

14 COMITES DE LIGNES

Pour améliorer la qualité de service

Questions/Réponses



Comité de lignes RER Métropolitain 5 mai 2025

 LIGNE 41	Libourne – Bordeaux – Arcachon
 LIGNE 42	Le Verdon – <u>Macau</u> – Bordeaux/Pessac
 LIGNE 43	Saint-Mariens – Bordeaux
 LIGNE 44	Bordeaux – Langon

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

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

Toutes les infos sur

 transports.nouvelle-aquitaine.fr

1 : Questions posées sur la plateforme de concertation

Confort	Réponses
« Je constate que tous les jours, le train F41 qui arrive de Bordeaux vers Arcachon et un train court alors qu'il est déjà plein à Pessac. Il faudrait peut-être mettre des doubles rames tous les jours ? au moins entre 16 et 20h où il y a le maximum de passagers, actuellement on est en mode sardines en boîte entre les trottinettes, les vélos en surnombre même occupant les zones handicapés... , les valises... Merci d'avance ».	Le phénomène de suroccupation sur cette ligne très fréquentée est bien connu. Malheureusement, il n'est pas possible actuellement de mettre systématiquement des rames doubles, le parc matériel étant limité et dimensionné à l'échelle de toute la région. La Région a toutefois commandé 18 nouvelles rames dont 6 rames Regio2N qui seront déployées à compter de 2026 et permettront de renforcer la composition de certains trains entre Arcachon et Bordeaux/Libourne.
Confort	Réponses
« Pour les horaires du matin, on n'a jamais de place assise et bon nombre de fois des voyageurs ne peuvent pas rentrer dans le train et restent à quai. Les voyageurs investissent même l'espace des toilettes ! Ce n'est pas tolérable au quotidien d'avoir la boule au ventre le matin de peur de ne pas pouvoir aller au travail à l'heure pour des raisons de retard, suppression, manque de place dans les trains. Augmenter les maintenances prédictive et/ou la fréquence des trains et le nombre de rames aux heures de pointe ! ».	SNCF Voyageurs est mobilisée pour adapter au mieux la composition des trains selon les périodes d'affluence, mais les marges sont actuellement limitées par la disponibilité du matériel roulant. La Région suit de près l'évolution de la fréquentation et a engagé un renforcement de son parc avec l'achat de nouvelles rames. Des réflexions sont également menées pour améliorer la régularité et la maintenance préventive du matériel.
Confort	Réponses
« J'ai eu la chance de rouler à bord d'une nouvelle rame qui propose bien plus d'espace et notamment de places pour les vélos suspendus (enfin !), ce qui est une tendance qui ne va pas ralentir. Quand pourra-t-on avoir ce genre de rames systématiquement sur la L42, a minima sur les heures de pointe ? ».	Les nouvelles rames, plus confortables et adaptées aux besoins actuels, dont l'emport de vélos, seront déployées progressivement sur le réseau régional à partir de l'été 2025. Cela s'accompagne de la mise en service de rames BGC rénovées qui permettent également d'améliorer l'emport vélo et qui circuleront sur la ligne 42.
Confort	Réponses
« Malgré des alertes chaque année, la situation ne cesse de s'empirer concernant la cohabitation des vélos et passagers à bord en heure de pointe. La politique du ni-ni pour ne fâcher personne ne fait pas avancer les choses ! Déjà que les trains sont saturés de voyageurs, on a des vélos et trottinettes de plus en plus gros dans les couloirs, les entrées, en plus des espaces spécifiques saturés. Le contrôleur comme nous ne pouvons circuler. Que se passerait-il en cas d'accident ou d'incendie ? Prendrez-vous la responsabilité des conséquences ou accuserez-vous la SNCF, qui je crois ne fait qu'obéir à votre décision... de ne rien faire, à si du pansement l'été quelques wagons vélos... ».	L'emport des vélos ne doit pas compromettre la sécurité ni le confort des voyageurs. Le nombre de places vélos est volontairement limité dans chaque rame, et les contrôleurs peuvent refuser l'accès à bord lorsque ces espaces sont saturés. Des solutions sont mises en œuvre : installation de stationnements vélos sécurisés en gare, déploiement progressif du service Vélo Zen avec réservation sur certains axes touristiques incluant les lignes 41 et 42, et offre avantageuse pour la location de vélos pliants pour les abonnés. Une réflexion plus large est en cours pour ajuster ces mesures, notamment en heure de pointe.

Confort	Réponses
« Sur la ligne 44 mais de manière générale, les passerelles sont un obstacle majeur pour atteindre les quais. Nombreux sont les personnes qui essaient de trouver de chemins latéraux d'accès pour éviter les passerelles. Je demande que les passerelles soient systématiquement équipées d'une glissière/rigole sur le côté, qui permet de faire glisser le vélo à la main, au lieu de se casser le dos ».	L'accès aux quais est un enjeu d'accessibilité important. La demande d'ajout de glissières pour vélos sur les passerelles est bien notée et sera transmise aux gestionnaires d'infrastructures concernés, en lien avec SNCF Gares & Connexions. Ce type d'aménagement sera étudié au cas par cas, notamment lors des projets de réaménagement de gares ou d'accessibilité.
Confort	Réponses
« Les trains sont souvent bondés, pour la ligne de Langon, l'augmentation par an des voyageurs serait parmi les plus fortes (piétons, cyclistes, trotteurs, tout confondus). Une option pour remédier à ce problème de capacité pourrait être l'augmentation de la fréquence. Je pense qu'on pourra aussi penser à plutôt rallonger les trains. Cela permet - à nombre de créneaux constants - de faire voyager plus de monde (à personnel constant). Suffit d'acheter des rames, de rallonger les quais sur les petites gares ».	Le phénomène de suroccupation sur la ligne de Langon est bien identifié. L'allongement des trains est une solution pertinente, mais reste conditionné à la disponibilité du matériel et à la longueur des quais dans certaines gares. Une commande de 18 rames neuves a été passée, avec une mise en service à partir de fin 2025. Des études d'allongement de quais sont également menées, afin d'anticiper la possibilité de circulations en rames longues là où cela est techniquement réalisable.
Confort	Réponses
« Entre Bordeaux-Arcachon, en juillet/août, les fréquences des trains sont réduites. Mais avec tous les touristes, grosses valises et autres vélos qui prennent le TER, les rames sont blindées toute la journée en juillet/août (même les week-ends en juin septembre). En pleine journée et fin de journée, c'est presque plus compliqué de prendre le TER pour aller travailler que le reste de l'année. Il faudrait mettre des doubles rames sur tous les TER Bordeaux-Arcachon l'été. Comme les fréquences sont réduites, ça doit permettre de libérer des rames pour en former des doubles. Et condamner une des deux rames (sans voyageur) pour les F41+ direction/provenance Libourne. Comme cela se fait déjà de temps en temps ».	La forte affluence estivale sur la ligne Bordeaux-Arcachon, en lien avec le tourisme, est bien connue. La réduction des fréquences permet de libérer des rames pour en constituer des trains longs, mais le parc reste limité. Des ajustements sont réalisés chaque été pour adapter au mieux la capacité des trains, avec des compositions renforcées sur certains horaires. Les nouvelles rames commandées permettront d'améliorer cette situation dès leur mise en service. La proposition de circulation en double rame partiellement condamnée a déjà été testée mais n'est plus réalisée aujourd'hui pour des questions de sécurité. Le problème sera résolu dès l'allongement de l'ensemble des quais des haltes de Bassens, St-Loubès, St-Sulpice-Izon et Vayres qui sera finalisé courant 2026.
Confort	Réponses
« Parmi les 62 AGC qui passeront en rénovation mie-vie à Périgueux, quelle sera la part des BGC qui verront leurs moteurs thermiques remplacés par des batteries Li-Ion ? Quand et sur quelles lignes seront déployés ces BGC à batteries car il était initialement prévu un déploiement sur Bordeaux - Mont-de-Marsan en 2024 ? ».	La Région expérimente actuellement une rame BGC convertie à batterie (BEMU). Le déploiement de BGC à batteries dépendra des résultats de cette phase d'essais. Aucune date ni ligne précise n'est encore arrêtée à ce jour, notamment pour Bordeaux-Mont-de-Marsan, car une seule rame expérimentale est disponible. La décision de généraliser cette technologie sera prise à l'issue de la phase d'expérimentation et après obtention des autorisations de mise en circulation.

Confort	Réponses
« La Région communique beaucoup sur les nouvelles rames achetées comme les 18 Régio2N et Regiolis qui arrivent en 2025 et 2026, mais ne communique jamais sur les rames mises à la réforme. Est-il vrai que 27 rames de types X72500 et X73500 ou autres vont être réformées en 2025 ? ». « Les besoins en matériel roulant sont de plus en plus importants avec l'augmentation des circulations et des fréquentations. Les X72500 et X73500 sont condamnés à terme en raison de leur manque de fiabilité et de leur traction thermique. Il s'avère donc nécessaire de commander encore plus de Regiolis et Regio2N au-delà des 18 rames prévues en 2025 et 2026. Concernant les Regiolis, CAF envisage d'arrêter la production en 2027 faute de commandes. La Région envisage-t-elle de faire une nouvelle commande rapidement et avant le Last-Buy-Order afin d'assurer la fabrication de plusieurs Regiolis supplémentaires ? ».	Il n'y a pas de réforme prévue en 2025 des rames X72500 et X73500. Des réflexions sont cependant en cours pour envisager leur remplacement à moyen-long terme par des matériels plus verts. La Région étudie la possibilité de commander des rames supplémentaires à celles en cours de livraison, malgré le contexte budgétaire difficile qu'elle connaît.
Correspondances trains	Réponses
« Il me semble qu'il est prévu d'allonger la ligne 43 jusqu'à Bègles. Néanmoins, dans un premier temps, serait-il envisageable de proposer des correspondances avec des horaires compatibles avec les trains faisant Gare Saint-Jean/Gare de Bègles ? Pour les personnes habitants dans le secteur de Saint-André-de-Cubzac et travaillant au sud de Bordeaux (Bègles, Villenave-d'Ornon) ce serait un sacré gain de temps ».	Dans le cadre du projet de RER Métropolitain, il est prévu à terme de proposer une liaison directe entre St-Mariens-St-Yzan et Langon qui s'arrêtera en effet à Bordeaux-St-Jean et à Bègles. Une amélioration des correspondances pourra être étudiée. Pour autant, chaque ligne respecte un sillon horaire précis afin d'éviter tout conflit avec les autres trains en circulation sur les mêmes voies. Il n'est ainsi pas toujours possible de proposer des correspondances optimales avec l'ensemble des lignes à Bordeaux.
Correspondances trains	Réponses
« Malgré deux mails adressés au service transport à ce sujet, pas de réponse concrète et surtout pas d'évolution face à ce non-sens : le dimanche matin sur la ligne d'Arcachon le 1er train arrive à Bordeaux à 8h55, sachant que le TGV pour Strasbourg part à 8h52. Cherchez l'erreur ! Et j'imagine qu'il y a d'autres TGV qui partent de Bordeaux avant celui de Strasbourg. Ne me dites pas qu'on ne peut pas avancer le 1er TER de 10mn... ».	Les horaires des trains doivent respecter un sillon horaire précis pour éviter tout conflit avec d'autres trains. Ce système ne permet pas de garantir des correspondances avec l'ensemble des trains dans une gare. Pour autant, suite à votre remarque, la Région a demandé d'avancer l'horaire du 1^{er} train au départ d'Arcachon le dimanche. Il partira désormais à 7h33 d'Arcachon pour une arrivée à Bordeaux à 8h28, permettant d'emprunter le TGV pour Strasbourg. Cette modification sera effective à compter du 14 décembre 2025.
Correspondances trains	Réponses
« Comment envisagez-vous l'avenir des articulations des circulations Pessac – Macau et Bordeaux – Macau – Le Verdon avec l'ouverture de la halte de Talence-Médoquine et le futur Bus	L'ouverture de la halte de Talence-Médoquine, ainsi que l'arrivée du bus express Pellegrin-Malartic, offriront de nouvelles opportunités de correspondances. Ces évolutions permettront d'améliorer les liaisons

