derniers mois pour disposer d'une rame supplémentaire sur cette ligne, notamment pendant les pics de fréquentation au printemps et en été. Ces démarches n'ont pas été concluantes pour l'instant. Cependant, une rame supplémentaire devrait pouvoir être mise en circulation sur la ligne à compter de septembre et ainsi permettre de proposer certaines circulations en unités multiples (avec deux rames attachées).
Confort « Pourquoi ne pas renouveler l'opération Bayonne/Saint-Jean-Pied-de-Port pour un prix symbolique afin de faire (re) découvrir cette ligne magnifique le temps d'un week-end ? Peut-être que les conducteurs lâcheront leurs volants au détriment des transports plus vertueux, sans stress avec un bon livre à la main ? ». « Pourquoi ne pas proposer comme par le passé une journée découverte de la ligne 54 de la vallée de la Nive ? ».	Réponses La Région propose plusieurs tarifs réduits pour découvrir cette ligne comme le Pass Escapades en juillet/août (16€ l'aller-retour entre Bayonne et St-Jean-Pied-de-Port), les tarifs Tribu ou les billets jeunes. Pour les usagers plus fréquents, le nouveau tarif Txik Txak + TER proposé par le SMPBA permet de voyager en illimité sur la ligne ainsi que le réseau Txik Txak pour le prix d'un abonnement Txik Txak avec un complément de 10€ maximum par mois.
Confort « Augmenter au quotidien les contrôles et la présence des Agents de la Sureté Ferroviaire afin de garantir : - La protection - L'assistance - La sécurité	Réponses Des agents de la sûreté ferroviaire sont très souvent présents dans les trains, notamment sur la ligne Bordeaux-Hendaye. Des agents de contrôle sont également présents systématiquement à bord de tous les TER de l'étoile de Bayonne, sauf cas très

des usagers, des personnels et des biens ! (En gare, et a bords des trains). Et in fine, verbaliser et exclure les personnes en infraction ! Merci d'avance pour le bien-être de tous ».	exceptionnels. Ils sont là pour s'assurer des bonnes conditions de transports à bord et verbaliser les usagers en infraction à bord.
Confort	Réponses
« En gare de Urt, aucun abri n'est prévu pour les voyageurs attendant le train. La gare étant fermée en permanence, il n'est pas possible de s'y réfugier lorsqu'il pleut. Il serait judicieux de créer un auvent ou un abri sur le quai ».	Des réflexions sont en cours entre la Région et SNCF Gares & Connexions pour améliorer le confort dans de nombreuses gares de Nouvelle-Aquitaine. La halte d'Urt pourrait être à terme concernée.
Confort	Réponses
« A Urt, il serait bon de prendre en considération le bien-être des habitants et que tous les trains ralentissent au passage à niveau, car des maisons sont vraiment collées à la voie ferrée (je précise que certaines d'entre elles étaient construites avant la voie). Depuis quelques années, certains trains passent à pleine vitesse et font trembler les murs et les meubles (avec de nombreuses conséquences : réveil brutal aux aurores, cadres qui tombent du mur, meubles qui se décalent, murs lézardés etc.). Ce n'était pas le cas il y a 5 ans, les trains ralentissaient tous au moment de passer les deux passages à niveaux successifs qui se trouvent à quelques dizaines de mètres de la gare ».	Votre demande a été transmise à SNCF Réseau pour disposer de précisions mais à ce jour aucun élément ne permet d'affirmer que la vitesse des trains a été modifiée dans le secteur d'Urt.
Confort	Réponses
« Actuellement la voie entre Bayonne et Puyoô est unique et comme elle est très ancienne, elle est source de retards, de pannes, bref, tous les problèmes techniques et matériels possibles... Avec l'arrivée de l'autoroute de fret ferroviaire à Mouguerre, cette voie risque d'être en plus mauvais état avec une circulation accrue. Donc soit refaire entièrement la ligne de A à Z (ponts, tunnels, talus, caténaires, voie ferrée etc...) ou la doubler pour améliorer les performances d'une des plus mauvaises lignes de France ».	Dans le cadre du déploiement du RER Basco-Landais, un schéma directeur des infrastructures de l'étoile de Bayonne va être lancé d'ici l'automne par SNCF Réseau. Il devra permettre dans un premier temps d'établir les évolutions à apporter à l'infrastructure ferroviaire pour développer le trafic. Cette étude devrait permettre d'évaluer les investissements à réaliser sur cette section entre Bayonne et Puyoô.
Gares (offre de services)	Réponses
« Même sans créer d'arrêt permanent à la halte de Louhossoa fermée en 2020, y permettre au moins l'arrêt à la demande comme cela existe depuis longtemps pour les TER dans d'autres régions et également en Corrèze sur la ligne 26 ».	Le retour d'expérience sur les arrêts à la demande en Corrèze n'est pas aujourd'hui suffisamment complet pour envisager une extension de ce dispositif sur d'autres haltes comme Louhossoa. Pour rappel, cette dernière avait été fermée, en accord avec le SMPBA, en raison de sa trop faible fréquentation (inférieure à 1 usager/jour en moyenne) et pour permettre de proposer des temps de parcours plus attractifs entre Bayonne et St-Jean-Pied-de-Port.
« Depuis la réouverture de la gare d'Itsasu, il est désormais possible de se rapprocher de Louhossoa. Biba ! Bravo ! Mais il n'y a aucun bus qui vous permette d'arriver à Louhossoa. Pour vous y rendre, il vous reste alors environ une heure de marche le long de la départementale 918, route qui ne possède aucun aménagement	Au regard de ces éléments, une réouverture de cette halte n'est pas envisagée aujourd'hui.

