

14 COMITES DE LIGNES

Pour améliorer la qualité de service

Questions/Réponses



Comité de lignes Vallée de la Dordogne

10 avril 2025



Bordeaux – Bergerac – Sarlat



Périgueux – Agen/Sarlat

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
« Les trains sont souvent bondés, avec voyageurs debout (dont beaucoup de touristes), sur la portion Bordeaux – Saint-Emilion. Il faudrait prévoir soit davantage de trains, soit systématiquement des doubles rames ».	Victime de son succès, le TER en Région Nouvelle-Aquitaine fait face à des problèmes de suroccupation sur certaines lignes, dont la ligne 33. Pour remédier à cela, la Région a passé une commande d'achat de 18 nouvelles rames. Celles-ci seront déployées progressivement sur le réseau régional à partir du printemps 2025.
Correspondances trains	Réponses
« J'emprunte le trajet Paris/Bergerac depuis très longtemps, d'abord via Libourne, puis via Bordeaux, depuis la mise en place des TGV. Je déplore que les horaires de correspondances à Bordeaux ne coïncident pas sur tous les trains avec l'arrivée ou le départ du TER (à quelques minutes près), ce qui oblige à une attente de près d'1h à Bordeaux, annulant ainsi le bénéfice de la "grande vitesse". Y a-t-il un moyen pour améliorer cette situation ? Ceci permettant d'avoir accès à toute l'offre de trains circulant sur la ligne, ce qui est loin d'être le cas actuellement si l'on veut optimiser son voyage ».	La Région et SNCF sont vigilantes quant aux correspondances TER/TGV ainsi qu'à la complémentarité entre les deux offres. La majorité des TER de la ligne 33 sont en correspondance à Bordeaux avec les TGV vers et depuis Paris. Il peut malheureusement arriver que certaines correspondances ne puissent pas être proposées pour des raisons techniques ou une incompatibilité avec des besoins horaires précis.
Correspondances trains	Réponses
« Habitant à Penne et me rendant régulièrement sur Paris, j'aimerais savoir ce qui est prévu pour l'intermodalité avec la future gare TGV d'Agen, et pour ne pas perdre la demi-heure de trajet inférieure que nous promet cette nouvelle ligne de TGV : - prolongation de la ligne de train entre les deux gares d'Agen ? - service de navettes express ? Historiquement nous avons déjà perdu la possibilité de faire un aller-retour autonome avec la suppression des trains de nuit vers Paris, ensuite avec les réductions d'horaire du TER en soirée qui ne nous permettent plus de revenir d'Agen après les TGV du soir. Peut-on espérer récupérer une meilleure intermodalité à terme avec la LGV ? ».	En effet, la LGV permettra une meilleure intermodalité car l'actuelle gare d'Agen et la future gare TGV d'Agen seront reliées par une liaison ferroviaire. L'objectif pour la Région étant d'avoir une liaison directe entre les lignes TER 34 et 44 et la gare d'Agen TGV pour améliorer la connexion au TGV.
Gares	Réponses
« La halte de Vézac est au cœur d'une zone assez peuplée de périgourdins (et accessoirement, un peu touristique) : pour les villes et villages de Beynac, Castelnaud, La Roque-Gageac, Domme, elle représenterait la halte "naturelle" pour accéder au	La Région ne décide pas seule de rouvrir des haltes ferroviaires, mais accompagne des initiatives locales, sous réserve qu'elles répondent à certains critères (potentiel, faisabilité, coût).