express Pellegrin – Thouars – Malartic ? En effet, les deux arguments mis en avant lors de l’ouverture du triangle des Echoppes, à savoir relier le Médoc au Bassin et permettre aux étudiants de rejoindre le campus rapidement depuis Macau, seront bien plus satisfaits avec une correspondance à la future halte de Talence-Médoquine par rapport à une correspondance en gare de Pessac ».	entre le Médoc et le campus universitaire, mais aussi vers le sud de Bordeaux. Ces évolutions sont complémentaires de la desserte de Pessac qui permet une desserte d’une partie du campus grâce à la correspondance avec le tramway B.
Gare « Le parking de la gare de Biganos est saturé dès le matin à 7h tous les jours de la semaine. Il y a même certains jours où cela devient compliqué de trouver des places sur le 3ème parking derrière la gare tellement elles sont étroites et que certaines personnes se garent sur 2 places. A chaque fois que je prends le train pour travailler c'est du stress de savoir si je vais trouver une place ou pas. Je constate que de plus en plus de personnes se garent comme elles peuvent un peu partout et même au pied du château d'eau alors que ce n'est pas un parking et qu'il y a un terrain vide à côté de la gare... Est-il possible de faire quelque chose avec la ville pour améliorer la situation ? ».	Réponses La saturation du stationnement à Biganos est bien identifiée. Ce sujet relève de la compétence conjointe de la commune, de la communauté de communes et de SNCF Gares & Connexions. La demande d’amélioration des conditions d’accès à la gare, y compris la valorisation de terrains disponibles, sera transmise aux acteurs concernés afin d’envisager des solutions à court et moyen terme. La COBAN a également mis en place un réseau de transport urbain Alégo afin de proposer une alternative attractive aux déplacements automobiles pour se rendre à la gare de Factice-Biganos.
Gare « Une pré-étude d’opportunité a été conduite sur les demandes d’ouverture de nouvelles gares. Il nous a été dit l’an passé que la halte de Toctoucau n’a pas été retenue en raison de la capacité d’exploitation de la ligne (robustesse des sillons). Le transfert du TGV sur une nouvelle ligne devrait libérer les sillons nécessaires à moyen terme. Compte-tenu du temps nécessaire à la programmation d’une nouvelle halte ferroviaire, nous demandons d’anticiper et d’engager dès maintenant le processus pour la réouverture de la halte de Toctoucau. Nous demandons également la mise à disposition des résultats de la pré-étude conduite sur toutes les demandes de gares formulées ».	Réponses Nous confirmons la position évoquée l’an dernier : rajouter une halte à Toctoucau n’est pas possible à ce jour. La ligne entre Bordeaux et Factice-Biganos est aujourd’hui proche de la saturation. Les études d’exploitation réalisées concernant la création de haltes supplémentaires sur cette ligne ont démontré qu’un arrêt supplémentaire à ceux existants ne permettrait plus de faire circuler tous les trains prévus au plan de transport. Par ailleurs, la proximité de la halte de Toctoucau avec celle existante de Gazinet-Cestas ne justifient pas de créer une nouvelle halte qui représente un investissement de plusieurs millions d’euros.
Gare « Si l’accessibilité de la gare de l’Alouette où les cheminements et stationnements vélos ont été améliorés, il reste toujours difficile d’acheter un billet. A la gare de l’Alouette, il n'y a pas de distributeur de billets sur les 2 quais.	Réponses L’installation d’un distributeur de billets sur chaque quai n’est pas justifiée aujourd’hui compte tenu de la diversification des modes d’achats, notamment numériques. Nous prenons cependant note de votre remarque quant à la bonne indication de ces distributeurs qui sera partagée avec SNCF Gares &

A Pessac Centre, le distributeur « TER » du quai de la voie 1 est caché sous un abri loin de l'entrée du quai et de l'arrêt des trains. Il y a bien un distributeur « SNCF » à cet endroit mais il ne délivre plus de billet pour Bordeaux. Par ailleurs, la fin programmée du personnel au guichet de la gare va rendre encore plus difficile l'achat d'un billet alors qu'elles représentent, en 2024, un des chiffres d'affaires les plus importants de la ligne ».	Connexions. Pour votre information, le déploiement de nouveaux distributeurs « Modalis » est prévu en 2026 pour faciliter vos achats en gare. Pessac et Pessac-Alouette seront bien équipés par ces nouveaux distributeurs. Il n'est pas prévu de fermer le guichet de la gare de Pessac.
Gare « Le train départ 17h de Bordeaux vers le Verdon a son terminus à Lesparre. Le vendredi soir, de nombreux élèves internes du Nord Médoc (Grayan, Talais, Soulac, Le Verdon) doivent prendre le train suivant de 18h pour aller jusqu'au Verdon ou finir le trajet en voiture (un bus part de la gare de Lesparre 5 min avant l'arrivée du train donc pas de correspondance possible...). Proposition : davantage de trains terminus au Verdon, en particulier celui départ 17h Bordeaux ».	Réponses Cette demande d'allongement du parcours jusqu'au Verdon sera étudiée notamment pour les jours de forte affluence scolaire. Une meilleure articulation avec les bus pourrait également être envisagée. Toutefois ce train a son terminus à Lesparre car il doit assurer rapidement une autre circulation Lesparre-Bordeaux. Ces 2 TER croisent par ailleurs 5 autres TER sur la voie unique dans des points de croisement en gare à des moments précis. Il n'est par conséquent pas possible de changer le terminus de ce train, auquel cas il faudrait bousculer tous les trains de l'heure de pointe du soir.
Gare « La borne pour valider le billet BAIA est placée du côté (gare) sens "Arcachon-Bordeaux", puisque dans ce sens de circulation le billet n'est pas valable. Elle devrait être placée (côté petit parking sud) dans le sens "Le Teich - Arcachon" ».	Réponses Nous vous remercions pour votre demande qui sera transmise aux autorités organisatrices de mobilité et à SNCF Gares & Connexions pour correction.
Gare « SNCF Gares & Connexions a relevé plusieurs quais de la gare Saint-Jean à 550mm en utilisant des lames de terrasses. Beaucoup de ces lames de terrasses se cassent si bien que des « patches » sont rajoutés pour boucher les trous. Il s'avère donc que l'utilisation de cette technique à bas coût est un très mauvais choix. SNCF Gares & Connexions prévoit-elle de refaire en dur tous ces quais à l'avenir ? ».	Réponses Les remontées sur l'usure rapide des matériaux utilisés sur les quais sont normalement prises en compte. SNCF Gares & Connexions est responsable de ces aménagements. La Région appuiera auprès de SNCF Gares & Connexions la nécessité d'un traitement durable et pérenne.
Gare « La Région peut-elle faire un bilan de l'ouverture de la halte du Bouscat-Sainte-Germaine après deux années de fonctionnement ? Il semblerait que la fréquentation de cette halte soit confidentielle et qu'il s'agit donc d'un nouveau gaspillage d'argent public. Pour rappel, l'ancien directeur de SNCF Réseau en Nouvelle-Aquitaine Alain Autruffe ne voulait pas	Réponses La fréquentation de la halte du Bouscat-Sainte-Germaine poursuit sa croissance, de 25 usagers par jour en 2023, à 80 en 2024. Chaque nouvelle halte ou gare met du temps à monter en puissance, et une fréquentation qui triple en un an est encourageante.

de sa création. Il avait fallu attendre son départ pour engager les travaux. N'avait-il pas raison avant tout le monde ? ».	
Gare	Réponses
« Où en est l'allongement des quais des haltes situées entre Bordeaux et Libourne pour permettre la circulation des Regio2N en UM2 entre Bordeaux et Arcachon ? En effet, les Regio2N sont souvent plein entre Bordeaux et Arcachon aux HPM et HPS et il s'avère vraiment nécessaire de passer en UM2. Ces travaux étaient prévus de se dérouler en 2025 et 2026, mais rien n'a encore commencé actuellement ».	Les travaux d'allongement de quais nécessaires pour accueillir des Regio2N en unité multiple sont bien programmés pour 2025–2026. Les gares de St-Sulpice-Izon et Saint-Loubès sont les premières concernées entre juin et décembre 2025. En 2026, Bassens et Vayres seront traitées. A l'issue de ces travaux, les trains en UM2 pourront donc s'arrêter entre Bordeaux et Libourne à toutes les haltes.
Gare	Réponses
« Les travaux de la halte de Talence-Médoquine sont prévus de se terminer en septembre 2025. Les circulations sur les lignes d'Arcachon et du Verdon s'arrêteront-elles à cette halte en septembre 2025 ou faudra-t-il attendre la nouvelle grille horaire de décembre 2025 pour une mise en service ? ».	Les trains des lignes d'Arcachon et du Verdon s'arrêteront à Talence-Médoquine à compter du 21 septembre 2025.
Gare	Réponses
« Sur la ligne F41 Bordeaux-Arcachon, il serait intéressant de rouvrir la desserte voyageur de la halte de Croix d'Hins. Sans forcément y faire arrêter tous les TER Bordeaux-Arcachon, mais quelques-uns le matin et le soir. Le quartier s'est développé est beaucoup de nouveaux habitants s'y sont installés. Cela éviterait de prendre la voiture pour aller prendre le train à Marcheprime, avec un parking déjà blindé dès 07h30 ».	Comme évoqué précédemment pour Toctoucau, l'ajout d'un arrêt supplémentaire entre Bordeaux et Fature-Biganos, après la mise en service de Talence-Médoquine, n'est pas possible techniquement compte tenu de la quasi-saturation des sillons circulant sur cette ligne. Un arrêt supplémentaire entraînerait en effet un rallongement des temps de parcours qui pénaliserait l'ensemble des trains circulant sur la même voie.
Horaires	Réponses
« Je prends le TER depuis fin novembre et j'ai constaté plusieurs retards. Le mercredi 11 décembre 2024 mon TER devait arriver à 18h30 et il est arrivé à 20h ! Merci d'essayer d'améliorer ceci. Sinon merci pour l'abonnement TER/TBM, c'est beaucoup plus pratique ! ».	Les retards occasionnels, notamment liés à des aléas d'exploitation ou de maintenance, sont bien pris en compte. Des efforts sont en cours pour fiabiliser le service, notamment via le développement de la maintenance préventive. Merci également pour votre retour positif sur l'abonnement TER+TBM.
Horaires	Réponses
« En gare de Cestas-Gazinet, direction Bordeaux, la fréquence est de 15 minutes environ jusqu'à 8h13 pour passer ensuite à 30 minutes. Il manque clairement un train vers 8h30, une fois les enfants déposés à l'école. De plus les 2 TER de 8h13 et 8h43 sont bondés. Idem le soir (Bordeaux > Arcachon), il manque clairement un train entre 18h et 18h30. Les 2 TER sont bondés.	Il n'est pas toujours possible de proposer davantage de trains aux horaires demandés compte tenu de la forte densité des circulations entre Bordeaux et Fature-Biganos. Des réflexions sur l'amélioration des fréquences sont cependant en cours à ce sujet dans le cadre du déploiement du RER Métropolitain. La question de l'accessibilité du quai 4 sera transmise à SNCF Gares & Connexions pour analyse, en lien avec la sécurité des flux voyageurs.