piétons. Vous vivez alors une expérience particulièrement désagréable, et surtout dangereuse lorsque la nuit est tombée. Est-ce que la réouverture de la Halte de Louhossoa est envisagée ? Quels sont les leviers possibles ? Comment accompagne-t-on ce que l'on appelle aujourd'hui la mobilité douce dans ce territoire si les infrastructures existantes sont inutilisées ? ».	
Gares (offre de services) « Le matin, je prends le train à Saint-Jean-de-Luz à 8h11 pour être à l'heure à l'hôpital d'Hendaye alors que je commence à 9h. Le train suivant passe quasiment 45 minutes après. Un train entre les deux supplémentaires avec la fermeture de la corniche qui arrive serait super et pareil le soir à partir de 16h30, ce serait bien de doubler le nombre de trains. Merci beaucoup. La SNCF est un acteur majeur de la décarbonation, merci pour ça. En facilitant l'utilisation du train, encore plus d'usagers prendront des abonnements ».	Réponses Le développement au cours des prochaines années du RER Basco-Landais doit permettre de proposer un train toutes les 30 minutes entre Dax et Hendaye, ce qui permettra de répondre à votre requête. Des premiers renforcements sont prévus en décembre prochain.
Gares (offre de services) « Accès aux trains aux personnes à mobilités réduite (fauteuils, poussette, vélo, etc) ».	Réponses La Région avec l'Etat et SNCF Gares & Connexions ont signé un Schéma Directeur d'Accessibilité Programmée, prévoyant de mettre en accessibilité plusieurs gares dans la Région. Sur l'étoile de Bayonne, les gares de Dax, Bayonne, Biarritz, Cambo et St-Jean-Pied-de-Port sont aujourd'hui accessibles. Des travaux sont à l'étude à Hendaye et à St-Jean-de-Luz – Ciboure. Mettre en accessibilité toutes les gares de la Région est cependant difficile à mettre en œuvre rapidement car cela nécessite des moyens humains et financiers importants.
Gares (offre de services) « Pour que le TER puisse vraiment prendre son essor, ce serait bien d'ajouter des haltes à des endroits clés : la Floride et Maignon (comme déjà proposé) mais aussi Socoa (avec un bus Urrugne-Socoa, elle aurait du succès auprès des habitants comme des touristes), Ametzondo (centre commercial et emplois de la zone de fret à proximité) et Lahonce (avec la 12 qui permettrait aux habitants de Urcoit et Lahonce de prendre le TER)... ». « Même idée que pour la proposition à la Floride, mais plutôt au nœud stratégique de Maignon, pour s'agréger au pôle d'échange multimodal de Maignon créé en 2027 par le Syndicat des Mobilités (prolongation T2) ! De même que Bidart et Tarnos, cette halte Bayonne Sud,	Réponses Dans le cadre des études réalisées sur le déploiement du RER Basco-Landais, l'implantation de plusieurs nouveaux points d'arrêt a été interrogée. Si l'implantation d'une halte à Lahonce est aujourd'hui intégrée à la feuille de route du projet, les autres sites que vous citez n'ont en revanche pas été retenus car ils ne présentaient pas un potentiel de fréquentation suffisamment importants mais aussi pour des questions de coûts (une halte ferroviaire coûte plusieurs millions d'euros aux collectivités locales) et techniques : il est très complexe de faire marquer aux trains des arrêts supplémentaires sur des lignes fréquentées par de nombreuses autres circulations (TGV, fret...).

équidistante des gares de Bayonne et Biarritz, doit être intégrée au SERM ». « Le « centre de gravité » des emplois, des scolaires, du trafic sur Bayonne est de l'autre côté des deux rivières Adour et Nive par rapport à la gare. Il faut créer un arrêt à la Floride, en bas de l'hôpital, pour la bonne performance d'un TER ». « Une halte à Lahonce serait la bienvenue ».	
Gares (offre de services) « Il n'y a pas de sortie côté Claron [à Labenne] sur le quai dans le sens Bayonne vers Dax. On est obligé de traverser les voies à pied pour atterrir dans Labenne puis de traverser les voies soit par le passage à niveau qui est loin de gare soit par le pont. Une sortie côté rue Claron qui serait une simple ouverture dans le grillage serait plus adéquate que de traverser des voies en marchant sur les rails où roulent des TGV ! ». « Ajouter une passerelle sécurisée avec un ascenseur PMR pouvant aussi transporter un vélo pour traverser les voies de la gare SNCF de Labenne. Des TGV roulent sur les 2 voies en gare de Labenne ».	Réponses Nous prenons en compte votre demande qui sera transmise à SNCF Gares & Connexions pour analyse. L'aménagement d'une passerelle sécurisée avec accès PMR n'est cependant pas prévue à court terme. La gare de Labenne n'est effectivement pas inscrite dans un Schéma directeur d'accessibilité car elle est située à moins de 50 km d'une gare déjà accessible (Bayonne). Des financements sont aujourd'hui prévus uniquement sur les gares inscrites dans ce Schéma directeur d'accessibilité.
Gares (offre de services) « St-Vincent-de-Tyrosse : Gare intermédiaire entre Dax et Bayonne, des améliorations sont nécessaires sur : - l'aménagement des abords de la gare pour diversifier les modes permettant de venir en gare en toute sécurité (vélo notamment) et d'apaiser les circulations - l'organisation du stationnement : un manque évident de places au moment de l'arrivée des trains de plus en plus capacitaires et des conflits d'usages entre les modes : à quand un parking hors voiries à proximité immédiate ? - la passerelle enjambant : cette passerelle ne permet pas aux PMR d'utiliser la gare de Tyrosse - services complémentaires : à proximité du centre et d'équipements, adjoindre des services/commerces aux voyageurs et riverains ».	Réponses La Communauté de Communes MACS porte un grand projet de pôle d'échanges multimodal (PEM) pour la gare de St-Vincent-de-Tyrosse, soutenu par la Région. Il prévoit une requalification complète du parvis de la gare avec un report des places de stationnement à l'est, avec une augmentation de la capacité du parking. Les stationnements vélos seront également revus à la hausse. Les travaux doivent débuter en fin d'année pour une livraison en 2025. A plus long terme, ce projet prévoit l'aménagement d'une nouvelle passerelle qui permettra l'accessibilité PMR aux quais ainsi qu'au quartier situé au sud des voies.
Gares (offre de services) « Ce matin, je constate ce dont je me doutais depuis longtemps (mais ce n'est pas pareil de le voir en vrai), que les 2 poubelles, la grise et la jaune, sont jetées dans le même sac noir de poubelle !	Réponses Nous faisons remonter votre remarque au gestionnaire des gares, SNCF Gares & Connexions.