réseau TER et au-delà : liaisons TGV en correspondance. Qu'attend-on pour la rouvrir ? Le seul intérêt que je vois est très politique : oublier son existence permet de justifier la déviation (pardon, "boucle multimodale" ;-)) de Beynac en faisant miroiter la réouverture de celle de Fayrac...qui resterait moins commode que celle de Vézac. Laissera-t-on les habitants, les touristes et les entreprises locales victimes de ce chantage encore longtemps ? ».	Nous n'avons pas été sollicités pour le moment concernant un projet de réouverture de la halte de Vézac. Le seul projet porté par les collectivités locales est la réouverture de la halte de Castelnaud-Fayrac, pour lequel nous avons été sollicités.
Horaires « Le premier train du matin Périgueux-Agen part à 8h38 de la gare de Périgueux. C'est beaucoup trop tard pour la majorité des personnes habitant sur Périgueux qui travaillent dans la vallée de l'Homme (Les Eyzies, Buisson, notamment avec PIP et musée + commerces). Cette question est récurrente et ne trouve pas de solution ferroviaire. Ne serait-il pas possible de mettre un car Nouvelle-Aquitaine a minima ? ».	Réponses Nous avons étudié la faisabilité d'un départ à 7h50, mais cela n'est pas possible en raison d'un roulement de matériel. Le matériel qui assure le train de 8h38 est un train qui arrive de Limoges à 8h30 à Périgueux. Il n'y a pas de matériel disponible pour assurer un départ à 7h50 et donc desservir la vallée de l'Homme plus tôt. Le car vient en complémentarité de l'offre TER et passe donc dans les endroits où le TER ne passe pas afin de ne pas faire doublon. Il n'y a donc pas de ligne de car Périgueux-Les Eyzies.
Horaires « Les horaires de train doivent être compatibles avec ceux des lycées. Une réunion avec les proviseurs est-elle envisagée ? Le départ à 17h18 de Bergerac (direction Sarlat) reste relativement convenable (bien qu'il faille 15 min à pied en marchant bien du lycée Maine de Biran à la gare). Donc ne pas descendre en dessous de ces horaires pour les lycéens et les enseignants qui habitent loin. Enfin, il serait vraiment plus que souhaitable d'avoir un train intermédiaire entre 17h18 et 18h59 au départ de Bergerac direction Sarlat car le délai d'attente est trop long entre les deux. Merci ».	Réponses Si des changements horaires majeurs ont lieu sur une ligne, nous pouvons prendre contact avec les établissements scolaires d'une ligne. Ce n'est pas le cas sur la ligne 33, les horaires étant stables depuis plusieurs années. Nous savons que cet horaire est sensible, nous veillons avec SNCF Voyageurs à ce que cet horaire ne descende pas en dessous de 17h18. La section entre Bergerac et Sarlat dispose d'une signalisation ancienne qui impose une limite du nombre de trains par jour, et ce d'autant plus qu'il y a peu de points de croisement. C'est pourquoi peu de trains vont jusqu'à Sarlat. Néanmoins, une étude doit être lancée afin de moderniser cette signalisation et ajouter des points de croisement, ce qui permettra de développer l'offre de trains entre Bergerac et Sarlat, et donc de prolonger un TER jusqu'à Sarlat entre 17h18 et 18h59.

<i>Horaires</i>	<i>Réponses</i>
« Trop de trains sont supprimés, provoquant une attente quasi de deux heures pour le retour - sens Bordeaux/Bergerac - au moment de pointe fin d'après-midi notamment ! L'offre de service au regard de la fréquentation est insuffisante pour les usagers du quotidien ».	Ces situations perturbées sont effectivement difficiles pour le quotidien des usagers. La Région souhaite que SNCF Voyageurs améliore l'information aux usagers dans ces cas-là que ce soit sur la nature des perturbations, leur durée et les moyens de substitution mis en œuvre. Des pistes pour limiter le risque de perturbations sont bien sûr recherchées aussi : recrutement de conducteurs, fiabilisation de l'infrastructure, du matériel roulant...
<i>Horaires</i>	<i>Réponses</i>
« Adapter/modifier les horaires pour les rendre complémentaires aux transports scolaires (bus). Ex : départ du train l'après-midi de Sarlat à 17h25 quand les bus partent à 18h... Beaucoup d'élèves viennent du secteur entre Sarlat et Le Buisson. Cela éviterait beaucoup de trafic en voiture ... Un trajet en milieu d'après-midi ne serait-il pas plus utile que celui de 12h50 ? ».	Les circuits scolaires de Sarlat ne passent pas par la gare donc l'intérêt de les rendre complémentaires avec le TER est limité. La section entre Bergerac et Sarlat dispose d'une signalisation ancienne qui impose une limite du nombre de trains par jour, et ce d'autant plus qu'il y a peu de points de croisement. C'est pourquoi il y a peu de trains entre Bergerac et Sarlat. Néanmoins, une étude doit être lancée afin de moderniser cette signalisation et ajouter des points de croisement, ce qui permettra de développer l'offre de trains entre Bergerac et Sarlat, et donc d'ajouter un train Sarlat-Bergerac entre 12h51 et 17h25.
<i>Horaires</i>	<i>Réponses</i>
« La gare de Niversac est devenue un "pôle" multimodal et je vous en remercie. Cependant, l'après-midi il n'y quasiment aucun train en provenance d'Agen qui s'y arrête. Il n'y a que le 14h58 (heure arrivée Périgueux) et le 18h58 (heure arrivée Périgueux). Entre ces deux trains, il y en a un qui arrive à 16h54 à Périgueux (départ Agen 14h24) qui passe à Niversac sans s'y arrêter. Serait-il possible d'ajouter cet arrêt ? Je peux en effet comprendre que les trains ne s'arrêtent pas à toutes les petites gares, mais Niversac est devenue désormais une gare "particulière" sur la ligne ».	Il n'y a qu'un TER en provenance d'Agen l'après-midi (Agen 14h24-Périgueux 16h54), les deux autres sont en provenance du Buisson et s'arrêtent tous les deux à Niversac. L'ajout d'un arrêt supplémentaire entraîne un allongement important du temps de parcours (durée de stationnement, temps de freinage, temps de retour à la vitesse nominale). Compte tenu de la longueur de la ligne Agen-Périgueux, nous ne souhaitons pas ajouter l'arrêt Niversac (tout comme Boulazac) afin de ne pas allonger le temps de parcours depuis Agen, qui est déjà suffisamment long. Niversac et Boulazac sont desservis de manière plus fréquente par les TER de la ligne 32, ce qui explique ce choix.

