

14 COMITES DE LIGNES

Pour améliorer la qualité de service



Comité de lignes Vallée de la Dordogne

20 juin 2024



Bordeaux – Bergerac – Sarlat



Périgueux – Agen/Sarlat

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
« Un aménagement plus généreux pour les vélos, avec plus de places pour les garer serait le bienvenu. La ville de Bordeaux étant facilement accessible à vélo, le nombre de cycliste est appelé à augmenter, et la pression pour les 5 ou 6 places disponibles augmente elle aussi ».	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. Par exemple, 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.
Confort « Avec l'augmentation du nombre de cyclistes qui garent leur vélo dans le wagon dédié, un meilleur encadrement de la part des contrôleurs est nécessaire pour - éviter que les utilisateurs à vélo doivent en souvent négocier leur droit à garer le vélo alors que d'autres places sont disponibles dans le train. - Aussi, ces places, consistant à un crochet et une cale sont souvent utilisées par des vélos pliables qui pourraient utiliser aisément des espaces pour les valises ailleurs dans le train. - Les sorties sont souvent problématiques lorsque les passagers au quai se précipitent dans le train et empêchent les passagers à vélos de sortir ».	Réponses 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. Il peut également superviser les montées/descentes et les flux vélo, mais ne peut malheureusement pas le faire à chaque arrêt et à chaque porte. L'emport des vélos pliants à bord des trains n'est quant à lui pas contingenté. La SNCF a par ailleurs mis en place une offre de location d'un vélo pliant Brompton, au tarif de 49€/mois en exclusivité pour les clients TER Nouvelle-Aquitaine.
Confort « Souvent, les trains de fin d'après-midi sont surchargés dès le départ, avec impossibilité aux voyageurs à Cenon à monter dans le train. Obligation pour eux d'attendre le suivant. Majorité des passagers dans le TER descendant ensuite à Libourne. Ma suggestion : est-ce que les contrôleurs ne pourraient pas davantage inciter les passagers à destination de Libourne de se rabattre sur les trains suivants ? ».	Réponses Nous constatons en effet que les trains de la ligne 33 sont régulièrement suroccupés entre Bordeaux et Libourne. Malgré une ligne 41 Bordeaux-Libourne avec des trains plus fréquents et nombreux, les usagers de Libourne ont tendance à privilégier les trains de la ligne 33 car ils ne desservent pas les arrêts entre Cenon et Libourne contrairement à ceux de la ligne 41 et ont donc un temps de parcours plus rapide. C'est un sujet qui fait régulièrement l'objet de discussions entre SNCF Voyageurs et la Région, le travail se poursuit, mais il est par

	exemple compliqué d'interdire à des usagers d'emprunter certains trains.
Confort	Réponses
« Les trains du vendredi soir entre Bordeaux et Bergerac (notamment ceux de 17h38 et 18h38) sont régulièrement bondés avec beaucoup de voyageurs obligés de rester debout tout le trajet. Ce serait bien d'ajouter un ou deux wagons pour ces trajets ».	Victime de son succès, le TER en Région Nouvelle-Aquitaine fait face à des problèmes de suroccupation sur certaines lignes, dont la 33. Proposer une rame supplémentaire sur ce train n'est malheureusement pas possible aujourd'hui, le parc n'étant pas dimensionné en fonction. Pour remédier à cela, la Région a passé une commande d'achat de 18 nouvelles rames. Celles-ci seront déployées progressivement sur le réseau régional à partir de la fin d'année 2025.
Confort	Réponses
« Nous connaissons encore trop de suppressions de train particulièrement sur les horaires de pointe exemple le TER départ 18 h 40 départ Bordeaux vers Bergerac ».	Ce train a effectivement fait l'objet d'une suppression par mois en moyenne sur le 1 ^{er} semestre 2024, dont la moitié est due à des défauts de matériel. Il y a d'une part une question de fiabilité qui fait l'objet d'une vigilance particulière, et d'autre part des événements extérieurs (chocs animaux, végétation, voitures) contre lesquels il est difficile de lutter.
Confort	Réponses
« Les TER sont d'une saleté repoussante. L'eau est souvent manquante dans les toilettes. Les trains sont-ils nettoyés aux terminus de Sarlat et Bergerac avant retour sur Bordeaux ? Le TGV offre un service impeccable avec agent de nettoyage pendant le trajet ; prendre exemple. C'est une honte pour le TER d'offrir un pareil service ».	Les rames TER sont nettoyées à chaque fois qu'elles passent dans un dépôt/technicentre, soit tous les 2 jours en moyenne. De manière générale, les TER ont un temps d'arrêt en gare qui n'est que de quelques minutes, et qui souvent ne permet pas un nettoyage (ne serait-ce que partiel) de l'intérieur du train. Les TGV eux, ont généralement un temps d'arrêt en gare plus long, qui permet un nettoyage partiel entre 2 voyages, et ont comme vous le citez une personne attitrée au nettoyage en ligne, ce qui n'est pas le cas sur les TER. Néanmoins, la Région exige un état décent des rames TER, qu'elle fait contrôler régulièrement. Toute anomalie fait l'objet d'un signalement auprès de la SNCF. La propreté est un critère de qualité qui engendre des pénalités financières si nécessaire.
Gares (offre de services)	Réponses
« Les gares du Buisson, Siorac et Saint-Cyprien sont espacées de 7 à 8km, puis c'est 15km jusqu'à la dernière gare de la ligne, Sarlat. La zone Saint-Vincent / Beynac / La Roque-Gageac et Domme, le "triangle d'or" du Périgord noir manque d'accessibilité ferroviaire. Certes le Département mise sur la réouverture de la halte de Castelnau/Fayrac, s'il gagne son bras de fer... mais semble ignorer la possibilité et les potentialités de la réouverture la halte de	La Région accompagne le Département de la Dordogne dans sa démarche de réouverture de la gare de Castelnau-Fayrac qui est idéalement située au cœur du triangle d'or de la Vallée de la Dordogne et entre les gares de Saint-Cyprien et Sarlat. La réouverture des gares de Vezac-Beynac et Prigonrieux n'est pas à l'étude. La gare de Castelnau-Fayrac serait relativement proche