Pourquoi nous faire croire que la SNCF joue le jeu du tri sélectif ? Finalement 2 sacs au lieu d'1 seul mis dans un 3ème ! ».	Il est effectivement attendu qu'un tri sélectif soit fait dès lors que des poubelles avec double sacs sont installées en gare.
Gares (offre de services)	Réponses
« L'axe Adour constitue un potentiel très important d'usagers (voir les chiffres de la CAPB) ; pourtant l'offre de transports en commun est très insuffisante, malgré la dégradation des conditions de circulation (due au développement de centres d'activité et à l'urbanisation), malgré les enjeux climatiques, malgré les problèmes de pouvoir d'achats, malgré la future ZFE. Il est urgent (avant 2032) de faire de cette ligne un train du quotidien avec l'ouverture d'une halte ferroviaire à Lahonce (avec espace d'intermodalité bus, vélo, voiture), avec des horaires adaptés au train du quotidien, avec un tarif acceptable, avec une véritable campagne d'information aux mairies, élus et habitants ».	L'axe Adour fait partie intégrante du projet de RER Basco-Landais et connaîtra des développements d'offre progressivement d'ici 2032. La halte de Lahonce est bien inscrite dans la feuille de route de ce projet mais la réalisation d'une nouvelle halte nécessite d'importantes études et doit réunir un plan de financement important (plusieurs millions d'euros à la charge des collectivités locales). Il faut compter au moins 5 ans entre le début des études et la desserte effective d'une nouvelle halte.
Horaires	Réponses
« Pas de TER le dimanche matin en direction de Bordeaux, sur la ligne Hendaye - Bordeaux. Ajouter un TER à 17h le dimanche sur la ligne Hendaye --> Bordeaux ». « Ajoutez au moins un train supplémentaire depuis Dax (ou au minimum Bayonne) le dimanche matin. Actuellement, le premier train de Bayonne à Hendaye part à 10h13 le dimanche. Le premier train de la journée arrive en gare d'Hendaye à 10h52 (!) ce qui est bien trop tard (surtout en été) et peut être freinant pour le choix du train pour une visite d'une journée, ou une correspondance vers l'Espagne ».	L'offre du dimanche matin est effectivement aujourd'hui pauvre sur la ligne Hendaye-Bordeaux. Le déploiement à venir du RER Basco-Landais devrait permettre d'améliorer les fréquences entre Hendaye et Dax. Il n'est en revanche pas prévu de rajouter une liaison supplémentaire à 17h au départ d'Hendaye : il existe déjà un départ à 16h53 en direction de Dax qui propose une correspondance TGV vers Bordeaux et Paris dans cette gare. Proposer un TER serait ainsi redondant et techniquement impossible puisque le créneau horaire est déjà utilisé par TGV. Le départ TER direct suivant est proposé à 17h52 au départ d'Hendaye.
Horaires	Réponses

« Je pense essentiel le rajout de TER entre 7h et 9h30, et entre 16h et 20h entre Hendaye et Bayonne durant toute l'année, afin de permettre aux usagers de ne pas attendre des heures si, comme souvent, un TER est supprimé. Ajuster leurs horaires avec les lignes de bus Txik-Txak serait judicieux. Un abonnement Train/Bus Txik-Txak serait top ! Un peu plus de personnel de sécurité dans et autour des gares assainirait l'ambiance, surtout en gare de Bayonne l'été (mais c'est la cour des miracles toute l'année) ». « Il serait bien de prévoir davantage de trains entre Hendaye et Dax comme cela est le cas dans le sens Dax-Hendaye surtout le soir aux heures de pointe et pour ceux qui travaillent loin des gares de départ et qui doivent compter sur les transports en commun pour y accéder Départ Biarritz à 17h19 et 18h17. Un train intermédiaire serait apprécié de même qu'entre 18h17 et 19h20 afin de permettre aux usagers de ne pas poireauter en gare trop longtemps ». « Habitant Dax et travaillant sur Bayonne, je dois être sur le BAB pour 7h00. La semaine, il y a le TER 5h44. Or, le samedi ou les jours fériés, le 1er TER est à 7h18 et pour le retour c'est un train toute les 2h à partir de 15h40... Serait-il possible de prévoir un train vers 6h00 au départ de Dax et pour le retour au moins un train vers 18h30 au départ de Bayonne ? ». « Se déplacer en TER en nouvelle aquitaine c'est top. Mais habitant au Pays Basque, certaines lignes restent trop peu fréquentes pour remplacer la voiture Notamment Bayonne - Saint Jean Pied de Port Et Bayonne - Hendaye (gros trou de fréquence au milieu de la journée) Pour moi c'est comme les pistes cyclables : plus on en crée et plus y a de vélos (au lieu de dire ça sert à rien d'en faire personne ne prend le vélo). Plus on mettra de fréquence sur les TER / plus les gens pourront monter dedans avec leur vélo, et plus ils auront tendance à abandonner leur voiture ! ».	Le déploiement progressif du RER Basco-Landais permettra de mieux répondre à vos demandes. Dès décembre prochain, des renforts doivent être mis en place avec notamment de nouvelles arrivées à Hendaye à 9h32 et à 10h06 et un départ plus tardif le soir à 20h07. A plus long terme, un train toutes les 30 minutes sera proposé sur les 3 lignes de l'étoile de Bayonne. Le SMPBA qui est l'autorité organisatrice du réseau de bus Txik Txak va lancer un nouveau réseau en janvier prochain pour offrir une meilleure complémentarité avec le train. L'abonnement Txik Txak + TER a été mis en place en janvier dernier sur la ligne Bayonne-St-Jean-Pied-de-Port et pourrait être étendu dans les prochains mois à toutes les lignes TER situées dans le périmètre du SMPBA. Cet abonnement permet d'emprunter train et bus en illimités moyennant le paiement d'un complément mensuel de 10€ maximum.
Horaires « Varier les horaires de la ligne 54 avec les bus locaux pour étoffer l'offre des transports publics ».	Réponses Il n'est pas possible de bouger significativement les horaires de la ligne 54 en raison des contraintes trop nombreuses induites par la voie unique et la bifurcation de Mousserolles, à la sortie de Bayonne. Le travail mené par le SMPBA pour lancer son nouveau