<i>Horaires</i>	<i>Réponses</i>
« Peut-on envisager d'étoffer l'offre sur le tronçon Bergerac-Sarlat, notamment en soirée ? Par exemple, prolonger au-delà de Bergerac le TER départ Bordeaux 18h39 ? ».	La section entre Bergerac et Sarlat dispose d'une signalisation ancienne qui impose une limite du nombre de trains par jour, et ce d'autant plus qu'il y a peu de points de croisement. C'est pourquoi il y a peu de trains entre Bergerac et Sarlat. Néanmoins, une étude doit être lancée afin de moderniser cette signalisation et ajouter des points de croisement, ce qui permettra de développer l'offre de trains entre Bergerac et Sarlat, notamment en soirée.
<i>Horaires</i>	<i>Réponses</i>
« Du lundi au vendredi, deux trains en fin de journée au départ de Périgueux : 16h34 et 17h34. Ce dernier départ à 17h34 est inadapté pour les personnes en activité, car beaucoup d'entreprises ferment à 17h, voire 18h. Un train supplémentaire sur un horaire plus tardif (18h30 par exemple) serait un réel plus ! ».	Rajouter un train sur les créneaux que vous proposez n'est pas forcément simple pour des questions budgétaires (la création d'un train représente plusieurs centaines de milliers d'euros de charges annuelles). Pour le moment il n'y a pas de développement d'offre envisagé sur la ligne Périgueux-Agen, l'offre actuelle étant reconduite en 2026.
<i>Information voyageurs</i>	<i>Réponses</i>
« Le lundi 10 avril alors que j'étais à Paris, deux TER ont été supprimés de Bordeaux à Bergerac. Je n'en n'ai pas été informé, je m'en suis aperçu par hasard. Je ne passe que par SNCF Connect pour mes billets. J'ai eu une galère pour changer mon billet de Paris à Bordeaux en plus. On m'a dit à la Région et à la SNCF que j'ai réussi à avoir en employant un subterfuge, que le problème était connu mais que l'on ne pouvait rien faire. Vous avez mon mail et mon portable. Je demande que tous les porteurs de billets soient informés par mail, SMS ou autre quel que soit le mode d'obtention du billet dès qu'il y a des perturbations. Merci de nous donner plus de place pour écrire le texte pour la contribution ».	Nous vous invitons à faire une réclamation sur SNCF Connect dans ce cas, nous ne disposons pas d'outil à la Région pour suivre les réclamations SNCF et/ou effectuer d'éventuels remboursements. Une réflexion est en cours avec SNCF Voyageurs pour étendre les alertes à plus d'utilisateurs TER, une expérimentation sera menée cette année.
<i>Information voyageurs</i>	<i>Réponses</i>
« Encore une grève surprise le 11 avril... C'est une fois par semaine. Respectons les voyageurs... et les touristes vont avoir une image désastreuse de notre région ! ».	La grève est un droit et la Région n'a pas de moyen d'action sur ce sujet.