Beynac/Vezac. Les temps de retournement à Sarlat semblent compatibles avec une très légère perte de temps induite. Un autre contributeur suggérerait la réouverture de la halte de Prigonrieux, qui me semble judicieux pour des trains terminus Bergerac ».	de celle de Vezac-Beynac, et celle de Prigonrieux est relativement proche de celle de Lamonzie-Saint-Martin ou même Bergerac.
Gares (offre de services)	Réponses
« Est-il possible d'envisager un nouvel arrêt de train à Prigonrieux, comme il existe aujourd'hui à Lamonzie-Saint-Martin, Gardonne, Saint-Antoine-de-Breuilh ou Vélignes ? Cette commune compte plus de 4000 habitants et pourrait bénéficier d'un arrêt au même titre que les communes citées ci-dessus. La gare la plus proche (Lamonzie) n'est pas facilement accessible à cause de la Dordogne. Seul le pont ferroviaire la traverse à cet endroit. Les 2 km à vol d'oiseau se transforment en 10,5 km par la route. Cela pourrait bénéficier aux travailleurs/ étudiants devant se rendre à Libourne / Bordeaux ou à Bergerac ».	La réouverture de la gare de Prigonrieux n'est pas envisagée, notamment compte tenu de sa proximité avec la gare de Lamonzie-Saint-Martin ou celle de Bergerac. Par ailleurs, l'ajout d'un arrêt supplémentaire entraîne un allongement important du temps de parcours (durée de stationnement, temps de freinage, temps de retour à la vitesse nominale), qui ajoute une contrainte de plus à la construction des horaires sur une ligne à voie unique avec des points de croisement limités.
Horaires	Réponses
« La ligne 33 ne propose aucune correspondance avec le TGV pour Paris de 16h42 à Libourne. Le précédent TER arrive plus d'une heure avant. Il serait bien d'ajouter un train afin d'avoir une correspondance avec un temps d'attente raisonnable, sachant que c'est le dernier TGV direct pour Paris ».	La majorité des TER de la ligne 33 sont en correspondance à Bordeaux avec les TGV vers et depuis Paris, nous vous invitons à consulter la fiche horaires afin de le constater. Ce n'est pas toujours le cas à Libourne malheureusement, mais les flux de correspondances sont majoritaires à Bordeaux, qui est par conséquent prioritaire.
Horaires	Réponses
« Il est très difficile de rentrer de Bordeaux l'après-midi et le soir jusqu'à Lalinde. Les trains : 12:41 - 16:01 - 17:41 sont trop rares et le soir il est impossible d'aller au cinéma, théâtre à Bordeaux et revenir par le train. Ce n'est pas ainsi qu'on incite la population de remplacer la voiture par les voyages en train ».	La section entre Bergerac et Sarlat dispose d'une signalisation ancienne qui impose une limite du nombre de trains par jour, et ce d'autant plus qu'il y a peu de points de croisement. C'est pourquoi la plupart des trains ont pour terminus Bergerac. Néanmoins, des travaux sont à l'étude afin de moderniser cette signalisation et ajouter des points de croisement, ce qui permettra de développer l'offre de trains entre Bergerac et Sarlat, et donc de desservir Lalinde.
Horaires	Réponses
« Mettre au départ de Sarlat et à l'arrivée de Sarlat les trains qui partent de Bergerac et qui arrivent en terminus à Bergerac (par exemple en semaine au départ de Bergerac : à 10h07, 11h05, 13h01, 16h20, 17h22 et 19h05). Faire de même les week-end et jours fériés ».	La section entre Bergerac et Sarlat dispose d'une signalisation ancienne qui impose une limite du nombre de trains par jour, et ce d'autant plus qu'il y a peu de points de croisement. C'est pourquoi la plupart des trains ont pour terminus Bergerac.