	réseau Txik Txak à compter de janvier 2025 devrait permettre d'améliorer la complémentarité entre TER et bus.
<i>Horaires</i>	<i>Réponses</i>
« Augmenter la fréquence des trains de la ligne 54 les week-ends et pendant les vacances scolaires »	Il n'est pas possible aujourd'hui de proposer plus de trains sur ces créneaux car l'offre proposée est au maximum de ce que permettent les infrastructures. Cependant, le développement du RER Basco-Landais qui inclut cette ligne, devrait permettre à terme de revoir le niveau de service proposé après d'importants travaux sur l'infrastructure.
<i>Horaires</i>	<i>Réponses</i>
« A quoi sert une ligne si on ne peut pas arriver à l'heure au travail à 8h ? Les horaires du Bayonne-Pau ne sont pas adaptés à la réalité, nous obligeant à prendre la voiture. Idem pour rentrer et aller chercher les enfants avant la fermeture de la garderie, trop peu de trains et des horaires inadaptés ! De moins en moins de trains, de plus en plus de stress pour les usagers... ». « Les rares arrêts en gare de Urt (pas assez nombreux) ne se font pas à des horaires pertinents et ne permettent pas aux personnes travaillant à des horaires de bureau de se rendre à Bayonne ou Pau en train. Car il faut également prendre en compte qu'une fois à la gare d'arrivée, il leur faudra aussi prendre les transports en commun pour rejoindre leur lieu de travail ».	Les horaires de cette ligne ont été revus en décembre 2022. Sur un an, la fréquentation a augmenté de +57% depuis la mise en place des nouveaux horaires. Ceux-ci ont donc trouvé leur public et il n'est ainsi pas prévu de revoir les horaires, d'autant plus que ceux-ci sont figés par de nombreuses contraintes (points de croisement, bifurcation de Mousserolles...).
<i>Horaires</i>	<i>Réponses</i>
« Pour les personnes qui travaillent la semaine à 9h à Bayonne, la ligne 51 en provenance d'Hendaye devrait proposer une arrivée à Bayonne à 8h45 maximum pour éviter de prendre leur voiture. Actuellement, soit on arrive à 8h03 (40 min trop tôt, soit le temps de trajet en auto), soit on arrive trop tard de 5 à 8 min (pas admissible pour nos employeurs du lundi au vendredi !) ».	Le train arrivant à 8h03 répond aux besoins d'usagers qui commencent leur travail vers 8h30. Le train arrivant à 8h54 est un train à destination de Bordeaux qui doit respecter des horaires précis pour ne pas être en conflit avec d'autres trains entre Dax et Bordeaux. Il n'est ainsi pas possible de modifier les horaires de quelques minutes. Cependant, le déploiement à venir du RER Basco-Landais devrait permettre de combler certains creux d'offre.
<i>Horaires</i>	<i>Réponses</i>
« Pour les jours même un peu "cata" (c'est souvent) : le vent, les feuilles, le froid, le matériel, le personnel et j'en passe... même si un seul train circulera in fine avec 2h de retard, lorsque l'on sait déjà que deux ou trois trains vont être supprimés, ne peut-on pas déjà commander les cars de substitution ? Au lieu de ça, on économise et on laisse tout le monde attendre 2h et se tasser dans une seule rame (train non doublé).	SNCF Voyageurs rencontre des difficultés depuis plusieurs mois pour trouver des cars de substitutions, les autocaristes subissant des problématiques de recrutement. Par ailleurs, les trajets des cars de substitution étant nettement plus longs, il n'est pas toujours pertinent d'en proposer si un train circule peu de temps après le départ initial.

Donc des cars dès que l'on a moins de 50% de maintien de service aux heures de pointe svp ! ». « Offrir un transport alternatif de façon systématique lorsque les trains sont supprimés ». « Lorsque les trains viennent à manquer pour cause de retards trop longs, de grèves, suite à des problèmes d'horaires, etc, serait-il possible de penser et prévoir des bus navettes pour les remplacer ? ».	
Horaires	Réponses
« Pour arriver à 9h au travail sur le BAB j'ai un train à 7h12 à Halsou/Larressore. Pour arriver à Biarritz en transport en commun il faut entre 1h30 et 1h45. Pourrait-on avoir un autre train vers 7h45-8h ? Ainsi qu'un train vers 20h le soir ? Tant que le transport en commun sera aussi compliqué et le double le temps que le trajet en voiture, les gens choisiront la voiture ». « Sur la ligne 54, mettre des horaires supplémentaires le matin depuis Cambo-les-Bains pour avoir les correspondances avec les autres lignes de trains et pour aller au rendez-vous ».	Il n'est pas possible aujourd'hui de proposer un train aux horaires demandés. Le matin, les contraintes de croisement ne permettent pas un passage vers 7h45 à Halsou. Le soir, il n'est pas possible de proposer un départ à 20h tous les jours car le nombre de circulations autorisé sur la ligne est limité. A terme, avec le déploiement du RER Basco-Landais et la réalisation de certains travaux, il sera envisageable de proposer des circulations supplémentaires sur cette ligne.
Horaires	Réponses
« Une vacation supplémentaire le matin de Bordeaux à Dax et le soir de Dax à Bordeaux serait nécessaire au vu de la fréquentation notamment le lundi matin et le vendredi soir (internes). Il est que le matin le train n'est pas plein du mardi au vendredi mais le soir il y a peu de place et nous voyageons debout ».	Un train supplémentaire sera mis en place au départ de Bordeaux à 5h07 du lundi au vendredi à compter de décembre 2024. Un autre train sera mis en place le soir avec desserte de Dax à 20h21 pour une arrivée à Bordeaux à 21h39.
Horaires	Réponses
« Il manque cruellement d'un TER supplémentaire en semaine et toute l'année avec a minima un arrêt à Saint-Vincent-de-Tyrosse pour desservir la section Bayonne <-> Dax (comme cela a été fait très récemment au départ de Bordeaux le vendredi soir avec un train ajouté à 19h20) ».	Dans le sens Bayonne vers Dax, des arrêts seront proposés à compter de décembre prochain à St-Vincent-de-Tyrosse en fin de journée, en semaine, à 18h53, 19h58, et 21h05.
Horaires	Réponses
« Il faudrait des interconnexions entre TGV et TER ».	La Région travaille avec SNCF Voyageurs pour proposer le maximum de correspondances possibles entre TER et TGV. Malheureusement, les contraintes de constructions horaires ne permettent pas de proposer des correspondances systématiques.
Horaires	Réponses
« Les horaires d'arrivée des TER à la gare de Biarritz ne correspondent pas tous les jours aux horaires de cours des élèves du lycée hôtelier.	Il n'est pas possible de modifier ces horaires qui dépendent aussi d'autres facteurs : sur la ligne 51, le train part de Bordeaux et est