Infrastructures (voies, réseau)	Réponses
« La ligne entre la gare de Libourne et de Bergerac n'est que sur une seule et unique voie (sans compter les voies des gares), cette ligne devrait avoir une deuxième voie pour pouvoir accueillir plus de trains et permettre plus de mobilité envers Libourne, Saint-Emilion qui est connue pour ses vignobles, Castillon, etc. A cela, il se doit de réaménager les gares par où la ligne passe afin d'augmenter la capacité de la ligne et la desserte ce qui aura par la même occasion de bons effets socio-économiques (comme le tourisme par exemple) ».	L'infrastructure est la propriété de l'Etat et est gérée par SNCF Réseau. Il n'est pas envisagé de doubler la voie sur cette ligne. Cette voie unique, bien que venant avec des contraintes de croisement des trains, propose une cadence régulière de trains du matin au soir, permettant de répondre à la plupart des besoins actuels.
Intermodalité (train + bus)	Réponses
« En dehors des transports en car pour les lycéens internes, il n'y a pas de liaison Sarlat-Périgueux directe. Pourtant je suis sûre que des familles, des jeunes, ou moins jeunes, aimeraient aller à la "capitale" en train. Les cars ne partent que le matin et le soir, et il y en n'a pas le week-end. Cela est dommage, car leur prix est beaucoup plus attractif que le train, et le temps de trajet moins long ! ».	Il existe une liaison directe Sarlat-Périgueux en TER le matin à 5h47 du mardi au vendredi. Les autres sont en correspondance au Buisson. La ligne de car 336 Sarlat-Montignac-Périgueux propose des liaisons directes entre Sarlat et Périgueux toute l'année. Les horaires varient selon les périodes scolaires. Il y a aussi des trajets directs Sarlat-Périgueux le week-end, 3 le samedi, 2 le dimanche, idem dans le sens retour.
Autre	Réponses
« A moyen/long terme, une halte à proximité du Lycée et un cheminement piéton permettrait un accès efficace à cet important équipement de la Région, qui représente une polarité importante pour une grande zone de chalandise (~30km). Encourager les lycéens mais aussi les personnels à s'y rendre en TER passerait alors par un renforcement des liaisons Le Buisson <-> Sarlat aux principales heures d'arrivée et de départ. Ces trains étant eux-mêmes achalandés par des bus scolaires locaux à chaque halte (Le Buisson, Siorac, Saint-Cyprien, Vézac) ».	La création d'une nouvelle halte à proximité du lycée n'est pas envisagée. Il s'agit en effet d'un investissement lourd pour la Région et les collectivités locales concernées (plusieurs millions d'euros). Le Sarlat Bus permet une liaison en quelques minutes entre le lycée et la gare de Sarlat. Les horaires sont limités, mais il serait plus simple et moins coûteux de développer cette solution plutôt que d'ouvrir une nouvelle halte.