	Néanmoins, des travaux sont à l'étude afin de moderniser cette signalisation et ajouter des points de croisement, ce qui permettra de développer l'offre de trains entre Bergerac et Sarlat.
Horaires	Réponses
« Faire circuler des trains entre Périgueux et Le Buisson entre 12h52 et 15h19 pour permettre de revenir de Périgueux (rendez-vous médical) et entre 16h38 et 18h30. De la même façon au départ du Buisson entre 7h20 et 10h37 (pour se rendre aux rendez-médicaux par exemple) en début de matinée entre 11h39 et 14h40 et 18h39 et 19h26 ».	Rajouter un train sur les créneaux que vous proposez n'est pas forcément simple pour des questions budgétaires (la création d'un train représente plusieurs centaines de milliers d'euros de charges annuelles). Pour le moment il n'y a pas de développement d'offre envisagé sur la ligne Périgueux-Agen, l'offre actuelle étant reconduite en 2025. Par ailleurs, certains créneaux horaires sont mobilisés par SNCF Réseau afin de surveiller et assurer la maintenance des voies ferrées, les circulations étant proscrites à ces moments-là.
Horaires	Réponses
« Il faudrait plus de trains entre Sarlat et Périgueux avec arrêts multiples (les Versannes pour ma part) notamment aux « heures de pointe » afin de permettre aux personnes qui travaillent à Périgueux ou Sarlat de se rendre au travail et d'en revenir à une heure décente. Cela serait utile aussi à tous les scolaires au collège, lycée. Également pour les touristes. Cette ligne est très pratique, dommage de ne pas plus l'utiliser ».	Rajouter un train sur les créneaux que vous proposez n'est pas forcément simple pour des questions budgétaires (la création d'un train représente plusieurs centaines de milliers d'euros de charges annuelles). Pour le moment il n'y a pas de développement d'offre envisagé sur la ligne Périgueux-Agen, l'offre actuelle étant reconduite en 2025.
Horaires	Réponses
« Un train part de Bordeaux à 7h24 vers Limoges. Il faudrait un arrêt à Saint-Médard-de-Guizières (ensemble scolaire présent). Ce train est en plus toujours en avance, cela prendrait 2 minutes supplémentaires. Cela fait plusieurs années que l'on demande cela ».	Plusieurs communes demandent un arrêt sur ce train Direct'R, qui est à vocation rapide afin d'assurer un temps de parcours compétitif entre Bordeaux et Limoges. Nous sommes en train d'étudier la question avec SNCF Voyageurs, mais il ne sera pas possible d'arrêter le train sur toutes les communes qui le demandent, en raison de contraintes techniques.
Horaires	Réponses
« Je travaille à Sainte-Foy-la-Grande et vit à Libourne. Entre 16h40 et 18h56 il y a un train toutes les heures et encore... cela fait attendre très longtemps si on rate son train ou s'il est supprimé. Il faudrait un train toutes les demi-heures entre Bergerac et Bordeaux ».	L'infrastructure à voie unique entre Bordeaux et Bergerac limite les possibilités de développement d'offre étant donné que les trains ne peuvent pas se croiser, sauf dans certaines gares. Le cadencement est resserré au maximum aux heures de pointe, mais un cadencement à la demi-heure n'est pas envisageable en raison des contraintes de l'infrastructure.
Horaires	Réponses
« Le premier train Périgueux - Les Eyzie part à 8h45 le matin. C'est beaucoup trop tard pour les salariés du pôle international de préhistoire et des autres activités de la ville (exemple le musée de Préhistoire, commerces, ...). Idem pour le retour où il n'y a qu'un train à 16h51 et un autre à 19h. Serait-il possible d'avoir à minima un train de plus le matin et le soir ?	Rajouter un train sur les créneaux que vous proposez n'est pas forcément simple pour des questions budgétaires (la création d'un train représente plusieurs centaines de milliers d'euros de charges annuelles). Pour le moment il n'y a pas de développement d'offre envisagé sur la ligne Périgueux-Agen, l'offre actuelle étant reconduite en 2025.