En outre, la position de départ du TER de 18h03 sur le quai 4 est mal engagée du fait des rampes d'escalier. C'est la cohue. Il y aura un accident un de ces jours. D'autant qu'il s'agit d'un train court ». « Augmenter la fréquence de passage des trains notamment sur les heures de forte affluence : 7h - 8h et 17h - 18h. Passage à un train toutes les demi-heures au lieu d'un train par heure ».	
Horaires « Manque de fiabilité. A cause de ce problème, je ne peux pas me séparer de ma voiture. Autrement, je perds mon emploi. Pensez que les personnes veulent sortir le soir (resto, ciné concert), donc en semaine 22h30 et le vendredi et samedi 1h ». « Le dernier train pour La Teste-de-Buch depuis Bordeaux est aux alentours des 22h30, 2 trains de plus serait nécessaire pour couvrir toute la soirée... 22h30 c'est beaucoup trop tôt ». « Il y a trop peu de trains le soir, le dernier étant à 21h. Quand on rentre d'un déplacement professionnel, ce n'est pas toujours compatible. Aucun train ni aucun bus/car depuis la gare de Bordeaux ne permet de rejoindre Saint-André-de-Cubzac le soir. D'ailleurs, c'est vrai autant la semaine que le week-end ». « Mettre en place des trains tardifs (au moins 23h30 au départ de Bordeaux) vers les terminus de lignes. Les horaires actuels ne permettent pas aux banlieusards de rentrer en train en soirée après avoir profité des opportunités socio-culturelles de Bordeaux (restaurants, spectacles) ».	Réponses L'extension de l'amplitude horaire en semaine et le week-end est une demande récurrente. Elle se heurte à des contraintes techniques (travaux nocturnes, conflit de sillons) et budgétaires. Toutefois, cette demande est bien identifiée et sera étudiée dans les scénarios de développement de l'offre du RER Métropolitain.
Horaires « Beaucoup de trains supprimés du jour au lendemain, surtout le premier train du matin ou le dernier train de la journée ».	Réponses La suppression de trains en début ou fin de journée est particulièrement pénalisante. Ces créneaux sont parfois utilisés pour des opérations de maintenance ou affectés par un manque ponctuel de conducteurs. La Région demande à SNCF Voyageurs de mieux anticiper ces aléas et de renforcer l'information voyageurs.
Horaires	Réponses

« Le quartier de la gare de Bordeaux a vu arriver de nombreuses entreprises. Voir comment augmenter la fréquence des trains dans le sens région-Bordeaux aux horaires usuels des travailleurs. En particulier depuis le Médoc ».	Des renforts d'offre sont prévus au cours des prochaines années dans le cadre du déploiement du RER Métropolitain.
<i>Horaires</i> « Souvent des trains supprimés ou en retard. Personnellement, lorsque je dois prendre le TGV gare Saint-Jean, je prévois toujours un plan B. Car si j'avais un souci avec la ligne 42, est ce que pourrais prendre un autre TGV ou devrais repayer un voyage ? Je suis abonnée sur le TER 42, donc comment prouver que mon retard pour prendre le TGV est dû à l'annulation d'un TER ? La fiabilité de cette ligne est un vrai souci même si elle s'est légèrement améliorée. Il y a encore du chemin à faire, car il n'y a qu'une seule voie à partir de Blanquefort et tout peut vite être bloqué ». « La ligne 42 subit très souvent des retards/annulations liés à la vétusté des rames ou des rails, ou bien des conditions de travail des agents SNCF. Tous ces retards/annulations relevant de sa responsabilité doivent être communiqués au moins 24h à l'avance (au moins sur l'application mobile ou en gare) afin de permettre aux voyageurs de se réorganiser. Ou bien la SNCF doit prévoir un dédommagement. Également, elle doit porter des initiatives de covoiturage ou d'autre alternative lors de ces retards/annulations pour aider les voyageurs ».	<i>Réponses</i> La ligne 42 fait l'objet d'un suivi renforcé. Sa fiabilité est affectée par des contraintes d'infrastructure (voie unique). Un effort est demandé à SNCF pour améliorer la prévisibilité des suppressions et permettre une meilleure articulation avec les TGV, ainsi que des solutions de substitution lorsqu'aucune correspondance n'est possible. En cas de rupture de correspondance avec un TGV à la suite d'un retard TER, nous vous invitons à vous rapprocher du Chef de bord ou du personnel en gare.
<i>Horaires</i> « Pour les petites gares, Saint-Sulpice - Izon, nous avons des trains toutes les heures (matin/soir toutes les 30 min mais aléatoire). De plus, il y a des trains direct Libourne-Bordeaux réguliers. Ne serait-il pas plus judicieux qu'ils s'arrêtent dans toutes les gares et donc d'avoir plus de trains pour toute la ligne ? C'est un TER, il doit être accessible pour toutes les gares de la même manière ! ».	<i>Réponses</i> La halte de St-Sulpice-Izon bénéficie d'une fréquence supérieure à la grande majorité des points d'arrêt de Nouvelle-Aquitaine. Cette fréquence va par ailleurs augmenter au cours des prochaines années dans le cadre du déploiement du RER Métropolitain avec un objectif d'un train toutes les 30 minutes toute la journée. Il n'est ainsi pas prévu de faire arrêter tous les trains qui circulent entre Bordeaux et Libourne dans ces gares intermédiaires tout simplement parce que ces trains proviennent de destinations plus lointaines (Limoges, Angoulême, Sarlat...) et que ces arrêts entraîneraient une augmentation des temps de parcours très préjudiciable pour les usagers.
<i>Horaires</i>	<i>Réponses</i>

« Lorsqu'on utilise la ligne 44 pour aller plus loin que Langon, on est confrontés à de longues périodes sans trains. Le soir, il existe un train à 19h28 puis seulement 20h53 quand il est à l'heure ! Je m'avance peut-être, mais finir le travail vers 19h est un cas fréquent. Cela peut être compliqué de réussir à prendre le premier train et la tentation est grande de plutôt prendre son véhicule et rentrer plus tôt chez soi. Il serait temps de prendre en compte l'ensemble des habitants de la région dans l'offre de transport également, les disparités sont beaucoup trop importantes ».	Un renforcement est envisagé à moyen terme dans le cadre d'une refonte globale de l'offre, en priorisant les usages quotidiens et les retours après le travail.
Horaires	Réponses
« La ligne L42 manque terriblement de trains, notamment aux horaires d'embauche et de débauche. Travaillant à Mérignac, il serait tellement plus pratique de pouvoir prendre un train de la ligne L42 entre Bordeaux et Mérignac-Arlac. Or, pas de train le matin entre 7h59 et 8h58... Et le soir pas de train entre 17h38 et 19h05... c'est tellement dommage pour un réseau qui se fait appeler RER ».	Des ajustements seront étudiés pour combler les creux (entre 8h et 9h, ou 17h30 et 19h). La ligne est intégrée au futur réseau RER métropolitain, ce qui permettra à terme un renforcement significatif de l'offre.
Horaires	Réponses
« Je suis étudiante, j'habite rive droite et j'utilise quotidiennement la ligne 41 pour me rendre à la fac de Pessac. Depuis le mois de septembre, il est presque impossible de voir 3 créneaux consécutifs sans suppression de l'un d'entre eux ! Quelle est la raison d'autant de suppressions ? Matérielle, humaine ? Comment vouloir promouvoir le train dans ce contexte ? En tant que cliente, comment puis-je me faire rembourser le tiers du prix de mon abonnement, ce qui ne serait pas injuste dans ce contexte ? Je propose que les élus concernés assument cette situation et suppriment préventivement un tiers des liaisons pour garantir toutes les autres. Avec baisse du prix du billet évidemment... ».	La ligne 41 a connu des difficultés ces derniers mois en raison d'intempéries (givres, fortes chaleurs, tempêtes...) mais aussi de problèmes d'infrastructures (défaut d'alimentation, dérangements de passages à niveau...), d'indisponibilités de rames en raison de retards de maintenance et d'absences ponctuelles de conducteurs. Si vous êtes abonnée annuelle TER, vous pouvez bénéficier de la garantie fiabilité en vous inscrivant sur ce site : Garantie fiabilité SNCF. Vous devrez renseigner les trains que vous utilisez au quotidien. Si ceux-ci sont en retard ou supprimés trop souvent durant un mois donné, vous bénéficieriez d'une réduction de 20 à 40% sur votre mensualité, en fonction du nombre de trains concernés. Ce dispositif ne s'applique pas cependant pour les abonnés TBM+trains.
Horaires	Réponses

« Il y a trop peu de trains qui s'arrêtent en gare de Villenave-d'Ornon aux heures de pointe : améliorer la fréquence serait bénéfique aux habitants, surtout depuis la mise en place de l'abonnement TBM+trains ! ».	Le renforcement de l'offre est envisagé dans le cadre du futur RER métropolitain.
Horaires « Il est très regrettable que cette ligne soit régulièrement supprimée. Le Pessac-Macau départ 20h27, programmé à 13h : très bien ! Et à 17h, s'apercevoir qu'au final il est supprimé, c'est très agaçant. Plus qu'à faire confiance au L42 départ de Bordeaux 20h52. Cette ligne F42 est-elle prévue pour perdurer et être améliorée ou prévu pour être supprimée à terme ? L'horaire du F42 départ Pessac 20h27, est utile et nécessaire ».	Réponses Le Pessac-Macau circulant en navette, un conducteur et un train effectuent plusieurs allers-retours dans la journée. Si un conducteur est absent ou qu'un matériel est indisponible, le nombre de suppressions monte rapidement. Un travail sur la robustesse de la ligne a été mené avec SNCF Voyageurs et Réseau, et des ajustements ont été appliqués au mois de septembre. Nous espérons que ces ajustements permettront d'améliorer la performance de la ligne. La ligne F42 est prévue pour perdurer.
Horaires « Il serait opportun d'augmenter le nombre de trains le matin et le soir sur la L42. Un train par heure en direction ou au départ de la gare Saint-Jean, c'est trop peu aux heures d'embauche (et parfois aléatoire). Un RER digne de ce nom doit proposer mieux. Il serait bien également de proposer un meilleur accès (plus facile et plus sécurisé) aux vélos. J'ai renoncé à prendre le mien, avec regret (accroche difficile, refoulée car trop de vélos déjà à bord). Nous faisons de notre mieux pour ne pas prendre la voiture. Aidez-nous dans ce sens ! Merci ».	Réponses Le renforcement de l'offre est envisagé dans le cadre du futur RER métropolitain. Concernant les vélos, des adaptations sont en cours pour améliorer l'accès, mais l'espace reste limité à bord.
Horaires « Il faudrait que les TER de la ligne Médoc soient calés au départ de Bordeaux sur les arrivées des TGV depuis Paris (à 15 minutes près le temps de changer de train). Cela n'a pas de sens d'attendre une heure voire plus avant d'avoir un TER. Déjà que ce territoire est enclavé... il est complètement incohérent de devoir prendre plus d'une demi-journée du fait de ces horaires décalés entre TER et TGV pour aller à Paris alors que Bordeaux-Paris se fait en 2h ! ».	Réponses Dans la mesure du possible, la Région et SNCF sont vigilantes quant aux correspondances TER/TGV ainsi qu'à la complémentarité entre les deux offres. Il peut malheureusement arriver que certaines correspondances ne puissent pas être proposées pour des raisons techniques ou une incompatibilité avec des besoins horaires précis d'un volume important d'usagers.
Horaires	Réponses