Exemple : Arrivée en gare de Biarritz à 10h51 pour la ligne 53 et 10h27 pour la ligne 51 alors que les élèves commencent à 10h20 le lundi ! Conséquence : beaucoup d'absences pour les élèves sont à déplorer, ce qui est inacceptable pour des motifs de transport. Un changement d'horaires, (plus adaptés aux horaires de cours du lycée) est attendu pour l'année prochaine ».	couplé avec un autre train en direction de Pau. Décaler cet horaire aurait un effet en chaîne sur l'ensemble des circulations de la ligne. Il est possible, depuis Bordeaux, d'arriver à Biarritz à 7h23 ou à 8h40. Pour la ligne 53, le train est soumis aux contraintes de la voie unique entre Puyoô et Bayonne, limitant les possibilités de modifications des horaires.
Horaires « Je comprends que les secteurs de Ondres et Labenne en pleine croissance bénéficient de plus de fréquence. Or cette offre s'est faite au détriment des trains directs Dax-Tyrosse-Bayonne, que nous avons encore il y a peu de temps aux heures de pointe matin et soir. Désormais, ils sont en pleine journée à 10h, 15h... c'est sûrement bien pour les Bordelais, mais à 8h ou 17h30 entre Dax et Bayonne, nous on fait l'omnibus... avec un temps de parcours aller complet rallongé de 10 à 20min selon la gare. En attendant le projet SERM qui lui fera l'omnibus, nous demandons donc le retour du service régional d'au moins 1 train direct matin et 1 soir aux heures de pointe ! ».	Réponses La démarche OPTIM'TER a effectivement entraîné la mise en place en décembre 2022 de plus de trains omnibus entre Dax et Bayonne. A terme, ces missions omnibus seront uniquement assurées par les trains réalisés dans le cadre du RER Basco-Landais qui assureront la liaison Dax-Irun-San Sebastian. Les trains en provenance de Bordeaux ne marqueront plus que l'arrêt à St-Vincent-de-Tyrosse. Plusieurs trains assurent encore une liaison directe avec un seul arrêt à Tyrosse comme les départs d'Hendaye de 8h16 et 15h08 ou les départs de Bordeaux de 8h19 et 17h19. Proposer davantage de liaisons directes pénaliserait les usagers des gares intermédiaires sur des circulations assurées en heures de pointe.
Information voyageurs « Le train à la place de la voiture pour aller travailler c'est bien, mais en plus d'avoir des horaires adaptés, il faut pouvoir compter sur le train du retour pour rentrer chez soi ! Sur la ligne 51, il y a eu en avril au moins 3 suppressions du train de 18h28 annoncées entre 13h et 17h le jour même... On se retrouve à prendre un bus qui met 1h au lieu de 23 minutes en train ! ».	Réponses La ligne 51 a effectivement subi un peu plus de suppressions au mois d'avril par rapport au reste de l'année. Plusieurs incidents sont intervenus nécessitant la suppression de train, notamment un heurt avec un camion au niveau d'un passage à niveau mais aussi des indisponibilités de rames suite à des opérations de maintenance plus longues que prévues. La situation s'est stabilisée depuis.
Information voyageurs « Lors de la réservation du TER sur le site ter.nouvelle-aquitaine, aucune information n'est donnée ensuite en cas de suppression du train au dernier moment (ex : train réservé le matin pour le soir à Bénesse, arrivée à la gare de Bénesse et le découvrir supprimé sans aucun mail ou SMS d'info). Informer a minima les usagers ou encore mieux ne pas supprimer les trains même dans les « petites gares ».	Réponses Lorsque vous achetez un billet sur le site TER Nouvelle-Aquitaine, vous pouvez paramétrer des alertes sur votre téléphone via l'application SNCF Connect afin de recevoir des notifications si votre train est supprimé. Vous pouvez également consulter chaque jour à 17h au plus tard les trains en circulation ou non le lendemain sur le site TER Nouvelle-Aquitaine.
Information voyageurs « J'habite Itxassou et parfois des événements forcent à remplacer le train par un bus. Dernièrement lorsque j'ai posé la question "où prendre le bus à Itxassou ?" il m'a été répondu que normalement le bus se prend à la gare d'Itxassou. Or, en raison de la configuration de la gare d'Itxassou	Réponses L'arrêt des bus de substitution desservant Itxassou est en effet implanté dans le centre-bourg de la commune. Une information spécifique a été mise en ligne à ce sujet avec l'ensemble des arrêts routiers de la ligne 54.

pour ainsi dire dans une rue sans issue et un parking étroit, il a été établi que le bus se prend au giratoire de la pharmacie du village d'Ixassou. Peut-être serait-il utile d'indiquer aux voyageurs occasionnels l'arrêt du bus en cas de force majeur mais SURTOUT INFORMER LE PERSONNEL DE LA GARE. Je voulais remercier vos équipes qui à force de consultation TER aquitaine ont déjà apporté des solutions ».	Il n'y a pas de personnel à la halte d'Ixassou pour informer les voyageurs de ces modifications de desserte en cas d'aléas ferroviaires.
Information voyageurs « Les jours d'aller/retour de vacances, de WE prolongé ou de grève impactant les TGV, les TER sur la ligne 51 sont tous voire presque tous affichés « complet ». Conséquence : achat de billet bloqué sur l'appli SNCF Connect ou TER Nouvelle-Aquitaine. Par exemple, samedi 30/12/23, dimanche 18/02/24 (tous les trains complets), lundi 01/04/24 (1 seul TER dispo sur les 5 circulant). Eu égard à la dizaine de fois où je suis montée malgré tout dans des TER affichés complets, ces trains ne le sont jamais. Comptant dans ma rame, le remplissage était parfois de 20 % maximum... QUEL MANQUE A GAGNER. Il faut revoir ces prévisions qui dissuadent à tort de prendre ces TER surtout les jours de retour "étudiants" ».	Réponses Ces informations sur les trains « complet » sont données à titre indicatif lorsque SNCF Voyageurs dispose d'informations via ses données de vente sur des risques de sur-affluence importants. L'objectif est de reporter les usagers vers des trains moins fréquentés. Si vous souhaitez malgré tout voyager à bord d'un train affiché « complet », sans garantie de pouvoir monter à bord, il est toujours possible d'acheter des billets sur le site TER Nouvelle-Aquitaine ou en gare (guichet/distributeur) en prenant des billets « ouverts » (valable 1 jour, sans précision sur l'horaire du train).
Information voyageurs « Déjà trop de trains supprimés, souvent moins de 12h avant, alors que le motif est prévisible (organisation), ça n'aide pas. Mais l'appli SNCF Connect ne les fait même plus apparaître rayés rouge +motif (comme avant dans l'appli assistant) : désormais plus aucun affichage, ni justification. On se retrouve l'après-midi à consulter l'application toutes les heures ou moins, en stress de ne plus voir son train, et du coup ne pas rater le précédent pour essayer de rentrer chez soi à temps... Donc infos à remettre au complet svp, même supprimé, ça aide à réagir. Et prévenance minimale 12h hors aléas non prévisible ».	Réponses Des dysfonctionnements ont été observés sur l'application SNCF Connect suite à des mauvaises remontées de trains supprimés. Le problème a normalement été résolu depuis.
Information voyageurs « Les sites internet des communes donnent peu ou pas de place aux transports, ni au train. Voir les sites de Urt, Peyrehorade, Puyoo, Orthez, Artix..... On trouve parfois quelques infos ou liens actifs, après des méandres de recherches (pas de rubrique transport) ou grâce à des mots-clefs "gare" "train" (quand la réponse n'est pas zéro). FAIRE DES CAMPAGNES DE COMMUNICATION VERS LES MAIRIES ? Avez-vous encore des "camions-gare mobile" pour aller au-devant du public (marchés, rassemblements sur les mobilités douces...) ? Véhicule itinérant pour offrir tous les services d'un guichet SNCF : Infos, Tarifs, Ventes de billets....	Réponses La Région peut mettre à disposition des communes qui le souhaitent des kits de communication pour mieux mettre en valeur une desserte ferroviaire locale via les bulletins municipaux ou les sites Internet communaux.