Également, je pense judicieux de faire arrêter systématiquement les trains en gare de Niversac (le 16h51) ne s'y arrête plus, alors que c'est devenu une gare importante de Périgueux ».	L'ajout d'un arrêt à Niversac sur cette circulation n'est pas envisagé à l'avenir, le temps de parcours étant déjà long entre Agen et Périgueux.
Horaires	Réponses
« Pour conforter la fréquentation de la gare de Mauzac et rendre possible les navettes quotidiennes, nous souhaitons : - en semaine, l'ajout d'un arrêt plus matinal vers Bergerac et Bordeaux, le 865740 (Mauzac 7.05) et d'un train plus tardif pour le retour le 865732 (Mauzac 19.20) - le maintien des trains existants - l'amélioration de l'information en gare (affichage électronique des retards, correction des panneaux d'info tel/QR code) (un sondage réalisé récemment dans le village fait état de la nécessité d'une amplitude accrue) ».	Cette demande a été étudiée et validée, ces arrêts seront ajoutés au service annuel 2025, en complément des arrêts existants. L'arrêt du 865740 sera même mis en place dès le 2 septembre 2024. A défaut d'un affichage électronique en gare de Mauzac, nous vous suggérons d'utiliser l'application « Ma Gare SNCF » où vous retrouvez toutes les informations des circulations de la gare de votre choix.
Horaires	Réponses
« Un cadencement strict des circulations procure d'énormes avantages de lisibilité (fiche horaire, correspondances potentielles, etc) pour les utilisateurs. Par exemple, les départs Sarlat pourraient s'effectuer à 6:30, 8:30, 12:30, 16:30, 18:30, et en visant un objectif à moyen terme d'un cadencement régulier sur toute la journée En outre, il semble aussi être intéressant pour l'Autorité organisatrice et l'opérateur : recherche et systématisation des meilleures conditions opérationnelles, optimisation de l'utilisation du matériel, etc. Pourquoi ces lignes, comme les autres en Nouvelle-Aquitaine et dans le pays, ne bénéficient au mieux que d'un cadencement approximatif ? ».	Cela n'est pas possible en l'état actuel des choses, en raison de plusieurs facteurs : - signalisation ancienne entre Sarlat et Bergerac qui limite le nombre de circulations (des travaux sont à l'étude pour la moderniser) - insertion dans le nœud ferroviaire bordelais qui limite les possibilités horaires - infrastructure à voie unique avec points de croisement limités Ces 3 facteurs limitent les possibilités concernant le choix des horaires et le cadencement, mais nous essayons de les adapter au mieux afin de satisfaire le plus grand nombre.
Horaires	Réponses
« La réouverture saisonnière de la halte ferroviaire de Fayrac va-t-elle entraîner : 1 - une modification de la grille horaire estivale, c'est-à-dire une augmentation des fréquences, entre Bergerac (voire Bordeaux) et Sarlat en juillet-août ? Si oui, de combien de trains supplémentaires par jour ? 2 - la mise en service de rames plus capacitaires avec notamment davantage de places pour les vélos ? ».	Il est un peu tôt pour en parler, la réouverture de la halte de Fayrac n'étant qu'au stade de projet, et en lien avec la déviation de Beynac. Malheureusement, afin d'augmenter les fréquences entre Bergerac et Sarlat, il faudra moderniser la signalisation qui limite actuellement le nombre de trains par jour. Des travaux sont à l'étude, mais n'interviendront pas avant plusieurs années. Si les flux estivaux se montrent très importants, les compositions pourraient être adaptées. Concernant les places vélos, le dispositif VéloZen (en place l'été sur les lignes de la côte Atlantique) pourrait être étudié sur la ligne 33. Dans le cadre de Vélozen, une zone est spécialement aménagée à bord du TER afin d'accueillir des vélos supplémentaires, et un agent dédié s'occupe de l'embarquement et du débarquement des vélos.