« Durant la période estivale, les trains Bordeaux-Arcachon sont bondés de monde. La sécurité n'est pas assurée car les passagers sont entassés. Le samedi et dimanche compris car de plus en plus de gens vont à Arcachon le week-end pour ne pas prendre la voiture. Donc le week-end aussi plus de trains ! Un train au moins toutes les 1/2 heures et des trains doubles aussi. En cas de malaise de passager, la SNCF est responsable ».	La Région et SNCF Voyageurs essaient d'adapter au mieux la composition des trains, en proposant au maximum des rames doubles, en particulier les week-ends d'été. Cependant, le nombre de rames étant limité, il n'est pas toujours possible de répondre à la demande. Au cours des prochaines années, avec le déploiement du RER Métropolitain, les fréquences devraient être renforcées, y compris les week-ends. De plus, les rames doubles seront plus régulièrement proposées à compter de 2026 grâce à la livraison de nouvelles rames Régio2N et à la fin des travaux d'allongement des quais, en cours entre Bordeaux et Libourne pour accueillir ces rames doubles.
Horaires « Quelle est la solution quand nous sommes en gare sans agent SNCF ou bureau en gare, et que nous sommes confronté à l'absence soudain du TER42 ? Exemple à 20h15, le TER42 au départ de Bordeaux est prêt pour un départ, le temps d'arriver à la gare. Quelques minutes plus tard, voilà que le train est annoncé en retard et/ou supprimé par la suite, sans aucune assistance téléphonique après 20h sur le Allo TER en dehors des heures d'ouverture et impossible d'avoir un taxi "Sncf" ».	Réponses La Région a demandé à SNCF d'améliorer l'information voyageurs et la gestion des situations dégradées, y compris les possibilités de substitution le soir.
Horaires « Il serait grandement appréciable de rajouter un TER entre 19h08 et 20h08 sur la ligne F43 de Bordeaux vers Saint-Mariens - Saint-Yzan afin d'assurer une correspondance raisonnable en provenance de Paris. En effet, le TGV de Paris arrive à 19h14, le TER venant de partir à 19h08, cela impose une longue attente (presque 1heure !) avant le 19h56 (direction La Rochelle) ou le 20h08 (direction Saint-Mariens - Saint-Yzan) pour rejoindre Saint-André-de-Cubzac. Les correspondances le matin pour aller à Paris sur cette même ligne sont beaucoup plus optimisées ».	Réponses 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) et aussi techniques puisqu'il faut insérer ce train au milieu des autres circulations TGV, Intercités ou encore transport de marchandises. Par ailleurs, les circulations de longue distance comme les TGV sont prioritaires, rendant l'insertion des TER plus difficile.
Horaires	Réponses

« Depuis le 01/04 nous constatons que le train de 5h (départ Arcachon) a été supprimé. Le train arrivait pourtant plein sur Bordeaux. A l'heure où il est demandé aux travailleurs d'utiliser les transports en commun, il serait opportun de prendre en compte les personnes qui ont des horaires atypiques. Sans ce train, nous devons donc prendre la voiture ce qui entraîne une fatigue, un stress et un coût supplémentaire - sans parler de l'empreinte carbone. Merci de tenir compte de tous les usagers ». « Je suis un agent de la région Nouvelle-Aquitaine et aussi tributaire de la SNCF pour me rendre sur mon lieu de travail depuis plus de 4 ans. Cependant je me retrouve contraint d'arriver en retard ou prendre mon véhicule personnel depuis le 14/02/2025, car le train de 5h00 (gare d'Arcachon) a été supprimé. Ma question est pourquoi ? Et sera t'il remis plus tard ? Je ne suis pas seule dans cette situation, beaucoup d'usagers prennent ce train. Et j'aimerais aussi savoir pourquoi autant de suppression de trains sur cette ligne, que ce soit dans un sens ou l'autre ? Cela incite aux frais supplémentaires et bien évidemment sans geste commercial (financier) de votre part ».	Ce train a dû être supprimé temporairement pour raison de travaux. La mise en place d'un autocar de substitution n'est pas pertinente car son horaire aurait été trop matinal et son arrivée trop proche de l'horaire du train suivant (qui arrive à Bordeaux à 6h28). Ce train circulera bien sur certaines périodes en 2026 mais restera impacté par des travaux sur d'autres.
Information voyageurs « Mon témoignage porte sur la ligne 43. Cela arrive trop régulièrement que le train de 8h07 soit supprimé à la dernière minute. Dans ces cas-là, aucun plan B n'est à notre disposition pour réussir notre correspondance si on a un train à prendre à Bordeaux ou si on a un rendez-vous important sur Bordeaux. Je ne comprends pas ces suppressions à répétition, des maintenances (prédictive ou correctives) ça se prévoit ! ».	Réponses Les suppressions de dernière minute sont dues à des aléas opérationnels. En 2025 (1^{er} semestre), le taux de suppression de ce train sur cet horaire est de 2,69% contre 3,45% pour 2024. Les principales causes concernent les accidents ou le défaut de matériel au dernier moment qui ne peut donc pas se prévoir.
Information voyageurs « Il ne me semble pas avoir vu de "publicité" sur cette concertation dans les gares/trains que je fréquente. Je trouve que trop peu de voyageurs sont au courant de son existence. Pourtant, beaucoup d'entre eux auraient des remarques/propositions pertinentes à faire ! Une affiche avec un QR code ne mange pas de pain, voire même une annonce au micro de temps en temps ».	Réponses Nous vous remercions pour votre remarque afin d'améliorer la communication autour des comités de lignes. La proposition d'affiches avec QR code ou d'annonces sonores en gare est transmise aux services concernés pour améliorer la participation des usagers.
Infrastructures (voies, réseau)	Réponses

« Les trains de la ligne 44 : nous sommes entassés comme dans des wagons à bestiaux systématiquement aux heures de pointe. Grève, retard (systématiquement "problème de signalisation" sur un passage à niveau vers Cadaujac/Villenave-d'Ornon : faut peut-être le réparer !). Les annulations sont fréquentes sans compensation financière. Durée de trajet multipliée par deux, suite aux aménagements ferroviaires au sud de Bordeaux. Cela fait beaucoup. C'est insupportable au quotidien ».	Le phénomène de suroccupation sur cette ligne très fréquentée est bien connu. L'allongement des trains est une solution pertinente, mais reste conditionné à la disponibilité du matériel et à la longueur des quais dans certaines gares. Une commande de 18 rames neuves a été passée, avec une mise en service à partir de fin 2025. Des études d'allongement de quais sont également menées, afin d'anticiper la possibilité de circulations en rames longues là où cela est techniquement réalisable. Si vous êtes abonné annuel, vous pouvez souscrire à la Garantie Fiabilité qui permet de percevoir des compensations en cas de dysfonctionnements récurrents. Les travaux AFSB allongent le temps de parcours de 10 minutes entre Saint-Médard-d'Eyrans et Bordeaux. La fréquence des trains pourra être fortement augmentée à l'issue de ces travaux. 44 trains (tous confondus, TER, Intercités, TGV, fret) pourront s'insérer dans Bordeaux en heures de pointe, contre seulement 15 actuellement.
Infrastructures (voies, réseau)	Réponses
« Extension de la ligne jusqu'à Blaye, seule sous-préfecture de Gironde non desservie par le train. Ceci est indispensable pour désenclaver la Haute-Gironde, son développement économique et touristique. La citadelle site majeur d'Aquitaine est classée depuis 2008 au patrimoine mondial de l'UNESCO ».	La politique d'aménagement du territoire repose sur un équilibre entre besoins locaux, faisabilité technique et partenariats financiers. Chaque projet est étudié en fonction de sa maturité, son coût et son utilité. La demande de réouverture de Saint-Mariens-Blaye reste à l'étude, sans opposition de principe.
Infrastructures (voies, réseau)	Réponses
« Pourquoi SNCF Réseau va-t-elle se contenter de régénérer simplement le BAL entre Bordeaux et Lamothe alors que SNCF Réseau prévoit d'installer de l'ERTMS niveau 2 sur Pau-Canfranc ? Il serait bien plus logique de mettre de l'ERTMS sur Bordeaux – Lamothe que sur Pau-Canfranc ! Cette différence d'appréciation est absolument incompréhensible ! Est-ce parce que Bordeaux – Lamothe appartient au réseau structurant et que c'est donc SNCF Réseau qui paie alors que sur Pau-Canfranc, c'est une LDFT et donc la Région Nouvelle-Aquitaine qui paie ? SNCF Réseau aurait-elle bien compris que la Région est prête à payer très chère les folies de son Président sur Pau-Canfranc ? ».	La ligne Bordeaux-Lamothe sera à terme déchargée d'une partie de son trafic lors de la mise en service de la ligne à grande vitesse Bordeaux-Dax. Transformer une ligne existante pour installer la signalisation ERTMS présente beaucoup de contraintes et ne pourra pas se faire avant plusieurs années. L'ensemble des trains circulant sur la ligne doivent être compatibles ERTMS, ce qui n'est pas le cas aujourd'hui et représente un investissement très important. A ce jour, une régénération en BAL apparaît suffisante pour gérer les flux de circulations envisagés. Sur le projet Pau-Canfranc, l'ERTMS est une obligation européenne désormais imposée pour rouvrir une ligne ferroviaire transfrontalière afin de s'assurer de la bonne compatibilité des systèmes de signalisation embarqués.
Infrastructures (voies, réseau)	Réponses

« Le Verdon : 1 400 habitants. Soulac-sur-Mer : 3 000 habitants. Lesparre-Médoc : 5 900 habitants. Pauillac : 5 200 habitants. Blanquefort : 17 000 habitants. Le Bouscat : 25 000 habitants. Haute vallée d'Aspe de Bedous aux Forges-d'Abel : 2 000 habitants. La Région peut-elle expliquer pourquoi elle saura trouver plus d'un milliard d'euros pour desservir 2 000 habitants en haute vallée d'Aspe, alors qu'elle est incapable de trouver 150 millions d'euros pour régénérer la ligne du Médoc qui pourrait desservir jusqu'à 60 000 habitants ? La Région peut-elle expliquer sa politique d'aménagement du territoire ? ».	La politique d'aménagement du territoire repose sur un équilibre entre besoins locaux, faisabilité technique et partenariats financiers. Il n'y a pas de concurrence entre les territoires, des études sont toujours en cours pour définir les actions à entreprendre sur la ligne du Médoc.
Infrastructures (voies, réseau)	Réponses
« La liste des terribles travaux du pont polygonal de Gelos en sortie de gare de Pau vient d'être publiée et cette liste fait froid dans le dos. C'est plié : le budget de 25M€ prévu dans le CPER sera bien insuffisant pour reconstruire ce pont et il ne faudrait pas s'étonner que le coût final avoisine les 50M€. En raison des baisses de dotations de l'Etat, la Région va-t-elle donner la priorité à la rénovation de ce pont plutôt que d'autres travaux prévus dans le CPER comme la régénération de la voie et la modernisation de la ligne du Médoc ? ».	Il n'y a pas de concurrence entre les territoires, des études sont toujours en cours pour définir les actions à entreprendre sur la ligne du Médoc et sur le pont polygonal à la sortie de Pau.
Infrastructures (voies, réseau)	Réponses
« Lors de la séance plénière du 19 décembre 2024, Renaud Lagrave a expliqué que Pau-Canfranc est la première des lignes à rouvrir en Nouvelle-Aquitaine en raison de la politique d'aménagement du territoire. Les habitants de Haute-Gironde qui souhaitent la réouverture de la ligne ferroviaire Saint-Mariens – Blaye qui aurait énormément de succès, ne comprennent pas vraiment cette politique d'aménagement du territoire. La Région peut-elle expliciter sa stratégie et expliquer pourquoi la Haute-Gironde à moins de considération que le Béarn ? La Région envisage-t-elle de faire émigrer les Blayais vers la vallée d'Aspe pour que les trains Pau – Oloron – Bedous ne circulent plus vides de voyageurs ? ».	La politique d'aménagement du territoire repose sur un équilibre entre besoins locaux, faisabilité technique et partenariats financiers. Chaque projet est étudié en fonction de sa maturité, son coût et son utilité. La demande de réouverture de Saint-Mariens-Blaye reste à l'étude, sans opposition de principe.
Infrastructures (voies, réseau)	Réponses