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

Questions	Réponses
« Je vois que, malgré les demandes existantes depuis plusieurs années, le premier train qui part de Périgueux (vers Agen) le matin, part à 08H38... c'est trop tôt pour les touristes et trop tard pour les salariés, notamment étudiants et autres travaillant aux Eyzies, Le Bugue et qui habitent Périgueux ».	Nous avons étudié la faisabilité d'un départ à 7h50, mais cela n'est pas possible en raison d'un roulement de matériel. Le matériel qui assure le train de 8h38 est un train qui arrive de Limoges à 8h30 à Périgueux. Il n'y a pas de matériel disponible pour assurer un départ à 7h50 et donc desservir la vallée de l'Homme plus tôt.
Questions	Réponses
« La gare de Castillon n'a pas beaucoup été évoquée ce soir, notre Président de la CDC de Castillon-Pujols, Jacques Breillat, souhaite rattraper le retard pris en engageant avec les partenaires institutionnels des discussions qui permettront de remettre ce hub de mobilité au niveau qui doit être le sien ».	Nous avons pu échanger sur ce sujet lors du COPIL que vous avez organisé le 22 avril 2025 (post comité de lignes). La Région reste à votre disposition pour les prochains échanges.
Questions	Réponses
« Je suis le proviseur du lycée des Métiers Sud Périgord, Hélène Duc. De plus en plus de nos élèves et étudiants viennent en train. Nous recherchons aussi une tarification spécifique pour les voyages scolaires en direction de Bordeaux ou de Sarlat. Cela n'est pas facilité via les sites d'achats (voyage groupe) et les tarifs réduits ne sont appliqués que pour quelques trajets (2 de mémoire) et à des horaires inintéressants... Enfin bonne nouvelle pour la remise en état des rames (vétusté et propreté des moquettes). Merci ».	Vous pouvez bénéficier d'un tarif réduit pour les voyages scolaires, de 1€ à 6€ aller/retour par élève, selon la distance parcourue. Une page dédiée (https://www.ter.sncf.com/nouvelle-aquitaine/tarifs-cartes/billets-reduction/billet-groupes-scolaires) vous permet de consulter toutes les informations. Pour la ligne 33, la grille des trains disponibles pour les groupes scolaires a été revue et offre plus de flexibilité. Désormais, presque tous les TER sont ouverts aux groupes scolaires.
Questions	Réponses
« Comme il y a beaucoup de questions dans la salle, je souligne le fait qu'il faut être vigilant pour le Bergerac-Sarlat à 17h18 qui ne doit pas être avancé vers 17h, car étant enseignante en lycée, il est déjà au quotidien difficile d'avoir pour mes élèves et moi-même ce train sans se dépêcher, plus tôt c'est impossible. Une année il a été avancé à 17h04 et cela a été catastrophique ».	Nous savons que cet horaire est sensible, nous veillons avec SNCF Voyageurs à ce que cet horaire ne descende pas en dessous de 17h18.
Questions	Réponses
« Serait-il possible d'ajouter un arrêt à Niversac dans le train du soir "Agen/Périgueux" qui arrive à 16h54 à Périgueux ? Cela éviterait un trou de 4heures alors que Niversac est devenue une gare multimodale (avec (quelques) bus, et un parking pour tout l'est de Périgueux... (La gare de Périgueux étant située bien à	L'ajout d'un arrêt supplémentaire entraîne un allongement important du temps de parcours (durée de stationnement, temps de freinage, temps de retour à la vitesse nominale). Compte tenu de la longueur de la ligne Agen-Périgueux, nous ne souhaitons pas ajouter l'arrêt Niversac (tout comme Boulazac) afin de ne pas allonger le temps de parcours depuis Agen, qui est déjà suffisamment long.

l'ouest de la ville, elle n'est pas adaptée à la "banlieue est" de Périgueux pour les trains venant de l'est...). Merci ».	Niversac et Boulazac sont desservis de manière plus fréquente par les TER de la ligne 32, ce qui explique ce choix.
Questions	Réponses
« Aujourd'hui, j'ai failli me voir refuser le train à cause de mon vélo (que je dois prendre chaque jour pour les trajets domicile/gare, gare/lycée) entre Bergerac et Sarlat, car il y avait 7 vélos et seulement 5 crochets ! Or, aux beaux jours avec les touristes, le nombre de vélos augmente. Sarlat étant très touristique, ne serait-il pas possible d'adapter les rames ? Les gens utilisant de plus en plus de vélos. Merci. Marianne Lacroix enseignante à Bergerac et habitant à Sarlat ».	Les 62 rames AGC qui sont en rénovation à Périgueux disposeront de plus de places vélos dans le train, elles sortiront au fur et à mesure des rénovations. 2 sont déjà en circulation, 5 autres seront mises en circulation en 2025.
Questions	Réponses
« Le lancement des études sur le tronçon Bergerac-Sarlat est-il déjà programmé ? Si oui, à quel moment ? ».	Le lancement n'est pas encore programmé, mais les études font bien partie du CPER 2023-2027.
Questions	Réponses
« Est-il possible de partager vos études / analyses en termes de fréquentation/répartition temporelle/profils des usagers/évolutions ? Si oui, qu'elle est la porte d'entrée idéale pour recueillir ses informations ? ».	Des données de fréquentation en gares sont disponibles sur SNCF Open Data (https://ressources.data.sncf.com/explore/dataset/frequentation-gares/). Si cela ne suffit pas, vous pouvez nous contacter à l'adresse transports-ferroviaires@nouvelle-aquitaine.fr , nous verrons si nous pourrions répondre à votre demande.

3 : Questions formulaire d'inscription

Questions	Réponses
« C'est une très bonne initiative pour que l'offre corresponde aux besoins ».	Nous essayons au maximum d'adapter l'offre aux besoins de déplacements.
Questions	Réponses
« Des concertations ont lieu, c'est très bien. Peut-être en faire au moins deux ».	Les comités de lignes se déroulent de mars à juin chaque année sur 14 secteurs différents, et demandent beaucoup de travail de préparation et de compte-rendu. Les équipes ne peuvent réaliser ce travail 2 fois dans une même année.