<i>Horaires</i>	<i>Réponses</i>
« Aucun train entre 13h41 et 16h01 au départ de Bordeaux direction Bergerac. Cependant, nous sommes nombreux à finir à 14h00 ou 14h30 et sommes obligés à attendre pendant un long moment le train. Le rajout d'un train supplémentaire ou à défaut le décalage du train de 12h41 ou 13h41 serait déjà bien ».	Rajouter un train sur les créneaux que vous proposez n'est pas forcément simple pour des questions budgétaires (la création d'un train représente plusieurs centaines de milliers d'euros de charges annuelles). Pour le moment il n'y a pas de développement d'offre envisagé sur la ligne Bordeaux-Sarlat, l'offre actuelle étant reconduite en 2025. Par ailleurs, certains créneaux horaires sont mobilisés par SNCF Réseau afin de surveiller et assurer la maintenance des voies ferrées, les circulations étant proscrites à ces moments-là.
<i>Horaires</i>	<i>Réponses</i>
« Auparavant, il y avait un TER qui partait de Bordeaux vers 20h15. Je termine à 20h et le TER suivant est maintenant à 21h34, ce qui fait très tard... je suis obligée de trouver une autre solution. Donc rétablir un TER vers 20h15. Idem, remettre celui de 18h18. Au lieu de s'améliorer, la ligne 33 se détériore d'années en années.».	Peut-être que dans votre cas personnel les horaires ne conviennent pas et nous en sommes navrés, mais nous adaptons les horaires afin de satisfaire le plus grand nombre. Le 18h18 a justement été décalé à 17h16 car il était plus cohérent vis-à-vis des usagers d'avoir 2 départs entre 17h et 18h plutôt que 2 départs entre 18h et 19h. Les horaires de 2024 sont reconduits pour l'année 2025.
<i>Horaires</i>	<i>Réponses</i>
« Pour les lycéens scolarisés à Libourne et qui commencent à 8h, le seul train possible à Sainte-Foy-la-Grande est celui de 6h39. Ce dernier les fait arriver à Libourne à 7h15 et celui de 7h45 est trop tard. Un train au départ de Sainte-Foy-la-Grande à un horaire intermédiaire serait à envisager ».	Rajouter un train sur les créneaux que vous proposez n'est pas forcément simple pour des questions budgétaires (la création d'un train représente plusieurs centaines de milliers d'euros de charges annuelles). Pour le moment il n'y a pas de développement d'offre envisagé sur la ligne Bordeaux-Sarlat, l'offre actuelle étant reconduite en 2025. De plus, ces horaires-là sont très compliqués à changer car ils sont en pleine heure de pointe sur le nœud ferroviaire bordelais.
<i>Horaires</i>	<i>Réponses</i>
« Nous sommes plusieurs lycéens de Max-Linder à utiliser cette ligne. Avant le SA2024, on pouvait emprunter le 17h06 à Libourne sous réserve de courir. Aujourd'hui, il passe à 17h02 et nous n'avons plus la possibilité de l'emprunter, et nous devons attendre plus de 50min le suivant. Cela retarde notre heure d'arrivée à domicile et nous rallonge nos journées, qui sont d'ailleurs loin d'être terminées une fois rentrés chez nous. Il serait vraiment bénéfique pour les lycéens Libournais de retarder de 5-6min ce train afin de nous permettre de l'emprunter. Lorsque l'on termine à 17h, est-il normal d'arriver chez soi à 18h30 passés ? Les lycéens libournais utilisateurs de la ligne 33 ».	Nous comprenons la problématique. D'une année à l'autre les horaires peuvent bouger de quelques minutes en raison de contraintes techniques, d'insertion ou de croisement par exemple. Sur cette ligne à voie unique, les trains ne peuvent pas se croiser sur la voie, mais uniquement dans certaines gares. Le train que vous mentionnez croise 2 autres trains sur la voie unique à des minutes précises dans les points de croisement où cela est possible. Ces 2 trains croisent eux-mêmes 3 autres trains, tous en heure de pointe. Pour ces raisons il ne sera malheureusement pas possible de changer ces horaires.