« J'emprunte la ligne 42 Margaux/Bordeaux. Il n'y a pas assez de TER pour ces villes du Médoc. Trains souvent supprimés sans en être informés via l'application SNCF Connect. Des travaux sont entrepris, mais on ne voit pas d'amélioration sur cette ligne. Vous privilégiez des communes qui ont déjà le tram pour se rendre à Bordeaux. Il serait temps de prendre en compte les passagers de la ligne Le Verdon/Bordeaux. Obligé de prendre sa voiture pour se rendre au travail par manque de trains. On se retrouve dans les bouchons de la RD 1215 à l'heure où on nous bassine avec l'écologie. Pas assez de transparence sur les horaires pendant les travaux ».	Les travaux entrepris visent à améliorer la fiabilité à terme, même si les bénéfices sont parfois différés. La transparence sur les horaires en période de travaux doit être renforcée. Une vigilance particulière est demandée à SNCF sur l'information voyageurs.
Infrastructures (voies, réseau)	Réponses
« Lors du comité de ligne du SERM Bordeaux de 2024, M. Picher, chef de projet du SERM, avait annoncé la reprise prochaine du trafic de marchandises sur la ligne du Verdon L42. Il n'en est actuellement rien ! Peut-on avoir plus de précisions sur la reprise du trafic de marchandises si elle devait se confirmer ? ».	En effet, cette question a été soulevée et échangée avec Bordeaux Métropole. Si la demande fret est légitime sur cette ligne, il n'est pour l'heure pas envisageable une mise en place du fret sans dégrader l'offre TER, SNCF Réseau ne pouvant proposer des sillons supplémentaires. Cette ligne faisant partie du RER Métropolitain, le choix, bien que non satisfaisant est fait pour le moment de ne pas dégrader l'offre TER de voyageurs.
Infrastructures (voies, réseau)	Réponses
« Quelles seront les conséquences sur les investissements du SERM de Bordeaux liées à la baisse des dotations de l'Etat à la Région et du gel du volet Mobilité du CPER 2021-2027 ? ».	Les partenaires du SERM ont toujours pour objectif de faire aboutir ce projet. Des réflexions sont engagées pour répondre au mieux aux objectifs fixés dans la feuille de route de ce SERM tout en tenant compte des contraintes budgétaires touchant l'Etat et les collectivités actuellement.
Infrastructures (voies, réseau)	Réponses
« Le contribuable néo-aquitain a beaucoup aidé à payer l'installation des IPCS ces dernières années sur Bordeaux – Dax. Pourtant, force est de constater que ces IPCS sont peu utilisées en particulier lors de dérangement des installations comme ce fut le cas récent de la défaillance de la caténaire le 9 avril dernier. Pourquoi les IPCS sont-elles si peu utilisées ? SNCF Réseau envisage-t-il de banaliser complètement cette ligne, et en particulier les haltes, afin que les trains puissent rouler dans les deux sens et que cela soit transparent pour les usagers en gare ? Dans la perspective d'un SERM à la demi-heure, la banalisation des voies les plus utilisées est une nécessité ».	Les IPCS ne peuvent pas toujours être utilisées car leur mise en œuvre impose des contraintes d'exploitation importantes, notamment en matière de gestion du trafic. De plus, les exigences de sécurité et les limitations techniques (signalisation, vitesses, enclenchements) restreignent leur usage à des situations bien spécifiques.
Infrastructures (voies, réseau)	Réponses

« Qui va payer la mise en place d'une ITE au niveau de Croix-d'Hins destinée au futur Technicentre de Liséa ? ».	Liséa finance l'ensemble de l'opération de construction du technicentre de Marcheprime.
Intermodalité – train + bus	Réponses
« Il y a une problématique d'information en gare sur l'offre de cars régionaux. Les agents SNCF ne connaissent pas l'offre de cars, ils renvoient soit vers la salle de TBM (où personne n'est au guichet la plupart du temps), ou vers un écosystème d'applis Modalis dysfonctionnel qui ne permet pas d'acheter facilement son ticket (appli ticket Modalis d'un côté, appli Modalis pour organiser son voyage de l'autre). Enfin, il est possible d'acheter son billet dans le car, mais jamais de payer en carte bleue. Bref, tout cela nuit vraiment à l'intermodalité TGV-TER-cars ».	Nous vous remercions pour votre témoignage. La possibilité de mieux former les agents aux offres intermodales va être étudiée. Une amélioration de l'intégration des applications Modalis est en cours, avec pour objectif une appli unifiée et plus intuitive d'ici fin 2025. Par ailleurs, le déploiement de la nouvelle billettique Modalis au cours des prochaines années à bord des transports régionaux permettra de payer directement son billet de car avec sa carte bancaire simplement au moment de la validation.
Intermodalité – vélo + train	Réponses
« De nombreux vélos sont accrochés aux alentours de la gare de Pessac centre, il y aurait un réel besoin d'abri vélo qui a été mentionné dans les actions de l'an passé et celle d'avant également, mais toujours pas en place. Est-ce prévu pour bientôt ? ».	Un abri vélo sécurisé a été installé au printemps 2025, en face de l'arrêt de tramway et de la gare. Il propose 19 places et une pompe de gonflage.
Intermodalité – vélo + train	Réponses
« Selon les termes du compte-rendu de 2024, la région devait intervenir auprès des différents acteurs pour que les usagers puissent garer leur vélo personnel de façon sécurisée et accéder à des services de location (vélos en libre-service, location touristique, ...) dans des conditions de coût attractives pour tous. En particulier, en plus du service VeloZen, une nouvelle mesure (Billet Vélo) devait être expérimentée. Quels ont été les retours sur ces démarches et quelles décisions en ont été déduites ? ».	La Région poursuit ses actions pour faciliter l'usage du vélo en complément du train : déploiement d'abris vélos sécurisés grâce au concours des collectivités locales, mise en œuvre du Billet Vélo du service VéloZen sur certaines lignes à forte fréquentation touristique, en été. Les retours sont globalement positifs et la vente de billets vélos en nette hausse en 2025 par rapport à 2024, encourageant la Région et SNCF Voyageurs à reconduire ces dispositifs chaque année.
Intermodalité – vélo + train	Réponses
« Je suis abonnée TBM + TER (et non TER + TBM) de la L42, et j'embarque mon vélo à bord en l'absence de réelle solution sécurisée à l'arrivée. Cependant, entre juin et septembre un système de réservation est mis en place pour limiter le nombre de vélos à bord. Le processus de réservation est compliqué, et nécessite de payer 3€ à chaque voyage. C'est délirant quand on l'utilise toute l'année gratuitement, à moins d'être abonné TER uniquement. Est-il prévu d'élargir aux abonnées TBM + TER cette gratuité pour la période estivale ? ».	Le système de réservation vélo l'été vise à éviter la saturation des trains. Actuellement, seuls les abonnés TER bénéficient de la gratuité. Une évolution vers l'inclusion des abonnés TBM+TER dans ce dispositif pourra cependant être étudiée.
Tarifs	Réponses

« Suite à ma question lors de la concertation 2024 sur l'offre commerciale, où en sommes-nous ? gid://development-app/Decidim::Proposals::Proposal/5193 : Suite à la fin de l'expérimentation L42 en vue du RERM, il n'est plus possible de prendre le TER avec un simple abonnement TBM ou TER+urbain. Étant donné que la "soudure" n'est pas autorisée par la SNCF, notion longuement expliquée par nos amis contrôleurs qui font preuve d'une grande pédagogie, tout se complique ».	L'expérimentation réalisée il y a quelques années sur la ligne 42 avait pour objectif de vérifier le bon fonctionnement de l'acceptation d'un tarif urbain à bord des TER que ce soit auprès des usagers mais aussi d'un point de vue technique. Il avait alors été décidé de réaliser cette expérimentation sur la base des abonnements TBM habituels. À la suite de la validation de cette expérimentation, la Région et Bordeaux Métropole ont acté la généralisation de cette possibilité de voyager avec un abonnement TBM à bord des TER sur le périmètre de la métropole moyennant le paiement d'un supplément à 10€ par mois pour disposer d'un abonnement TBM + Trains. Vous pouvez ainsi, si vous le souhaitez, souscrire à cet abonnement pour voyager sur la ligne 42 entre Bordeaux/Pessac et Parempuyre avec un titre TBM. Si vous habitez au-delà de Parempuyre, vous avez toujours la possibilité de souscrire à un abonnement TER + urbain. Il n'est pas envisagé de revenir à l'acceptation des abonnements TBM classiques à bord des TER.
Tarifs « Nous avons demandé l'an passé d'offrir aux 10 000 habitants de Pessac-ouest susceptibles d'utiliser la ligne 41 en gare de Gazinet, les mêmes conditions tarifaires (abonnement TBM+train) et services que dans les autres gares de la métropole. Il a été répondu que le pass TBM+Train était offert à Sainte-Eulalie en raison d'une co-desserte de Carbon-Blanc (commune de la métropole). Gazinet assure aussi la co-desserte de tout l'ouest de Pessac. La même demande a été formulée en comité des partenaires. Les limites administratives et les difficultés de dialogue entre collectivités en et hors Métropole semblent à l'origine du blocage. Ce ne sont pas des réponses acceptables pour les usagers ».	Réponses La gare de Ste-Eulalie se trouve à quelques mètres seulement de la commune de Carbon-Blanc et fait l'objet d'accords partenariaux avec Bordeaux Métropole (qui a financé par exemple le Pôle d'Echanges Multimodal de cette gare). De tels accords n'existent pas, à ce jour, pour la gare de Gazinet-Cestas, qui est par ailleurs un peu plus éloignée de Pessac que la halte de Ste-Eulalie ne l'est de Carbon-Blanc. De plus, Pessac dispose déjà de 2 points d'arrêt qui permettent de prendre le train avec le tarif TBM + Trains. Il n'est donc pas prévu d'accéder à la demande d'étendre ce tarif à la gare de Gazinet-Cestas.
Autre « Lors des heures de pointe, au-delà d'augmenter la fréquence des trains, il faut prévoir systématiquement des trains à 4 wagons. Certains quais sont peut-être peu adaptés mais une communication permet facilement de s'adapter à la gare concernée. Les heures de pointes sont notamment les lundi matin et vendredi soir, en plus des créneaux quotidiens 7h-9h et 17h-19h ».	Réponses L'adaptation des compositions de trains aux heures de pointe est une priorité. Toutefois, elle dépend de la disponibilité du matériel et de la longueur des quais dans certaines gares. La Région a commandé 18 nouvelles rames qui permettront d'augmenter la capacité. Une communication en gare permet déjà d'indiquer la rame à utiliser lorsque toutes les voitures ne peuvent pas être accessibles sur certains quais. Des travaux d'allongement de quais sont également en cours entre Bordeaux et Libourne afin d'accueillir des rames plus longues.
Autre	Réponses