collectifbasadourmobilites@gmail.com ».	
Intermodalités « Se rendre à la gare pour prendre le train s'avère parfois difficile surtout à Itxassou où dans : - un premier temps la ligne de bus 59 Itxassou-Cambo ne passe pas. Il serait intéressant de desservir cette gare d'Itxassou au moins lorsqu'il y a des trains à prendre ou lorsqu'on arrive du train. Le village comporte des quartiers assez espacés. - Dans un 2ème temps y aller à vélo mais ou laisser le cycle ? Un parking à vélo est le moyen d'incitation pour de la multi-mobilité. Heureusement il reste les poteaux téléphoniques pour accrocher la petite reine mais pas très esthétique. Mes pour ces concertations qui permettent d'avancer tout en réduisant son impact carbone ».	Réponses La ligne 59 relève du réseau urbain Txik Txak dont le SMPBA est autorité organisatrice. Nous vous invitons à prendre contact avec le SMPBA pour faire part de votre demande sur la desserte d'Itxassou. Il n'est pas prévu pour le moment d'installer des places de stationnement vélos à Itxassou mais nous prenons en note votre demande dans le cadre de futurs aménagements.
Intermodalités « Le dernier km se fait beaucoup à vélo, dont la pratique explose. L'intermodalité à vélo est peu d'en posséder un en gare de départ ET d'arrivée... Tout le monde ne possède pas deux vélos, ou peut avoir besoin du sien sur son temps libre. En plus créer des abris vélos en gare servira surtout aux riverains du quartier. Si on veut attirer plus d'usagers, il faut donc suivre les pratiques, et donc permettre l'emport de son vélo au maximum. Arrêtons de refuser la montée aux abonnés à vélo faute de place, c'est scandaleux ! Il faut sanctuariser des zones à bord pour stocker plus de vélos ! Soit aux extrémités de rame (moins de 16 sièges), soit retirer la 1ere classe désuète ! ». « Les espaces dédiés au transport de vélo à bord des TER sont insuffisants et inadaptés. 3 vélos maximum entassés les uns sur les autres dans une rame sur deux. Aux beaux jours, aux heures de pointe, les week-ends et en période estivale c'est compliqué de caser son vélo. Quand on ne se fait pas refouler faute de place. Des crochets et des emplacements dédiés plus importants seraient plus adaptés aux nouveaux usages. Les cyclistes sont de plus en plus nombreux à emprunter le train : velotaffeurs, cyclotouriste, sportifs et autres adeptes du deux-roues ». « Je prends le TER (ligne 51) tous les jours de la semaine pour me rendre au travail. Je constate qu'il y a de plus en plus de vélos. Il est urgent de proposer soit plus de places dans les wagons pour les vélos, soit des parkings à vélos sécurisés et faciles/rapides d'accès dans les gares.	Réponses La Région Nouvelle-Aquitaine et SNCF Voyageurs travaillent conjointement pour s'adapter à l'enjeu lié à l'emport de vélos à bord, sachant que cela ne doit se faire au détriment du transport de personnes, qui doivent pouvoir voyager dans des conditions de sécurité et de confort. Ainsi la Région n'est pas favorable à ce que les trains soient aménagés pour recevoir de nombreux vélos, car cela nécessiterait de retirer des places assises dans les trains très fréquentés. Ainsi le nombre de places dédiées au vélo est limité dans chaque train. Le contrôleur, qui doit veiller à la sécurité des voyageurs, peut interdire en cas d'affluence l'accès à bord des vélos lorsque les emplacements dédiés sont déjà occupés. Néanmoins, pour favoriser l'intermodalité train/vélo, des solutions sont progressivement mises en œuvre. Premièrement, la Région et la SNCF dotent de plus en plus les gares et haltes de stationnements vélos sécurisés, afin de permettre à l'utilisateur de pouvoir laisser son vélo à sa gare de départ ou à sa gare d'arrivée. Concernant les déplacements occasionnels, notamment lié au tourisme à vélo, le service Vélo Zen a été reconduit cette année. Il 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 Bordeaux-Hendaye. Cette année, ce déploiement est accompagné d'une réservation payante obligatoire à bord de tous les trains de cette ligne afin de limiter les risques de sur-occupation vélo. Les abonnés ne sont pas concernés par cette réservation payante.