<i>Horaires</i>	<i>Réponses</i>
« Je ne compte plus le nombre de trains supprimés depuis la rentrée de septembre pour divers motifs (hors grève) : absence de personnel, matériel défectueux Et je ne compte plus les heures ratées ou les km réalisés en voiture (un aller-retour Sainte-Foy-la-Grande - Libourne, ce sont 90 km et 1h40 de trajet). A l'ère de la prise de conscience écologique, il paraît indispensable qu'une action soit menée pour limiter au maximum ces problèmes ».	Sur le dernier trimestre 2023, 3 tempêtes successives ont mis 25% des trains hors service en raison de chocs avec la végétation notamment. Cela a engendré un nombre inédit de suppressions le temps que ces trains soient réparés. A cela s'est ajouté un mouvement social SNCF en Gironde qui a diminué le nombre d'agents disponibles. La situation est rentrée dans l'ordre en janvier 2024 pour le matériel et en février 2024 pour le personnel SNCF. Un geste commercial (sous conditions) a été proposé par SNCF Voyageurs en dédommagement de cette période compliquée.
<i>Horaires</i>	<i>Réponses</i>
« Cette situation oblige à attendre le train suivant soit une heure plus tard. Il y a très peu de trains le soir, donc ces suppressions sont pénalisantes ».	Ce train a effectivement fait l'objet d'une suppression par mois en moyenne sur le 1^{er} semestre 2024, dont la moitié est due à des défauts de matériel. Il y a d'une part une question de fiabilité qui fait l'objet d'une vigilance particulière, et d'autre part des événements extérieurs (chocs animaux, végétation, voitures) contre lesquels il est difficile de lutter.
<i>Horaires</i>	<i>Réponses</i>
« Nous sommes nombreux à finir de travailler un peu tard sur Bordeaux. Or, il n'y a que très peu de trains en soirée, ce qui oblige à de longues attentes ou à utiliser la voiture. Idem pour ceux qui souhaitent faire des sorties culturelles en ville en soirée. Il serait souhaitable de rajouter des trains en soirée pour élargir les possibilités. Il est notamment étrange qu'il n'y ait que le vendredi un train partant de Bordeaux après 22h ».	Le développement d'une offre plus tardive n'est pas envisagé pour le moment. Ajouter un train n'est pas forcément simple pour des questions budgétaires (la création d'un train représente plusieurs centaines de milliers d'euros de charges annuelles), d'autant plus que la fréquentation serait plutôt faible le soir. Il y a également des contraintes sur le réseau, la nuit étant privilégiée pour des opérations de maintenance des voies en l'absence de circulations.
<i>Horaires</i>	<i>Réponses</i>
« Les correspondances ne sont plus assurées correctement depuis modification de la grille horaire il y a 2 ans environ : A Libourne : - 1 heure pour Périgueux/Brive/Limoges A Bordeaux : - 1 heure pour Dax/Tarbes/Hendaye - 1 heure pour Toulouse - 1 à 2 heures suivant les jours pour Montpellier/Marseille - 45 mn pour Arcachon - plusieurs fois par jour 1 heure pour Paris (correct le reste du temps en 25mn)	La majorité des TER de la ligne 33 sont en correspondance à Bordeaux avec les TGV vers et depuis Paris, flux de correspondance le plus important. La Région est vigilante quant aux correspondances proposées entre TER/Intercités/TGV. Il n'est malheureusement pas possible de proposer des correspondances systématiques entre tous les trains, pour des raisons techniques. Chaque ligne respectant des sillons horaires différents, il n'est en effet pas toujours possible de les modifier pour proposer une correspondance. Ce sujet est particulièrement complexe en gare de Bordeaux-St-Jean.

L'hiver dernier, le TER de 8h59 pour Bordeaux a été avancé à 8h35, allongeant le délai de correspondance pour Paris de 24mn le passant à 46mn. D'autre part le cadencement n'est plus correct 8h04 ; 8h35, 10h07 pour Bordeaux au départ de Bergerac ».	
Information voyageurs « En octobre dernier, j'ai assisté au suicide qui a eu lieu en gare de Sainte-Foy-la-Grande. Suite à cet événement, les communes de Sainte-Foy-la-Grande et Pineuilh ont diffusé un numéro d'assistance voyageurs, qui était en réalité le numéro destiné au personnel SNCF. Après avoir pu finalement appeler le numéro d'assistance voyageurs, la personne au bout du fil a enregistré mon numéro pour me rappeler ultérieurement, ce qui n'a jamais eu lieu. Concernant l'accès au numéro d'assistance voyageurs, il serait bien que celui-ci soit affiché de manière à être accessible lorsque la gare est fermée. Ce serait bien également que le message d'accueil de ce numéro soit en différentes langues, hors francophones ».	Réponses Nous sommes navrés que l'assistance voyageurs ait été perfectible à ce moment-là. Le numéro d'urgence SNCF, le 3117, fait bien partie des affichages obligatoires qui doivent se trouver à l'extérieur de la gare. Il est affiché aux côtés du plan du réseau et des horaires de la gare, sur un document intitulé « Attentifs Ensemble ».
Information voyageurs « Il nous est arrivé d'être à Bordeaux et d'avoir un rendez-vous à Bergerac. Nous avons vérifié la veille qu'il y avait bien un train le lendemain, dans la matinée. Une fois arrivés à la gare ce train était supprimé (soi-disant pour problème technique). Or, nous avons eu l'information plus tard que le train était supprimé pour manque de passagers entre Bordeaux et Sarlat. C'est choquant. En plus on nous avait assuré que l'heure d'arrivée serait la même en bus qu'en train, alors que nous sommes arrivés 1:30 plus tard et nous ne pouvions plus honorer notre rendez-vous ! Ce n'est pas ainsi qu'on fidélise des passagers pour remplir les trains et rendre les lignes plus rentables ».	Réponses Il n'est pas possible qu'un train soit supprimé par manque de passagers, il n'existe pas de nombre minimum de passagers pour assurer un départ. Par ailleurs, il n'est pas possible de connaître à l'avance le nombre de passagers qui emprunteront le train. Pour les occasionnels qui achètent un billet unique oui, mais pas pour les abonnés qui peuvent emprunter tous les trains. Même si un train n'a pas de passager, il doit assurer d'autres circulations par la suite depuis la gare de destination, il doit donc partir tout de même. La raison « problème technique » correspond vraisemblablement à un train qui est tombé en panne.
Information voyageurs « En décembre 2022, une nouvelle signalétique/numérotation a été mise en place pour mieux identifier les TER. C'est d'ailleurs très pratique. Cependant, lorsque l'on regarde les horaires de train sur Google Maps, seul "TER" est affiché en lieu et place du numéro de ligne, et le numéro de train figure en lieu et place de sa destination. Ce qui rend cette application peu ergonomique pour planifier un trajet en train, là où l'affichage est mieux optimisé dans de nombreux pays.	Réponses En effet Google Maps utilise cette méthode pour les TGV et TER. Nous partageons votre point de vue, il serait effectivement préférable d'afficher la destination à la place du numéro de train. Nous notons cet axe d'amélioration. La segmentation des TER est identifiable cependant avec la couleur du logo (vert/rouge/violet). Sur Modalis par contre, toutes les informations sont affichées, numéro et couleur de la ligne, numéro du train, destination, arrêts desservis, heure de départ.