« Trop peu de place vélo et rendre le vélo dans le train payant, pas acceptable ».	L'import de vélos à bord est gratuit toute l'année pour les abonnés TER. Toutefois, en période estivale, certaines lignes très fréquentées font l'objet d'une réservation obligatoire, parfois payante, pour réguler les flux. L'objectif est de garantir la sécurité à bord et de permettre une cohabitation équilibrée avec les voyageurs. Le nombre de places vélos reste limité pour ne pas réduire les places assises. Les abonnés TER continuent par ailleurs de bénéficier de places vélos gratuites.
Autre « Prenant le train à Blanquefort jusqu'à la gare je constate une augmentation conséquente de la fréquentation. Conséquence : souvent plus de places assises. Pouvez-vous augmenter nombre de wagons et/ou la fréquence des trains ? L'ouverture de la gare de la Médoquine va encore amplifier le problème ».	Réponses La fréquentation croissante sur la ligne 42, notamment à Blanquefort, est bien constatée. Le renforcement de la capacité (fréquence et longueur de trains) est prévu dans le cadre du déploiement du futur RER métropolitain, avec l'appui des nouvelles rames attendues dès fin 2025.
Autre « Plusieurs fois le dernier train de la L41 en soirée a été annulé sans préavis, et sans remplacement possible. C'est très handicapant (évidemment) et la prise en charge de frais (taxi, uber...) est évidemment refusée par vos services. Bref, soyez plus sérieux et proposez des solutions de remplacement ! (et je ne vous parle même pas des retards et autre annulations de train 41 dans la journée) ».	Réponses La situation que vous décrivez est en effet particulièrement regrettable. Il est effectivement attendu de la part de SNCF qu'une prise en charge soit réalisée en cas de suppression de dernière minute des derniers trains de la journée.
Autre « Pour la L42 : - Je trouve que les wagons sont surchauffés. Quelle est la consigne appliquée ? - Avoir la possibilité d'allumer la lumière dont on a besoin au niveau des assises, et pas forcément tout allumer tout le temps (couloir et assises) ».	Réponses En cas d'inconfort thermique, un signalement peut être fait auprès de la SNCF pour vérifier le bon fonctionnement du système. En cas d'aléas durant votre trajet, notamment sur la température, vous pouvez solliciter l'agent de contrôle à bord qui peut accéder à son réglage.
Autre « Pour la ligne 42 (mais sûrement pas la seule) : Lorsque des travaux sont prévus, un bus relais est mis en place. Très bien. Par contre : - Ce bus relais peut arriver ou pas (aucune information en gare sur sa bonne mise en place, son retard éventuel, et lorsqu'il y a encore des agents en gare ils n'ont aucune information et aucune visibilité non plus) - Ce bus peut ne pas s'arrêter à l'arrêt prévu, voire peut ne pas passer à la gare. En effet, aucun itinéraire précis n'est transmis	Réponses Nous prenons note de ces remarques pour un suivi d'amélioration de la situation, notamment en matière d'information voyageurs.

au chauffeur : quelles voies prendre, quelles intersections impossibles, ou sont les travaux qui modifie le trajet, où s'arrêter et dans quel sens, heure de départ. C'est très folklorique et peu professionnel ».	
Autre	Réponses
Les trains allant de Libourne à Arcachon sont des trains courts, car 3 gares n'ont pas de quais suffisamment longs pour accueillir des trains doubles Ceci a le gros désavantage de diviser la capacité des trains et les trains sont bondés, ce qui présente des problèmes très graves de sécurité. Voici des alternatives possibles : 1/Diminuer le nombre de trains qui s'arrêtent dans ces trois gares. En effet, la population ne semble pas très préoccupée des faire allonger les quais de leur gare. 2/Mettre systématiquement des trains doubles et pour ces trois gares seule la rame de tête permet de descendre dans ces trois gares. Cette astuce « est utilisée sur la ligne Bordeaux-La Rochelle ».	L'allongement des quais des haltes de St-Sulpice-Izon, St-Loubès, Bassens et Vayres est en cours et se poursuivra jusqu'en 2026. A l'issue de ces travaux, ces haltes pourront accueillir des trains longs qui seront mis plus régulièrement en service sur cette ligne. Pour des raisons de sécurité, SNCF Voyageurs n'autorise qu'à de rares exceptions l'arrêt de trains longs avec des portes hors quais. Il n'est donc pas possible de faire arrêter des trains longs sur des quais trop courts. Enfin, la fréquentation des haltes concernées par ces problèmes de quais ne justifierait pas une baisse de la desserte.

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

Questions	Réponses
« Merci de prévoir systématiquement des bus de substitution quand plusieurs trains sont supprimés en suivants - ligne 44. A quel moment la gare de Langon va-t-elle être rénovée pour faciliter entre autres, l'accès aux quais avec des vélos ou de très gros bagages ? ».	Les bus de substitution sont mis en place par SNCF selon le degré et la durée de la perturbation, ainsi que la disponibilité des transporteurs. Une étude globale va être prochainement lancée pour la réalisation de travaux dont un pôle d'échange multimodal permettant de mieux mixer les usages.
Questions	Réponses
« Que veut dire la suppression de la traversée des voies de la gare de Cérons notamment ? Sur vos annonces, pas de projet d'accès aux quais pour les personnes à mobilité réduite ou personnes âgées qui doivent emprunter une passerelle inadaptée, dangereuse, ce qui à mon sens ne respecte pas la réglementation ni la qualité de service ni l'égalité entre les voyageurs ».	Une étude va être lancée par SNCF Gares&Connexions sur plusieurs gares de la ligne Bordeaux-Langon (dont Cérons) en vue d'adapter la hauteur des quais et de supprimer les traversées des voies par le public (via une passerelle ou un souterrain), dans le cadre du RER Métropolitain.
Questions	Réponses

« Sur la ligne L41 (Arcachon-Bordeaux) de nombreux trains sont annulés. Cela engendre une saturation des trains circulants et le retard quotidien de mes enfants à leurs lycées respectifs, ce qui est très préjudiciable pour leurs études. D'où vient le problème et que prévoyez-vous pour y remédier ? ».	La ligne 41 a connu des difficultés ces derniers mois en raison d'intempéries (givres, fortes chaleurs, tempêtes...) mais aussi de problèmes d'infrastructures (défaut d'alimentation, dérangements de passages à niveau...), d'indisponibilités de rames en raison de retards de maintenance et d'absences ponctuelles de conducteurs.
Questions	Réponses
« Est-ce que le support sera transmis aux participants ? ».	Il est disponible sur cette page avec les horaires 2026 dès que possible : Concertation 2025 sur les lignes du RER M - La Région vous donne la parole
Questions	Réponses
« Médoc : Quel est le pourcentage du trafic sur les navettes origine-terminus Pessac, ou le taux de remplissage des rames sur ce service ? ».	La ligne 42 enregistre une moyenne de 41 usagers par train, contre environ 15 pour la navette Pessac-Macau. Cette différence s'explique principalement par l'absence de desserte de Bordeaux, qui réduit significativement le potentiel de voyageurs, ainsi que par un nombre plus restreint d'arrêts, la navette ayant pour terminus Macau.
Questions	Réponses
« Il n'est pas question de l'aménagement origine/terminus de Libourne. Est-ce à dire que c'est terminé ou bien pour plus tard ? ».	Cet aménagement est toujours inscrit dans la feuille de route du RER Métropolitain et fait l'objet d'études.
Questions	Réponses
« On évoque actuellement la fermeture à venir des guichets en gare de Fature-Biganos. Est-ce vrai ? ».	Il n'y a pas de fermeture envisagée à ce jour des guichets de cette gare.
Questions	Réponses
« Je suis usager de la ligne F41+ entre Libourne et Bordeaux et je souhaiterais savoir quelles mesures seront mises en place face aux incivilités sur les trains du soirs 20h02, 21h02 et 22h02 ? ».	Si des incivilités sont relevées trop régulièrement sur un train, des agents de la sûreté ferroviaire peuvent faire des tournées plus fréquentes sur celui-ci pour tenter d'apaiser la situation.
Questions	Réponses
« J'aimerais savoir si en parallèle de toutes ces évolutions, les gares vont suivre ? Je pense notamment au stationnement, à Gazinet par exemple, où passée une certaine heure, les places de parking sont inexistantes ».	L'aménagement des abords des gares relève plutôt des communes et intercommunalités qui peuvent initier des projets de pôles d'échanges multimodal. La Région dispose d'un Règlement d'intervention sur les gares et les pôles d'échanges lui permettant de soutenir financièrement et techniquement ces projets. Le développement de stationnement peut faire partie de ces aménagements tout comme l'installation d'abris vélos ou d'arrêts de bus.
Questions	Réponses

« Vous parlez de nouvelles rames sur la ligne d'Arcachon. Disposeront-elles de plus d'accessibilité aux handicapés voire de plus de places pour les vélos, trottinettes et autres ? Vous parlez de plateforme multimodale, est-il possible de faire en sorte que TBM et TER soient synchrones à Pessac ? ».	Ces nouvelles rames Regio2N respecteront les normes d'accessibilité en vigueur tout comme les rames actuelles. Des réflexions sont en cours pour proposer des places vélos supplémentaires à bord. Les TER répondent à des obligations horaires très règlementées pour éviter des conflits avec d'autres circulations. Il n'est ainsi pas possible de modifier un horaire de train pour permettre une correspondance avec TBM. L'inverse est en revanche parfois plus facile à mettre en œuvre et nous vous invitons donc à vous rapprocher de Bordeaux Métropole à ce sujet.
Questions « Une compensation financière devrait être systématique. L'angoisse quotidienne de nos trains annulés doit être prise en compte. Également la présence de contrôleurs sur les quais à Bordeaux quand les trains sont annulés... On ne voit jamais personne pour nous expliquer ou entendre l'agacement... Nous sommes seuls sans explications. Le respect c'est dans les deux sens ».	Réponses Les conditions générales de vente des titres TER Nouvelle-Aquitaine ne permettent actuellement pas de procéder au remboursement des billets de train en cas d'aléa le jour du voyage. En effet, votre titre étant valable 1 jour, il est possible de se reporter sur le train précédent ou suivant pour effectuer son voyage.
Questions « Même chose pour les abonnements mensuels sur la perte de temps, TER approximativement 2h par semaine, TER TBM 1h par jour sur Arcachon-Pessac AR ».	Réponses Il n'y a effectivement pas de garantie fiabilité proposée à ce jour pour les abonnés mensuels. Seuls les abonnés annuels TER peuvent en bénéficier en l'activant sur le site TER Nouvelle-Aquitaine et en renseignant les trains utilisés au quotidien.
Questions « Dans le cadre du pôle d'échange de Langon et de l'arrivée du SERM prévoir un stationnement capacitaire. Bien que chère, la solution du parking SILO serait la plus pertinente, faute de foncier disponible aux abords de cette gare, et pour faciliter sa fréquentation. Qu'avez-vous prévu ? ».	Réponses La communauté de communes Sud Gironde va lancer dans les prochaines semaines/mois une étude de stationnement dans le cadre du PEM de Langon. C'est avec cette étude que les différents scénarios d'aménagement seront étudiés. Le parking silo fait partie des scénarios étudiés.
Questions « J'utilise la ligne Libourne-Arcachon 41+ de Izon jusqu'à Cenon. Utilisateur de ce transport avec un vélo, je constate une forte augmentation des vélos / vélos électrique et trottinettes. Nous manquons de place pour "garer" nos vélos dans le train. Dans une société où l'on ne demande d'utiliser de la "mobilité douce". Les utilisateurs sont au rendez-vous...Ils utilisent vélos et trottinettes et ne prennent plus leurs voitures. Qu'est-il prévu afin que les vélos / trottinettes ne soient pas obligés de jouer à "tétris" (excusez-moi l'expression) et créer des	Réponses Les trains commandés par la région doivent réduire les suroccupations notamment sur votre ligne. Ce qui permettra d'accueillir plus de voyageurs avec des vélos. Les nouveaux trains peuvent accueillir plus de vélos dans les trains. Cependant, la Région souhaite aussi encourager davantage le stationnement des vélos en gare via l'aménagement d'abris sécurisés pour éviter la saturation souvent relevée du nombre de vélos à bord des trains.

tensions entre les wagons lors des arrêts en gare lors des heures de pointes ».	
Questions	Réponses
« Au sujet de la ligne 43, pouvez-vous communiquer sur la date de remise des études en cours et la date d'arbitrage sur ces études, s'il vous plaît ? ».	La question mérite d'être précisée car de nombreuses études sont en cours qui portent sur la signalisation, l'allongement des quais...
Questions	Réponses
« On a beaucoup de chiffres, de slides mais en tant qu'usagers nous avons besoin de solutions rapides et efficaces par rapport à la problématique des retards et annulation de train le matin en heures de pointes. Je comprends qu'il y ait des causes extérieures (climatiques) et vieillissement des infrastructures mais nous payons un service que nous n'avons pas ! ».	En effet, si les causes extérieures sont plus compliquées à anticiper et à régler (canicule, accidents avec des tiers, ...), la Région et la SNCF investissent et font le maximum pour trouver des solutions à ces désordres. Par exemple, la Région a fait l'acquisition de 18 nouvelles rames pour améliorer le confort des usagers et la fiabilité de l'exploitation.
Questions	Réponses
« Il était question d'un retour du FRET sur la ligne 42, est-ce que c'est d'actualité ? ».	Cette question a été soulevée et échangée avec Bordeaux Métropole. Si la demande fret est légitime sur cette ligne, il n'est pour l'heure pas envisageable une mise en place du fret sans dégrader l'offre TER, la SNCF ne pouvant proposer des sillons supplémentaires. Cette ligne faisant partie du RER Métropolitain, le choix, bien que non satisfaisant est fait pour le moment de ne pas dégrader l'offre TER de voyageurs.