Certains trains sont bondés, et la situation est connue : est-il possible d'ajouter des rames ? Par ailleurs, trop de trains sont supprimés, parfois avec un délai de prévenance trop court... en revanche, les alertes que l'on peut programmer sur les smartphones sont très utiles. Enfin, pour moi qui me déplace pour le travail, la chose la plus importante est la fiabilité et la ponctualité ». « Bonsoir, pour les territoires ruraux, en l'absence de transports collectifs adaptés, l'intermodalité Train-Vélo est particulièrement intéressante. Problèmes : pas de stationnement (vraiment) sécurisé dans les gares pour les vélos, et pas assez de places dans les trains : avez-vous un programme pour traiter cette problématique ? Merci ». « Pas de vélo dans le train = pas d'usager, en tout cas en ce qui me concerne. Vous n'apportez pas de solution sur l'inter modalité. Vous semblez ignorer que nous sommes dans une région très rurale, où le vélo à l'arrivée est une réalité pour se rendre sur son lieu de travail ». « Pensez-vous à la rupture de charge occasionnée par 2 changements de modes (vélo-TER-vélo) pour un trajet de 10-15min en train... ? Le train ne devient plus du tout attractif, si l'on doit prendre en plus 2 abonnements pour sécuriser nos 2 vélos... il y a une profonde méconnaissance de la pratique et de la demande des usagers ».	
Intermodalités	Réponses
« Remettre à plat les horaires des bus (notamment ceux qui desservent une gare) pour assurer des correspondances systématiques Txik Txak / TER ».	Le SMPBA, autorité organisatrice du réseau Txik Txak, mettra en place un nouveau réseau de bus à compter de janvier 2025. Celui-ci prévoit une meilleure complémentarité avec le TER.
Intermodalités	Réponses
« Nous sommes plusieurs usagers à guetter les avancements du projet de création d'un PEM à Urt. Pourrions-nous rencontrer un responsable de "Gares et Connexions" pour envisager la réutilisation de l'ancien espace intérieur d'accueil des voyageurs ? Il pourrait être loué pour créer une activité générant du service incitant la population à se rendre à la gare... et à prendre le train. (étude de marché pour l'installation d'un vélociste ?). Cette rencontre pourrait se faire en présence de délégués de la mairie d'Urt et du Syndicat des Mobilités, qui va prendre en mains l'extension du parking (aménagements pour intermodalité avec bus, vélo, covoiturage....) collectifbasadourmobilités@gmail.com».	Nous allons relayer votre demande auprès de SNCF Gares & Connexions.

Tarifs	Réponses
« Je pense que si nous améliorons les services TER, alors il faut réfléchir à un prix de billet attractif pour favoriser son utilisation, désengorger les routes et du coup avoir une action climat. Actuellement Hendaye-Bayonne à 6, 7 euros avec une carte réduction, c'est trop cher ». « Ce serait bien de pouvoir prendre directement un abonnement qui permette d'utiliser les lignes TER et les bus ! Quelque chose de simple, si on a cet abonnement, on sait qu'on peut prendre n'importe quel train entre Bayonne et Hendaye/Dax/Garazi/Peyrehorade ainsi que Txik Txak... Ça existe depuis peu sur la ligne de Garazi mais c'est trop limité ».	La gamme tarifaire régionale propose une variété de tarifs importante, permettant de voyager à bas coût dans la Région. Un travail est également en cours avec le SMPBA pour proposer prochainement un tarif « Txik Txak + TER » sur l'ensemble du territoire du Pays Basque et du Sud-Landes. Il permettra de voyager avec un même abonnement sur le réseau Txik Txak et dans les TER à l'intérieur du périmètre du SMPBA.
Tarifs	Réponses
« Les trains Intercités circulant dans la région Nouvelle-Aquitaine n'appliquent pas le tarif Carte +. Il en résulte un coût élevé qui n'incite pas à prendre le train. D'Hendaye à Bayonne, le prix du billet TER est à 4,40 €, l'Intercités à 8,30 €, soit le double. Pour rappel, le train Euskotren depuis Hendaye à Donostia-San-Sebastian coûte 3,75 € plein tarif. Beaucoup moins pour les usagers réguliers. Je propose que dans le train Intercités, pour des trajets intérieurs à la région Nouvelle-Aquitaine on puisse appliquer le tarif Carte + ».	Les trains Intercités sont assurés par SNCF Voyageurs pour le compte de l'Etat et non de la Région. C'est donc l'Etat qui définit la tarification sur ces trains. Un accord tarifaire existe entre la Région et l'Etat permettant aux abonnés TER de monter à bord des Intercités Hendaye-Bayonne-Toulouse moyennant le paiement d'un coupon à 1€ pour chaque trajet réalisé à l'intérieur du périmètre régional. Les négociations pour étendre cette acceptation à d'autres titres n'ont malheureusement pas abouti et le tarif Carte+ n'est ainsi pas accepté à bord des Intercités.
Tarifs	Réponses
« Pourriez-vous m'expliquer le prix du billet Bordeaux / Bayonne que je n'arrive pas à trouver à moins de 35,2 € alors que le voyage de Bordeaux à Lille me coûte 29 € ? ». « Prendre le train pour aller de Urt à Bayonne coûte 4,40 € pour 13 min de trajet ! Soit 8,80 € aller-retour. Cela revient moins cher de prendre la voiture, même si l'on est seul ! Si vous voulez sensibiliser les habitants du village à prendre le train plus souvent, il faudrait que les prix soient bien plus raisonnables ».	Les tarifs TER sont calculés sur la base d'un barème kilométrique. Ces trains sont subventionnés par des financements publics apportés par la Région, contrairement aux billets TGV qui sont financés directement par SNCF Voyageurs qui peut appliquer des stratégies commerciales comme le <i>yield management</i>. De nombreux tarifs réduits sont proposés avec la gamme tarifaire régionale comme la Carte + qui vous permet de voyager à -50%, tous les jours, toute l'année. En moyenne, la Région prend en charge près de 80% du coût réel d'un voyage en TER.
Gares (offre de services)	Réponses
« La ville de Guéthary ayant une très forte fréquentation touristique, il serait indispensable, autant pour les PMR que pour les personnes avec poussettes de créer une rampe d'accès en diminuant la pente ou en la prolongeant vers le Nord ».	Il n'est pas possible techniquement d'aménager une rampe ou des ascenseurs à Guéthary. Cependant, la gare bénéficie d'un service dédié aux personnes en situation de handicap « Assist'en Gares » géré par SNCF Gares & Connexions. La halte de Guéthary est ainsi accessible par l'intermédiaire de services de taxis.