Pour faire simple, sur Google Maps, afficher "D33" en numéro de ligne et "Bergerac" en destination. Au lieu de "TER" en numéro de ligne et "866560" en destination par ex. Il en est de même sur l'appli Modalis ».	
Information voyageurs	Réponses
« Plusieurs fois cet hiver le TER de Bergerac 7h25 ou 8h04 en direction de Bordeaux a été supprimé. Sur le site ce n'était pas indiqué ou alors trop tard pour pouvoir organiser la correspondance à Bordeaux. Une fois, le train de 8h04 a été supprimé sans prévenir. J'ai dû attendre 5h à Bordeaux ! Il faut que l'on puisse compter sur les TER si vous voulez que nous préférions le train ».	La fin d'année 2023 a connu de nombreuses perturbations, entre les tempêtes qui ont mis hors service 25% du matériel, et les mouvements sociaux SNCF. Le nombre de suppressions a augmenté en raison du manque de matériel ou de conducteurs. La situation est revenue à la normale en janvier pour le matériel et en février pour les conducteurs. SNCF a proposé un geste commercial (sous conditions) pour les abonnés de la ligne 33, en guise de dédommagement.
Information voyageurs	Réponses
« Il est impossible d'avoir un moment de calme à bord : - annonces incessantes en plusieurs langues avec des voix différentes ; arrêts, sécurité à la descente, bagages, cigarettes etc... (personne n'écoute) - ajout des annonces du contrôleur faisant souvent double-emploi (qu'ils arrêtent d'annoncer à l'arrivée à Bordeaux les correspondances pour Périgueux ; cela ne sert à rien puisqu'elles se font à Libourne). Le meilleur a été un jour où une contrôlease a annoncé à bord à l'arrivée d'un train venant de Bergerac la correspondance pour Sarlat ; quelques cours de géographie seraient les bienvenus et éviteraient le ridicule ».	Nous sommes navrés que ces annonces perturbent votre confort auditif, mais elles sont nécessaires au bon déroulement du service. Par ailleurs, ces annonces sonores sont essentielles pour les personnes malvoyantes. Les correspondances pour Périgueux ne se font pas qu'à Libourne mais aussi à Cenon ou à Bordeaux, qui est la gare principale des correspondances dans la Région. Le contrôleur annonce les horaires des prochains départs en gare d'arrivée, peu importe la destination.
Intermodalités	Réponses
« Serait-il possible de permettre aux voyageurs arrivant en TGV à Agen en fin de journée aux environs de 21h30 – 22h de se rendre vers Périgueux ? ».	Rajouter un train sur les créneaux que vous proposez n'est pas forcément simple pour des questions budgétaires (la création d'un train représente plusieurs centaines de milliers d'euros de charges annuelles). Pour le moment il n'y a pas de développement d'offre envisagé sur la ligne Périgueux-Agen, l'offre actuelle étant reconduite en 2025.
Intermodalités	Réponses
« La liaison TER Bordeaux-Sarlat pourrait être étendue jusqu'à la ville de Gourdon, sous-préfecture du Lot, grâce à des bus dont les horaires correspondraient aux horaires des TER ».	Une liaison jusqu'à Gourdon n'est pas envisagée à l'heure actuelle. Il existe cependant une liaison par car entre la gare de Sarlat et celle de Souillac, depuis laquelle vous pouvez rejoindre Gourdon via un TER Occitanie.
Intermodalités	Réponses
« La suppression de la liaison directe entre Agen et Limoges via Périgueux (L34+L31) condamne des élèves et/ou des étudiants à utiliser un véhicule individuel (s'ils en ont un) sur toute ou partie de cet axe.	Ce trajet est possible 2 fois par jour, à 9h et à 14h30 via une correspondance à Périgueux (15 à 20 minutes).

