

CONCERTATIONS TER 2025

14 COMITES DE LIGNES

Pour améliorer la qualité de service

Questions/Réponses

En date du 23/09/2025



Comité de lignes des Landes

27 mars 2025



Bordeaux – Morcenx – Mont-de-Marsan



Section Bordeaux – Dax



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



RÉGION
Nouvelle-Aquitaine

La Région vous transporte

1 : Questions posées sur la plateforme de concertation

Confort	Réponses
« De très nombreux voyageurs prennent le train entre Bordeaux et Facture-Biganos. De leur propre avis, il s'agit d'un trajet direct sans arrêt. Cependant, la petite capacité des trains ne permet pas un voyage dans de bonnes conditions : pour un passager montant à Pessac pour Mont-de-Marsan, il sera debout aux heures de pointe jusqu'à Facture - où un bon tiers du train descend. Au vu de l'argent investi dans le RER bordelais et de la fréquence accrue des trains entre Bordeaux et Arcachon, ne serait-il pas possible de (mieux) flécher les voyageurs courte distance sur d'autres trains ? Quitte à en limiter fortement l'accès ? ».	Entre Bordeaux et Biganos-Facture, des trains avec des politiques d'arrêt différentes cohabitent : les trains « RER » à destination d'Arcachon qui desservent tous les arrêts entre Bordeaux et Biganos et les trains « régionaux » à destination de Mont-de-Marsan, Hendaye, Tarbes qui ne desservent que Pessac et Biganos pour réduire les temps de parcours. A ce jour, il n'est pas prévu de revoir la desserte ou les modalités d'accès à bord pour les usagers à destination/en provenance de Biganos notamment pour ne pas pénaliser les usagers qui montent ou descendent dans cette gare pour une autre destination que Bordeaux/Pessac (par exemple, un usager qui monte à Biganos pour aller à Morcenx). Des tentatives ont cependant été faites par le passé pour orienter les usagers vers les trains à destination d'Arcachon pour limiter la fréquentation des trains à destination de Mont-de-Marsan, sans résultat satisfaisant.
Confort	Réponses
« Pouvez-vous rajouter un wagon sur le train de 14h44, trop peu de place pour le nombre de personnes et cela tous les jours. Merci d'avance pour votre réponse ».	Proposer une rame plus capacitaire sur ce train n'est malheureusement pas possible aujourd'hui, le parc de trains étant limité sur l'ensemble de la Région. La Région espère pouvoir remédier à cela dans les prochaines années.
Confort	Réponses
« Il est nécessaire d'augmenter rapidement le nombre de places dans les trains le dimanche soir sur la ligne L52, les conditions d'accueil ne sont pas optimales et nous sommes les uns sur les autres. Cela fait plusieurs années que cette situation perdure il serait temps d'y remédier ».	L'augmentation de la capacité des trains circulant sur la ligne 52 le dimanche soir n'est malheureusement pas toujours possible pour des raisons techniques et de disponibilité des rames. Cependant, la Région et SNCF Voyageurs travaillent actuellement sur des solutions pour tenter de limiter ces désagréments au cours des prochaines années. L'acquisition de nouvelles rames Régiolis, en cours de livraison, devrait également permettre de renforcer la capacité de certains trains.
Confort	Réponses
« Je prends la ligne L51 et L52 régulièrement et au vu de la fréquentation de la ligne de plus en plus chargée, est-ce qu'il n'est pas possible d'augmenter les fréquences et/ou de mettre des rames à étage comme sur la ligne Bordeaux Arcachon ? Cela permettrait que les voyageurs ne soient plus entassés comme du bétail et donc des conditions de trajet nettement améliorées. Par ailleurs, il est temps de palier à la vétusté du matériel et à mettre plus de conducteurs à disposition. Cela évitera les retards fréquents et/ou les départs non assurés. Merci ».	Le parc matériel disponible est limité et l'usage du TER de plus en plus courant. La Région Nouvelle-Aquitaine doit étudier finement chaque cas de figure. L'offre horaires a été retravaillée sur plusieurs lignes ces dernières années afin de mieux répartir les usagers aux différents horaires de trains, afin de décharger certains horaires. La Région portera une grande attention à l'évolution de la fréquentation afin de voir si le phénomène de suroccupation a baissé. Renforcer la capacité de ces trains n'est ainsi pas toujours possible. Proposer par exemple des rames Regio2N (avec 1 étage) en Sud-Aquitaine ne peut se faire que de façon exceptionnelle si des rames sont libérées des lignes sur lesquelles elles sont normalement affectées et