Gares (offre de services)	Réponses
« Remettre un ou deux bancs sur le quai de la gare de Guéthary dans le sens vers Hendaye et si possible un abri contre le mur de l'ex gare, car il pleut de temps en temps dans ce pays ! ».	L'installation de bancs ou d'abris pourra être étudiée dans le cadre de futurs programmes d'aménagement des gares du secteur.
« Disposer sur les quais de la gare de Guethary des distributeurs de billets ou au moins une information disant de se présenter directement au contrôleur, car les touristes sont perturbés ne sachant pas où acheter les billets ».	Un distributeur de titres de transport a déjà été installé à Guéthary par le passé mais celui-ci a été soumis aux embruns compte tenu de la proximité de l'océan. Il a dû être retiré car il a été abîmé par ces aléas naturels. Sa réinstallation n'est pour le moment pas prévue.
Horaires	Réponses
« Où en sont les réflexions sur la poursuite des TER jusqu'à Irun, voire Saint-Sébastien : le troisième rail et le Y Basque sont en cours de finalisation. Les relations exécrables entre SNCF Voyageurs et la RENFE vont-elles empêcher la réalisation de ce projet ? ».	La Région travaille avec SNCF Voyageurs pour homologuer les rames Regiolis (qui circulent entre Bordeaux et Hendaye) pour qu'elles puissent rejoindre Irun. L'objectif est que ces trains atteignent Irun à compter de décembre 2025.

Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« Sur le RER basco landais est-il envisagé une liaison ultérieure Dax - Halte TGV sud Gironde ? ».	Il est prévu à ce jour de limiter l'Axe littoral du RER Basco-Landais à des trajets Dax - San Sebastian. Un prolongement jusqu'à cette halte TGV n'est pas envisagé.
Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« La Région pénalise-t-elle SNCF si trop trains non à l'heure ? ».	Des objectifs sont effectivement prévus conventionnellement entre la Région et SNCF Voyageurs quant aux résultats de qualité de service (régularité des trains et suppressions). Des pénalités peuvent être infligées si les résultats sont trop bas.
Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« Les problèmes d'effectifs (conducteurs notamment) sont-ils prévus en adéquation avec l'ambition de l'offre ? notamment si l'on tient compte des agents malades, en formation...Etc ».	Les effectifs doivent prévoir des conducteurs de réserve pour faire face aux aléas. Dès lors que les effectifs ne sont pas suffisants, cette réserve ne peut malheureusement pas toujours être assurée.
Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« Savez-vous que la ligne 53 ne s'arrête pas à Pau ? Il y a aussi la desserte vers Tarbes qui dessert une gare en Nouvelle Aquitaine, Coarraze-Nay. Malheureusement peu ou pas de train sur la ligne avec horaires pas du tout adaptés aux heures de travail ».	Certains trains de la ligne 53 vont en effet jusqu'à Tarbes, en complément de ceux de la ligne 52 et du réseau liO assuré par la Région Occitanie. La Région est bien consciente que les horaires de desserte en pointe de Coarraze-Nay ne sont pas satisfaisants aujourd'hui. Des études avaient été réalisées pour envisager des améliorations mais n'étaient pas réalisables pour des questions techniques et financières. La Région continuera de chercher des solutions avec SNCF Voyageurs pour les prochains changements de services.
« Départ de Coarraze-Nay vers Pau le matin 6h53 et retour 18h59 le soir et puis c'est tout. Résultat tout le monde en voiture et dans les bouchons. Les bouts de lignes sont plus célèbres coté Pays Basque ».	
Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF

« Pour le LP AIZPURDI le lundi matin les cours débutent à 9 h 30 pour s'adapter aux horaires mais cela n'empêche les problèmes de retards : 755 demi-journées d'absence d'élèves sur la période septembre mai ».	Ces dysfonctionnements sont regrettables et s'expliquent notamment par de nombreux aléas externes (tempêtes, givre, accidents...). Un plan d'actions a été mis en place par SNCF Voyageurs suite aux tempêtes de fin d'année 2023 pour limiter les retards et les suppressions, notamment sur la ligne 51.
Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« Il est important pour les élèves du lycée hôtelier de trouver une solution qui leur permet de suivre sereinement leur formation ».	Des adaptations horaires doivent être mises en œuvre en décembre prochain entre Dax et Hendaye et permettront de proposer des arrivées supplémentaires desservant votre établissement. Il sera difficile cependant de vous proposer un horaire "parfait" ou d'avancer le train de 10h27 qui est contraint par les obligations horaires du côté de Bordeaux et de Dax notamment.
Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« L'arrêt à Itxassou lors du remplacement par un bus n'est pas connu de tous et lorsqu'on pose la question, nous avons plusieurs réponses (arrêt sur le bord de la route ou arrêt du bus à la gare d'Itxassou). C'est important de bien renseigner l'utilisateur ».	Un plan de localisation des arrêts des bus de substitution de la ligne 54 est disponible sur ce lien : Présentation PowerPoint (sncf.fr)
Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« Bonjour, question pour SNCF Voyageurs sur les suppressions de la dernière minute sur la ligne Hendaye-Bayonne (très fréquentes). Un numéro de téléphone [0800 872 872] est mis en place pour proposer des solutions aux voyageurs, mais celui-ci est réservé uniquement aux voyageurs allant d'Hendaye à Bordeaux, quid des autres ? merci ».	En cas d'aléas, des solutions sont recherchées par SNCF Voyageurs pour acheminer le maximum de personnes vers leur destination. En fonction de la disponibilité des solutions de substitution (cars, taxis), des priorisations peuvent être réalisées. Cependant, ce numéro de téléphone n'est pas dédié uniquement aux usagers se rendant à Bordeaux, mais bien à tous les usagers du TER en Nouvelle-Aquitaine.
Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« Merci pour cet échange et ces projets. Une question : quels leviers pour la réouverture d'une halte ? Merci ».	Pour rouvrir une halte, nous devons nous assurer de son potentiel. Des études préliminaires sont ainsi réalisées dans ce sens. Ces études doivent permettre aussi de s'assurer que l'arrêt des trains dans cette nouvelle halte ne pénalisera pas les circulations sur cette ligne. Quand le potentiel de la halte est confirmé, des études complémentaires d'aménagements sont nécessaires. Le programme des travaux doit aussi être dessiné pour limiter les désagréments sur les circulations ferroviaires (il est par exemple nécessaire de prévoir 3 ans à l'avance les coupures des circulations nécessaires). En général, 5 années au moins sont nécessaires entre les études préliminaires et la livraison d'une nouvelle halte.