Elle a également des effets très négatifs sur l'utilisation des Intercités Toulouse - Paris ou Rodez – Paris ».	
Intermodalités	Réponses
« Il arrive régulièrement qu'il n'y ait plus de place pour les vélos dans les trains sur la ligne. Il serait bien de réfléchir à des moyens d'augmenter la capacité des trains à accueillir des vélos à leurs bords. Je pense surtout aux trains du matin entre Bordeaux et Libourne. Les espaces vélo se libèrent généralement après Libourne ».	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. Par exemple, la Région et la SNCF dotent de plus en plus les gares et haltes de stationnements vélos sécurisés, afin de permettre à l'usager de pouvoir laisser son vélo à sa gare de départ ou à sa gare d'arrivée.
Intermodalités	Réponses
« Le CODELIAPP (Collectif de Défense de la ligne SNCF Agen Périgueux) s'associe aux élus de Dordogne et de Lot et Garonne qui demandent la mise en place d'un comité de pilotage pour un réel projet de ligne en amont de l'inscription de la régénération de la ligne 34 au Contrat de Plan Etat Région ».	Nous allons poursuivre les échanges que nous avons ensemble et nous vous tiendrons informés de toutes les prochaines étapes concernant la régénération de la ligne Périgueux-Agen. Une fois les études préliminaires terminées, nous vous associerons à la restitution de celles-ci.
Intermodalités	Réponses
« Pourquoi pas créer des rapides matins et soirs (en sautant les plus petites gares) ? ».	Le matin et le soir sont justement les périodes les plus fréquentées sur le réseau TER en raison des trajets domicile-travail ou domicile-études. Il est donc nécessaire de desservir le plus de gares possible à ces moments-là. Des trains plus directs ont une place plus cohérente en creux de journée.
Intermodalités	Réponses
« Il serait souhaitable qu'il y ait plus d'emplacements vélo disponibles dans les trains faisant la liaison entre Bordeaux et Libourne le matin entre 07 h 30 et 09 h 00. Cela concerne les trains à destination de Périgueux et Sarlat également. Beaucoup de travailleurs se rendent à Libourne avec leur vélo et c'est un encombrement massif chaque matin. D'une manière générale, il serait souhaitable que plus d'emplacements vélo soient mis à disposition des voyageurs dans l'ensemble des trains	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

régionaux et nationaux. Sinon, il n'y a pas de cohérence avec vos demandes de voyager de manière plus décarbonée ».	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. Par exemple, 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.
Tarifs	Réponses
« Aujourd'hui pour certains trajets, le tarif carte + destiné aux +28ans devient plus avantageux que le tarif dédié aux jeunes (qui au passage a augmenté en juillet dernier). (Exemple Saint-Emilion/Bordeaux : 7.50€ en Billet Jeune, 5.20€ en billet+, soit 10.40€ AR contre 15€) Pour de nombreux jeunes, surtout habitant dans des villages excentrés, les transports représentent des dépenses énormes pour leurs loisirs, et ne peuvent donc pas souvent se permettre de sortir de chez eux. Appliquer les avantages de la carte + sur l'offre billet jeune sur les trajets où le Billet+ est moins cher que le Billet Jeune serait un petit effort à faire pour la Région, mais une grande aide pour de nombreux jeunes ».	Le billet jeune est plutôt destiné à un usage occasionnel alors que la carte+ est destinée à un usage récurrent, d'où son tarif plus avantageux. Pour rappel, la Région subventionne près de 80% du coût réel d'un billet TER.

2 : Questions usagers posées en comité de lignes

Questions usagers comité de lignes	Réponses Région-SNCF
« De jour en jour, de ligne en ligne, l'Etat n'est pas à la hauteur des enjeux. Il y a un manque flagrant de vision, de réflexion, d'investissements... et de connaissance de nos territoires, de la nécessité de reconstituer un maillage serré de notre pays, et notamment dans le Limousin, en Auvergne, etc... ».	Nous partageons ce point de vue, l'Etat devrait être plus présent sur le ferroviaire, notamment dans son rôle d'entretien et de sauvegarde des voies ferrées.