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

Questions	Réponses
Habitant de Bergerac et usager de la ligne 33 Le train de 17h16 au départ de Cenon est systématiquement saturé. Des usagers se retrouvent obligés de s'entasser dans les toilettes, les personnes âgées restent debout, et il n'y a aucun contrôleur à bord pour gérer la situation ou porter assistance. Et cela jusqu'à Castillon, soit un trajet de près de 40 minutes dans des conditions indignes. Est-ce qu'un renfort de capacité est prévu ? Peut-on espérer, à court terme, avoir une double rame sur cet horaire, qui est manifestement l'un des plus tendus en termes de fréquentation ? Pourra-t-on demander aux jeunes de céder leurs places aux personnes âgées dans les trains ?	Jacky Emon - Région Nouvelle-Aquitaine De nombreuses lignes au départ de Bordeaux connaissent des saturations. Dans votre cas, cela s'explique en partie par l'afflux de voyageurs en correspondance, notamment ceux venant des TGV à Libourne. Ce type de surcharge doit être intégré dès la construction du service. Cyril Chanu - SNCF Voyageurs Nous sommes bien conscients du problème. Si nous avions plus de matériel roulant disponible, nous renforcerions l'offre. La ligne Bordeaux-Libourne est déjà très bien desservie, notamment parce qu'elle dessert aussi Arcachon. Ce qui fait aussi qu'elle attire beaucoup de monde. L'arrivée de nouvelles rames à terme devrait aider à réduire la saturation, mais il faut encore étudier leur affectation selon les besoins sur les différentes lignes. Concernant les contrôleurs, leur rôle ne se limite pas à la vérification des titres de transport : ils ont également pour mission d'assurer une présence humaine à bord, notamment par des annonces et des prises de parole contribuant à la qualité du voyage. Nous pouvons renforcer les rappels de courtoisie et de respect du vivre-ensemble, par exemple en incitant les jeunes à céder leur place aux personnes âgées ou à mobilité réduite. Mais ce ne sera pas une obligation.

Questions	Réponses
Alain Castang, Président des maires ruraux de la Dordogne et référent de la Nouvelle-Aquitaine Les modalités d'exploitation sont cruciales. Sur la ligne Agen-Périgueux, nous saluons les travaux à venir qui permettront sa préservation. Cependant, le personnel présent dans les trains, gares et guichets demeure insuffisant. Si les bornes automatiques sont utiles, la présence humaine en guichet reste préférable. Nous tenons à féliciter le personnel pour leur service et leur amabilité envers les usagers. Les élus souhaitent engager des concertations avec les collectivités territoriales afin de renforcer la présence qualifiée des agents en gare, en mobilisant les ressources humaines disponibles. En effet, une diminution du personnel en gare accroît les risques d'incivilités.	Réponse apportée post-comité de lignes La Région a gelé l'évolutions de distribution, afin de pousser la réflexion plus loin et proposer un bon équilibre entre développement des usages numériques et maillage territorial de distribution physique. Les collectivités concernées seront consultées sur le sujet.
Questions	Réponses
Christian L., usager J'ai constaté lors de plusieurs essais sur le site internet que le prix des billets augmente lorsque l'on effectue plusieurs fois la même recherche, un phénomène similaire à celui observé sur certains sites d'hôtellerie. Cela semble lié à une augmentation des tarifs en fonction de l'intérêt montré. Pourriez-vous clarifier ce point ?	Jerôme Attou - SNCF Voyageurs Concernant les tarifs TER, ceux-ci sont fixes et ne varient pas selon les recherches répétées. En revanche, pour les TGV, les prix peuvent fluctuer en fonction de l'offre et de la demande, ce qui peut être perçu comme une augmentation liée à l'intérêt manifesté.
Questions	Réponses
Jean-Pierre Jolly - CODELIAPP Concernant les suppressions de guichets et la réduction des horaires dans les gares, une circulaire des Maires ruraux de France circule actuellement. Elle demande l'ouverture d'un dialogue et insiste sur l'importance de la présence humaine aux guichets. Monsieur Carrère a évoqué un début de concertation dans les mairies : pouvez-vous nous préciser avec qui elle aura lieu et selon quelles modalités ?	François Carrère - Région Nouvelle-Aquitaine Effectivement, une organisation se met en place avec SNCF Voyageurs pour rencontrer les maires des communes concernées. À Port-Sainte-Marie, un premier rendez-vous a été fixé au 30 avril, en présence du maire, Cyril Chanu, de moi-même et du représentant du Conseil régional du secteur. L'objectif est d'échanger sur l'avenir du guichet de cette gare. Pour l'instant, c'est le seul rendez-vous programmé, mais d'autres suivront.
Questions	Réponses
Jean-François Martinet - Périgord Rail Plus Concernant les nombreuses suppressions de trains sur la fin d'année 2024, ce sont souvent les mêmes créneaux qui sont	Réponse apportée post-comité de lignes SNCF dispose d'un outil d'aide à la décision qui est utilisé par le Centre Opérationnel pour éviter que les mêmes trains soient