	si les conducteurs ont les habilitations pour les conduire. Ces rames ne peuvent pas circuler partout, étant donné qu'il faut que la ligne soit électrifiée. 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 conducteur, fiabilisation de l'infrastructure, du matériel roulant...
Correspondances trains	Réponses
« Bien qu'utilisatrice occasionnelle, trop souvent, j'ai dû reprendre la voiture pour obtenir la correspondance à Bordeaux en raison de train en panne ou autre. Outre l'impact écologique et l'absence de lien entre les structures pour permettre d'être acceptée sur une correspondance différée, ne peut-il pas être mis en place des bus de remplacement ou des accords avec les destinations les plus classiques (Paris, Nantes...) à défaut de moderniser cette ligne qui permet un accès à moindre coût à tous contrairement au projet TGV. De même, lorsque des bus sont mis en place en raison de travaux, pourquoi les voyages affichent complets alors qu'il sera toujours plus écologique d'affréter un bus supplémentaire ».	Lorsque des perturbations surviennent, la priorité est donnée à l'information voyageurs et à la mise en place de solutions de substitution, dans la mesure des moyens disponibles. En cas de travaux, des bus de substitution sont effectivement mis en œuvre, mais leur capacité est limitée par les contraintes logistiques (disponibilité de chauffeurs, délai d'acheminement, nombre de places). L'affichage « complet » pour les trajets en cars est lié à la réglementation du transport routier et à la capacité physique des véhicules. Lorsqu'une forte demande est identifiée, des renforcements sont étudiés, mais cela dépend aussi de la disponibilité des ressources humaines et matérielles. En effet, SNCF Voyageurs rencontre des difficultés pour trouver des cars de substitutions, les autocaristes subissant des problématiques de recrutement. Par ailleurs, les trajets des cars de substitution étant nettement plus longs, il n'est pas toujours pertinent d'en proposer si un train circule peu de temps après le départ initial.
Gares	Réponses
« Une ligne de bus directe dessert les préfectures landaises et des Pyrénées-Atlantiques, une fois par jour : départ 17h de Pau, arrivée 19h15 à Mont de Marsan. En revanche, le trajet inverse n'est pas possible. Le bus de Mont-de-Marsan pour Aire-sur-l'Adour arrive à 20h ; le dernier bus pour Pau part à 13h ... Quelles sont les perspectives pour cette desserte ? Y a-t-il une alternative à la voiture ? Une étude sur une ligne directe peut-être pour créer de l'offre ? ».	Les horaires de la ligne de cas Pau – Mont-de-Marsan a vu ses horaires évoluer depuis quelques années en raison de sa faible fréquentation sur certains services et de l'offre qui doublonnait celle de la Région Occitanie sur certains horaires (ligne Tarbes – Mont-de-Marsan). Des correspondances sont toutefois possibles à Aire-sur-l'Adour avec la ligne Tarbes – Mont-de-Marsan pour proposer des liaisons en autocars de Pau à Mont-de-Marsan.
Gares	Réponses
« Serait-il possible d'installer une rampe en gare de Morcenx permettant de faire rouler les valises/vélos/trottinettes dans les escaliers passant sous les voies ? Régulièrement des personnes sont en difficultés, cela pourrait	Cette solution pourra être demandée à SNCF Gares & Connexions, sous réserve que la configuration des escaliers d'accès au souterrain existant permette un aménagement de ce type.