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

Questions	Réponses
Jean-Pierre M. - chargé de mission juridique pour l'accessibilité à l'association GHP Aquitaine Je voulais aussi revenir sur la question de l'accessibilité, parce que finalement on en a assez peu entendu parler jusqu'ici. Pourtant, nous sommes là aussi comme force de proposition. Avec une association, nous nous sommes rendus à la gare de Bordeaux, et ça nous a permis de faire entendre notre voix. On a pu dresser un bilan sur place, constater les choses concrètement. Maintenant, on attend de savoir ce qu'il en est pour la suite : aussi bien en ce qui concerne le matériel roulant que les accès en gare.	Florent Kunc – SNCF Gares et connexions Un important travail est en cours pour améliorer l'accessibilité des gares sur la ligne Libourne–Arcachon, avec l'objectif d'assurer une circulation autonome à l'ensemble des voyageurs, y compris les personnes en situation de handicap, à mobilité réduite ou avec bagages. Ce programme prévoit notamment le rehaussement des quais à la hauteur réglementaire de 55 cm et l'installation d'équipements adaptés. Ce projet s'inscrit dans le cadre du Schéma Directeur National d'Accessibilité. Malgré la hausse générale des coûts, les travaux ont été maintenus et se poursuivront dans les prochaines années. La gare de

On est vraiment curieux de connaître les perspectives sur ces sujets, notamment sur les projets à venir en matière d'accessibilité.	Bordeaux, en tant que hub régional stratégique, bénéficiera également de ces aménagements, notamment via le rallongement de quais selon les normes en vigueur. Des questions restent en suspens concernant les équipements complémentaires – ascenseurs, rampes d'accès ou aménagements liés aux dénivelés – ainsi que les financements associés. La Région, en concertation avec les associations d'usagers et les partenaires concernés, continue à faire avancer ce dossier. Des discussions sont en cours pour consolider un deuxième volet d'investissements à l'horizon de la prochaine décennie.
Questions	Réponses
Christian B. Quelles sont les nouvelles au niveau de la gare de Libourne ?	Florent Kunc – SNCF Gares et Connexions Ce projet représente plus d'une trentaine de millions d'euros d'investissements, il a fait sujet d'un stand d'échange, il doit faire l'objet d'un prochain comité de pilotage pour savoir comment l'organiser sur les prochaines années (parking silo, adaptation d'une gare routière). Les travaux devraient démarrer en fin d'année 2025, et durer jusqu'à horizon 2028/2029.
Questions	Réponses
Laurent L. – usager de la ligne 41 La situation actuelle à la gare de Bordeaux reste préoccupante. Les trains y sont régulièrement surchargés, et l'affichage tardif des quais – souvent seulement 5 à 8 minutes avant le départ, bien loin des 20 minutes annoncées – provoque un afflux désordonné de passagers dans les couloirs et escaliers. L'accès aux quais, parfois difficile, devient un vrai parcours d'obstacles, en particulier pour les personnes à mobilité réduite ou avec des bagages. Par ailleurs, la présence de contrôleurs à bord semble de plus en plus rare. De nombreux usagers constatent l'absence quasi systématique de contrôle, alors même que les situations de surcharge, de tensions entre passagers ou de non-respect des règles sont fréquentes. Cela soulève des questions légitimes sur la politique actuelle d'accompagnement à bord et la sécurité des trajets.	Cyril Chanu – SNCF Voyageurs Sur la ligne Libourne–Arcachon, il est important de rappeler que les trains ne partent pas de Bordeaux, ce qui complique l'affichage anticipé des voies. Malgré une moyenne de 250 départs quotidiens à Bordeaux et un taux global de 95 % de voies affichées dans les délais, cette ligne connaît régulièrement des situations où l'information est communiquée très tardivement – parfois moins de 10 minutes avant le départ – ce qui engendre de la confusion et une forte congestion dans les accès aux quais, déjà peu adaptés aux flux importants. La question de la présence des contrôleurs soulève également des interrogations légitimes. Sur cette ligne, la SNCF a mis en place un dispositif de brigades mobiles, ce qui signifie qu'il n'y a pas nécessairement de contrôleur à bord pendant toute la durée du trajet. Les agents interviennent de façon ponctuelle, en montant et descendant à différentes gares, ce qui limite leur visibilité, surtout lorsque les rames sont surchargées aux heures de pointe.

Autre point d'incompréhension : la taille des rames. Il est fréquent d'observer que certains trains très fréquentés sont composés de rames courtes, sans lien apparent avec les horaires de pointe. Cela accentue la saturation et génère de l'inconfort pour les voyageurs. Enfin, face aux retards répétés, aux suppressions de trains ou aux grèves, nombreux sont les abonnés à s'interroger sur les mécanismes de compensation. Le coût d'un abonnement représente un engagement significatif, et il est légitime d'attendre un service fiable, ou à défaut, des mesures concrètes en cas de défaillance. Il devient urgent de proposer des réponses claires et des améliorations concrètes pour répondre aux difficultés rencontrées au quotidien par les usagers.	Sur le sujet de la capacité, il n'existe selon la SNCF aucun lien entre la météo et la longueur des trains. En revanche, la contrainte majeure vient de la longueur insuffisante des quais sur certaines gares au nord de Bordeaux. Celles-ci ne permettent pas l'accueil de rames longues en toute sécurité. La SNCF prévoit donc des travaux de rallongement de quais : deux gares seront traitées en 2025 et deux autres en 2026. Ces aménagements permettront à terme de mieux adapter la capacité des trains à la fréquentation, en particulier sur l'axe Libourne-Arcachon. Enfin, concernant les abonnements, il existe une garantie fiabilité qui peut ouvrir droit à indemnisation en cas de retards ou de suppressions répétés. Ce dispositif repose sur des seuils précis d'irrégularité, et doit être activé par les abonnés annuels. Il serait utile que son fonctionnement soit plus clairement communiqué aux usagers, notamment dans les périodes de grèves, travaux ou perturbations fréquentes.
---	---

Questions	Réponses
Berri Damien – usager des lignes 41+ Il y a de gros problèmes d'insécurité en gare de Libourne quand on prend le train le soir, c'est-à-dire de 20h, 21h, 22h, où il y a des vols, des échanges illégaux etc., donc j'aimerais savoir si quelques choses est prévu afin de sécuriser la gare. Les contrôleurs sont également très peu présents.	Cyril Chanu – SNCF Voyageurs On a des contrôleurs qui tournent la journée principalement et le soir. On fait des opérations de filtrage, certainement pas assez, mais sur toute les lignes on a un certain nombre d'opérations. Notre personnel en effet, nous remonte des problèmes mais peut-être pas aussi alarmante que ceux que vous évoquez. Florent Kunc – SNCF Gares et Connexions On travaille avec le sous procureur, le sous-préfet de Libourne et la ville et en effet nous réalisons des opérations de sécurisation et de contrôle sur le sujet afin de lutter contre le deal de drogue aux abords de la gare de Libourne, nous avons pu arrêter avec l'aide de la gendarmerie un certain nombre de personnes concerné sur le pôle d'échanges multimodal. Un travail collectif est donc mené en coopération à long terme. Le vendredi après-midi à titre d'exemple, nous avons renforcer

	la présence de la surveillance générale, ainsi que des forces de sécurisations et la police locale afin d'éviter ces présences indésirables.
Questions	Réponses
Stéphane L.– Elu sur le Médoc Je suis surpris par le nombre d'occasionnel par rapport aux abonnés sur cette ligne qui montre une défiance vu les chiffres de fiabilité sur cette ligne, comme vous l'avez dit, avec sa voie unique. Un certain nombre d'études sont lancées, les élus ont entamé le dialogue sur le sujet de mobilités, peut-on avoir un retour sur ces études afin de voir l'avancée de l'amélioration de l'offre, sur l'état de l'infrastructure, la réhabilitation de caténaire. Les Médocains ont fait des propositions avec des trains express/direct qui pourraient être intéressant. Peut-être augmenter les croisements au-delà de l'offre de Macau.	Etienne Picher – SNCF Réseau Dans le cadre de la feuille de route du servies express régional métropolitain il y a tout un travail d'études qui est en cours qui concerne à la fois la régénération des voies, la régénération et la modernisation des installations fixes de tractions électrique et la modernisation de la signalisation qui va permettre l'augmentation de services. Des études sont donc en cours et la date supposé est 2030 pour l'ensemble du périmètre y compris la ligne du Médoc. La feuille de route reste d'actualités.
Questions	Réponses
Victor L. – participant de Copartech J'avais déjà abordé ce sujet lors des précédents comités de ligne. IL y a environ 18 mois à la suite d'une convention, les abonnées TBM ont accès à une offre de 10€ pour avoir accès aux gares TER de bordeaux métropole. Ya t'il possibilité de souscrire à ce genre d'abonnement avec les TER avec la carte Modalis, car je peux prendre le tram jusqu'à Cenon mais le train pour 3 min est payant. Je demande l'harmonisation et la simplification tarifaire car on n'a pas accès à cet abonnement optionnel. Il y a 50 ans il y a eu la carte orange pour exemple, ils avaient fait un abonnement unique SNCF, RATP et tous les bus privés.	Mathieu Hazouard – Région Nouvelle-Aquitaine Votre question nous laisse sans élément de réponse pour le moment. Post comité de lignes : La tarification intégrée TBM+Trains est un tarif subventionné par Bordeaux Métropole à l'attention des habitants de la Métropole. Il n'est pas prévu d'étendre ce tarif à la gamme d'abonnements TER + TBM pour le moment.
Questions	Réponses
Usager des lignes Quel est l'avenir du TER en Nouvelle-Aquitaine. M. Lagrave nous avez informé sur des réunions précédentes que le volet mobilité du CPR étaient bloqué, que les dotations de l'état diminué. On a de grandes inquiétudes notamment qu'une ligne en creuse va fermer du a des problèmes financier. J'entends cependant que la région va dépenser beaucoup d'argent pour une ligne dans le sud	Mathieu Hazouard – Région Nouvelle-Aquitaine Vous êtes dans une concurrence de territoire, ce que je peux comprendre, mais pour répondre quand est-ce que ça va s'arrêter, ça s'arrêtera quand la ligne Pau-Canfranc – Saragosse sera réouverte. En tout cas c'est l'ambition. Nous continuerons d'investir jusqu'à ce que cette ligne soit réouverte. Je peux comprendre que certaines décisions ne vont satisfait pas mais nous allons tout de même continuer.