touchés, notamment les trains du matin et du soir. Dans certains cas, cela a conduit des usagers à être en retard presque chaque semaine. Je propose que les trains Limoges-Périgueux-Agen soient rendus directs, afin de rétablir des correspondances avec les trains à destination des grandes villes. Sur la question des guichets, nous comprenons que la digitalisation progresse. Cependant, 19 millions de personnes en France ne possèdent pas de smartphone, et ce chiffre est encore plus élevé dans nos zones rurales. Fermer les guichets revient donc à exclure une part importante de la population. Nous demandons l'organisation de réunions avec la Région pour anticiper et construire un système de remplacement qui ne pénalise pas les usagers.	systématiquement supprimés, mais ce n'est pas toujours possible en raison des roulements matériels et agents de conduite. Jacky Emon - Région Nouvelle-Aquitaine Il y a effectivement une réduction progressive des horaires d'ouverture des guichets. Les territoires ruraux en ont assez de voir disparaître les services publics les uns après les autres. Beaucoup de personnes ont encore besoin d'être accompagnées pour comprendre et utiliser ces outils numériques. À l'approche des élections municipales, ces sujets deviennent d'autant plus sensibles. Nous sommes dans un contexte où les élus sont à vif, et ce sujet me tient particulièrement à cœur.
Questions Habitant de Sarlat Je suis un défenseur du train : c'est un mode de transport écologique, économique, pratique et social. On nous a pourtant vendu du rêve, mais dans la réalité, il existe une forme de discrimination. En effet, 60 % des trains s'arrêtent à Bergerac, tandis qu'à Sarlat, l'offre est quasiment inexistante. C'est un véritable frein à la mobilité dans notre territoire. Nous demandons une meilleure répartition des dessertes, car l'absence de trains à Sarlat est injuste et pénalisante. Comment expliquer qu'on investisse 18 millions d'euros entre Bordeaux et Toulouse, et qu'en parallèle, on ne soit pas capables d'assurer un service ferroviaire digne de ce nom dans une ville comme Sarlat ?	Réponses Jacky Emon - Région Nouvelle-Aquitaine La desserte a été améliorée, y compris à Sarlat, mais des investissements restent nécessaires pour permettre à davantage de trains de s'y arrêter. Des études doivent être menées pour envisager une augmentation de l'offre. Le lancement de ces études est acté, mais il faudra en suivre les résultats et les traduire concrètement.
Questions Fabienne Lagoubie, vice-présidente mobilité à la communauté de communes Sarlat Périgord Noir Il faudrait davantage de trains allant jusqu'à Sarlat, ainsi que le maintien des guichets en gare. La population de ce secteur vieillit, et Sarlat est une ville très touristique. Encourager ces publics à prendre le train, c'est aussi promouvoir un tourisme vert et durable. Il y a un réel besoin de mobilité. Il est donc essentiel de lancer les études nécessaires pour renforcer l'offre ferroviaire, tout en préservant une présence humaine en gare.	Réponses Réponse apportée post-comité de lignes La section entre Bergerac et Sarlat dispose d'une signalisation ancienne qui impose une limite du nombre de trains par jour, et ce d'autant plus qu'il y a peu de points de croisement. C'est pourquoi peu de trains vont jusqu'à Sarlat. Néanmoins, une étude doit être lancée afin de moderniser cette signalisation et ajouter des points de croisement, ce qui permettra de développer l'offre de trains entre Bergerac et Sarlat.

	La Région a repoussé l'échéance des évolutions de distribution, afin de pousser la réflexion plus loin et proposer un bon équilibre entre développement des usages numériques et maillage territorial de distribution physique. Les collectivités concernées seront consultées en temps voulu.
Questions	Réponses
Usager des lignes Dans le cadre du projet de contournement de Bénac, la création d'une halte me semble nécessaire. Si la réouverture de Castelnau est envisagée, pourquoi ne pas également étudier celle de Vézac, qui présente aussi un accès pratique et pourrait répondre aux besoins de mobilité du secteur ?	Jacky Emon - Région Nouvelle-Aquitaine Ce projet est porté avec courage par la majorité départementale de la Dordogne et s'améliore progressivement. Il comprend notamment un pôle de desserte multimodal à Fayrac, qui contribue à une meilleure organisation de la mobilité. À ce jour, nous n'avons pas été sollicités concernant une éventuelle halte à Vézac, et je n'ai, pour ma part, aucune opinion arrêtée sur ce sujet.
Questions	Réponses
Agent SNCF travaillant au guichet de Bergerac, ancienne contrôleuse Un ordinateur n'est pas forcément capable de donner les produits régionaux, nationaux auxquels les clients peuvent avoir droit. Beaucoup de mes collègues se posent des questions, êtes-vous capable de nous dire les gares concernées par ces fermetures, mais je pense que réduire les personnels en gare mène à la délinquance.	Jérôme Attou - SNCF Voyageurs Malheureusement, nous ne sommes pas en mesure de vous répondre précisément pour le moment. Un travail a été entamé au sein du CSE, et le Conseil régional a également abordé le sujet. Des concertations sont en cours, mais nous ne disposons ni de liste ni d'évaluation d'impact à ce stade, comme vous l'avez demandé. Ces éléments seront définis au fil des concertations, et dès que nous aurons des informations, elles seront communiquées aux agents et dans les instances, comme nous le faisons habituellement. Nous n'avons pas de liste pluriannuelle.
Questions	Réponses
M. Daniel - teams - Concernant le départ de Périgueux vers Agen, le premier train part à 8h30. Cet horaire interroge : il est trop tard pour les travailleurs et trop tôt pour les touristes. À qui s'adresse-t-il réellement ? Faute d'alternative, nous sommes nombreux à devoir faire ce trajet en voiture, d'autant qu'aucun service de bus n'est proposé.	Jacky Emon - Région Nouvelle-Aquitaine - Votre demande est tout à fait légitime. Il est en effet nécessaire d'étudier la possibilité de faire partir un train plus tôt afin de mieux répondre aux besoins des travailleurs. Nous allons examiner la faisabilité de cette adaptation pour améliorer la mobilité sur ce trajet. Réponse apportée post-comité de lignes Nous avons étudié la faisabilité d'un départ à 7h50, mais cela n'est pas possible en raison d'un roulement de matériel. Le matériel qui assure le train de 8h38 est un train qui arrive de Limoges à 8h30 à Périgueux.

	Il n'y a pas de matériel disponible pour assurer un départ à 7h50 et donc desservir la vallée de l'Homme plus tôt.
Questions	Réponses
Carole Henry, agent de guichet SNCF et maire de Saint-Pompon Je souhaite compléter l'intervention de ma collègue, en tant qu'agent de guichet mais aussi en tant que maire. Comment peut-on espérer sauvegarder nos emplois et maintenir les guichets si l'on nous retire tous les moyens d'agir ? Aujourd'hui, certaines offres promotionnelles sont uniquement disponibles en ligne, et non accessibles depuis les guichets. Dans ces conditions, comment défendre notre utilité face aux usagers ? J'ai le sentiment que la Région ne nous laisse pas réellement l'occasion de nous battre pour ces postes. Nous ne demandons qu'à travailler et à assurer un service de qualité pour tous, mais il faut pour cela que nous ayons les outils pour le faire.	Réponse apportée post-comité de lignes La Région a repoussé l'échéance des évolutions de distribution, afin de pousser la réflexion plus loin et proposer un bon équilibre entre développement des usages numériques et maillage territorial de distribution physique.
Questions	Réponses
Agent SNCF travaillant au guichet de Bergerac, ancienne contrôleuse. On nous a retiré des compétences que nous avons développées avec le temps. Pourtant, nous avons un vrai savoir-faire, que ce soit pour la billetterie régionale ou nationale. Tout le monde n'est pas en mesure d'utiliser Internet ou de comprendre les offres en ligne. Il est donc essentiel de préserver notre rôle. Laissez-nous exercer pleinement nos compétences : nous savons faire notre travail, et nous le faisons avec engagement au service des usagers.	Réponse apportée post-comité de lignes La Région a repoussé l'échéance des évolutions de distribution, afin de pousser la réflexion plus loin et proposer un bon équilibre entre développement des usages numériques et maillage territorial de distribution physique.