de l'aquitaine d'une trentaine de km. On va donc dépense énormément d'argent pour une ligne qui ne transporte pas énormément de monde. Il y a aujourd'hui également des rames qui roulent à vide. Sur certaines lignes, dès qu'un problème est annoncé il est réglé dans les 2 jours. Il y a donc beaucoup d'inégalités, la ligne du Médoc n'a donc pas de chance. L'état français ne compte aussi pas investir avec l'Espagne par exemple. Je suis donc très inquiet, car avec tout cet argent on pourra régénérer et améliorer beaucoup de lignes mais à la place ont construits des lignes qui vont transporter personnes. Quel est donc l'avenir ?	
Questions	Réponses
Célia Monseigne – Maire de Saint-André-de-Cubzac On note que la SNCF et la Région ainsi que les collectivités fournissent des efforts sur les lignes locales. Nous remarquons l'évolution d'offre et des sillons supplémentaire sur la ligne Saint-Mariens – Bordeaux. Malgré tout, la suppression des trains, principalement aux heures de pointes est un vrai problème. Il faut améliorer la desserte sur les horaires de cadencement. On a besoin de mettre les personnes dans les trains étant donné l'asphyxie des routes. Ce n'est pas une chance d'avoir des abonnés dans une gare car ça réduit les offres proposées. Les abris voyageurs du pôle multimodal est la gare, donc si nous fermons les guichets, la gare risque d'être fermé, où l'amplitude d'ouverture risque d'être réduite. J'aimerais comprendre les logiques derrière le choix des gares qui ferment leurs guichets.	Florent Kunc – SNCF Gares et Connexions Je prends en compte votre demande de rendez-vous. Nous avons plusieurs solutions possibles. Le travail que l'on fait est d'essayer de trouver dans certaines gares à y mettre du monde grâce à différents services comme les magasins Relay, des associations, des ventes de café ou encore des maisons du vélos. On peut confier à ces personnels l'ouverture et la fermeture au vu de leurs présence dans ces gares et nous avons tout intérêt à remplir ces gares de voyageurs afin qu'elles soient bien fonctionnelles. Il y a aussi la solution de mettre des ouvertures et fermetures automatisées des gares afin de matcher sur les flux de voyageurs afin qu'ils puissent rentrer et s'abriter. Il y a donc des combinaisons possibles. Mathieu Hazouard – Région Nouvelle-Aquitaine Concernant le schéma de distribution des titres de transport, le Président a écrit au directeur de Gares et Connexions demandant un moratoire sur la fermeture des guichets. La Région Nouvelle-Aquitaine a engagé une réflexion pour sa révision.
Questions	Réponses

Yves P. – Fédération des quartiers de Pessac Nous sommes porteurs de nombreuses revendications. L'année dernier nous avons évoqué la halte de Toctoucau. Vous nous avez dit que ce n'était pas possible pour des raisons de robustesses etc. Vous avez aujourd'hui évoqué la ligne vers le sud-ouest. La réouverture d'une halte ne se fait pas du jour au lendemain. Ne serait-il pas nécessaire de regarder les demandes des usagers sur la ligne Bordeaux- Arcachon pour la réouverture de gares existant par le passé. On souhaite réorienter les usagers des voitures vers la multimodalités. Donc y'aura-t-il la réouverture à court terme de certaines gares sur cette ligne. Ensuite, les abonnements conjoint entre TBM et les TER a été évoqué, une partie de Pessac est desservis par différentes gare, dont la gare de Gazinet. Après cette gare, nous ne pouvons pas bénéficier de cet abonnement conjoint, donc une grande partie de Pessac n'est pas desservie par cet abonnement Il y a également un conflit concernant les vélos dans les trains, vous avez évoqué la création l'année dernière d'un ticket vélo. Quand est-il de cette offre et qu'apporte-t-elle ?	Florent Kunc – SNCF Gares et Connexions Sur le sujet des ouvertures de gares. On fait d'abord arrêter un train pour donner ensuite l'envie de rouvrir une gare. C'est la politique de desserte qui permet de mettre en place les infrastructures nécessaires. Quand nous sommes sur des sujets de robustesses, de qualité de service, le fait de se poser la question du « marché du déplacement », donc est ce que le train est plus valorisant que la voiture par exemple. Mathieu Hazouard – Région Nouvelle-Aquitaine Sur les abonnement conjoint, cette gare est sur la commune de Cestas. Ce sera donc compliqué d'étendre l'abonnement.
Questions	Réponses
Frédérique J. – Conseillère régionale et conseillère communautaire sur la communauté de communes Latitude Nord Gironde J'ai cru voir qu'il n'y a pas de travaux avant 2026 à Saint-Mariens sachant que nous devons avoir un RER métropolitain en 2028 qui doit permettre un train par quart d'heure en heures de pointes et un par demi-heure en heures creuse. Comment cela est-il possible dans la mesure que depuis Bordeaux, il y a la traversé de Cavignac et Saint-Yan. Comment ces cadencements seront possibles sans entraver le routier. Comment est envisagé le retournement une fois arrivé à Saint-Mariens pour retourner à Bordeaux.	Etienne Picher – SNCF Réseau Les engagements pour 2028 sont le cadencement à la demi-heure et pas au quart d'heures. Concernant le sujet routier, vous avez peut-être assisté à une réunion organisée par le Préfet de Gironde ou les interfaces entre le mode ferroviaire et le mode routier et ce qu'il y avait à faire notamment au niveau accessibilités jusqu'à la gare, et donc des aménagements d'accès pour le dernier km, de stationnement, de modes de transports en commun qui peut être à la demande. Une étude est en train d'être menée pour savoir quelle sont les dynamiques territoriales pour

	l'arrivée du RER cadencé à la demi-heure. Une réunion est prévue d'ici la fin de l'année 2025.
Questions	Réponses
Usagère des lignes Je prends le train depuis des années et je trouve que le quai trop court pourrait accueillir tout de même les voyageurs, connaissant des haltes où ça fonctionne, où les voyageurs peuvent débarquer hors quai. Est-ce donc vraiment une problématique ? Il pourrait y avoir des annonces quand les trains sont doubles à titre d'exemple afin que les voyageurs puissent aller dans les rames à hauteur de quais. Il faudrait également faire de la télésurveillance continue afin de se sentir en sécurité dans les lignes à problèmes, ainsi que par exemple avoir une brigade canine qui patrouille de temps en temps pour la sécurité. L'accueil lié au handicap est également moins visible qu'auparavant.	Cyril Chanu – SNCF Voyageurs Les marches d'un TER sans quai peut faire 70 cm ce qui est très dangereux. Cela peut entraîner de graves blessures. Nous tolérons que le TER s'arrête si au moins une porte de la rame est à quai, sinon c'est beaucoup trop dangereux. Des caméras sont dans les rames modernes, les forces de l'ordres y ont accès lors de réquisitions si un problème est signalé. Des caméras sont également présentes dans les gares. Florent Kunc – SNCF Gares et Connexions Nous essayons de travailler sur différents horizons, et notamment sur les sujets de signalétique et signalisations en gares. En gare de Bordeaux cela reste assez satisfaisant mais loin d'être suffisant. Concernant le handicap, nous pouvons avoir jusqu'à 3000/4000 personnes que nous pouvons gérer sur la gare de Bordeaux. Nous les voyons moins également car nous avons réinvesti toute l'ancienne espace de la conciergerie en espace spécialisé pour les personnes en situation de handicap, qui est donc maintenant une zone d'accueil beaucoup plus confortable et agréable pour ces personnes.
Questions	Réponses
Edwige Diaz – conseillère régionale et députée de la circonscription de Blaye et du nord de la Gironde On m'a chargé de rappeler l'exaspération au sujet des trains annulé. Ces trains annulés contraignent à prendre la voiture. Beaucoup d'usager estime qu'il y a une saturation des rames, que les trains ne partent pas assez tôt mais aussi pas assez tard, notamment sur la ligne 43.	Cyril Chanu – SNCF Voyageurs Les personnes prenant la ligne 43 peuvent également emprunter la ligne 15 sur la section dont vous avez parlé afin d'alléger certains trains car ils ont des arrêts en commun. Le problème de saturation des trains devrait s'améliorer avec l'arrivée des nouvelles rames. Pierre Siquié – Région Nouvelle-Aquitaine

	Il y a des évolutions horaires sur cette ligne de prévu qui permettront sûrement de répondre aux besoins que vous avez exprimé.
Questions	Réponses
Bruno Marty – Maire de La Réole La question de l’avenir des guichets d’accueil a une réflexion à mener. Notamment sur l’avenir de ma gare et des heures d’ouvertures de celle-ci. J’avais fait des réflexions afin de renforcer la sécurité du parking du a de nombreux vandalisme. Le problème sont les couts qui nous ont été présenté pour un la location d’un local de sécurisation, ainsi que l’aménagement du lieu d’accueil. Est-ce qu’il y aura une amélioration dans ce sens ?	Mathieu Hazouard – Région Nouvelle-Aquitaine Concernant le schéma de distribution des billets, notamment la fermeture des guichets ou la réduction d’amplitude de ceux-ci, de nombreuses personnes ont pu nous montrer leurs inquiétudes. Nous allons donc prendre le temps de la discussion afin de voir les éléments objectifs nous permettant de prendre les décisions sur la crainte des maires qui est fondée. Florent Kunc – SNCF Gares et Connexions Comme dit auparavant, nous avons tout intérêt à ce que les gares soient utilisées. Nous allons voir afin d’évoluer ensemble sur des projets communs.
Questions	Réponses
Claude Mellier – Vice-présidente de Bordeaux Métropole en charge des grandes infrastructures de transports Il y a une forte attractivité concernant les trains, victime de leurs succès qui sont maintenant saturés qui sont là pour répondre aux besoins de déplacements et réduire l’empreinte de 20% d’ici 2030 qui est l’objectif. Combien les collectivités jouent un rôle important pour développer les transports ferroviaires. Il y a donc une commande de rames, co-financer par la métropole à 50% comme souvent évoqués. La réduction des temps d’ouvertures des gares aura donc un effet négatif pour la population qui souhaite prendre le train dans de bonnes conditions. Il faut revoir la position de la SNCF sur	Cyril Chanu – SNCF Voyageurs Afin de vous rassurer, nous avons largement assez de conducteurs pour assurer la circulation des trains, mais en effet, ça arrive que des conducteurs soient absents avec des difficultés pour les remplacer. Ce métier est donc toujours attractif. Bertrand Gosselin – SNCF Voyageurs Une centaine de conducteurs ont également pu être recrutés l’année dernier en Nouvelle-Aquitaine ce qui montre que le métier se porte plutôt bien. Concernant l’ouverture des gares, c’est un dossier que nous menons avec la Région grâce à un schéma de distribution. Il y aura bientôt un système de billettique régionale multimodal qui permettra une bonne distribution de ceux-ci. Maintenant, il faut trouver le bon maillage territorial qui permettra une bonne distribution physique des billets

l'ouverture des guichets. Cette décision aura un effet négatif sur le transport ferroviaire. C'est également inadmissible qu'il n'y ait plus assez de conducteurs de trains, métier qui n'attire plus aujourd'hui. Ce sont les conséquences des décisions prises par la SNCF.	dans les années qui viennent, comme demandé par le Président de la Région par courrier.
---	--