être une première aide en attendant d'avoir une gare accessible aux handicapés. Merci ».	
Gares	Réponses
« Je ne vais pas prendre d'exemples précis, tant ils sont nombreux mais je suis très surpris de voir le nombre de TER (pas de TGV) qui passe par la gare d'Ychoux sans s'y arrêter. Je propose la mesure suivante simple et peu coûteuse : l'arrêt systématique dans cette gare par tout TER que ce soit en semaine ou les samedi et dimanche. Cette décision sera très utile aux habitants du secteur et comme souvent l'offre crée la demande. Cordialement ».	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. Il n'est ainsi pas toujours possible de rajouter des arrêts à Ychoux afin de proposer des temps de parcours attractifs, en direction d'Hendaye ou Pau notamment. Aujourd'hui, tous les trains de la ligne 45 s'arrêtent à Ychoux et une partie de ceux des lignes 51/52 soit 28 trains par jour en semaine.
Gares	Réponses
« Surtout maintenez cette ligne TER ! Veillez à ce le TER Bordeaux-Mont-de-Marsan du soir, 20h31, s'arrête à Ygos ! Ce qui le 6 mars n'était pas le cas, cela pose un problème. Merci de prendre en considération la requête ».	Le départ de Bordeaux à 20h31 ne s'arrête pas à Ygos sauf le dimanche. Ce choix a été fait en 2021 afin de proposer une liaison accélérée entre Bordeaux et Mont-de-Marsan, en correspondance à Bordeaux avec un TGV en provenance de Bordeaux. Ce train répond ainsi à la demande formulée par plusieurs usagers de disposer de liaisons optimisées pour faire un aller-retour dans la journée de Mont-de-Marsan vers Paris.
Horaires	Réponses
« A l'image de ce qu'il existe sur d'autres lignes (Agen, Arcachon, Bergerac), serait-il envisageable d'avoir un départ pour Mont-de-Marsan depuis Bordeaux Saint-Jean aux alentours de 22h en semaine ? Cela permettrait entre autres de prendre un train depuis Paris avec correspondance à Bordeaux un peu plus tard que 18h. Si on compte les transports en commun à Paris, une journée effective de travail / rendez-vous sur Paris se termine à 17h. Avoir l'option de prendre des TGV à 19h de Montparnasse offrirait déjà plus d'opportunités ».	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. Des travaux sont par ailleurs régulièrement réalisés à ces horaires plus tardifs, empêchant la circulation des trains. En outre, les circulations de longue distance comme les TGV sont prioritaires, rendant l'insertion des TER plus difficile. La mise en œuvre d'un train au départ de Bordeaux Saint-Jean vers 22h nécessite donc de réunir plusieurs conditions comme la disponibilité des voies, du matériel roulant, des conducteurs, ainsi qu'une évaluation de la fréquentation potentielle de celle-ci.
Horaires	Réponses
« Nombreux sont les voyageurs qui travaillent les week-ends sur Bordeaux ou Paris, et l'accessibilité à ces villes est très (trop) limitée sur cette période. De plus aucune possibilité de substitution n'existe mis à part faire le trajet en voiture jusqu'à Bordeaux. Est-il possible d'envisager de maintenir le 5h23 Mont-de-Marsan -> Bordeaux les samedis et dimanches ? ».	La construction de l'offre TER repose sur l'analyse de la fréquentation, de la disponibilité des moyens humains (notamment conducteurs) et de la viabilité économique. Or, la fréquentation des trains très tôt le matin les week-ends est généralement plus faible, rendant difficile la justification d'une telle mise en place.

« Travaillant sur Paris et habitant à Mont-de-Marsan, je prends le TER de 5h23 tous les 2 jours pour avoir la correspondance à Bordeaux de 7h45. Or, les samedis et dimanches il n'y a pas ce train au départ de Mont-de-Marsan. Il n'y a aucun remplacement, même au départ de Morcenx. Les premiers trains nous font arriver à 8h passé sur Bordeaux ce qui est très problématique. Peut-on maintenir le train de 5h23 même le weekend ? Merci ».	
Horaires	Réponses
« Je suis usagère quotidienne de la ligne L51 Hendaye <=> Bordeaux et regrette qu'il n'y ait pas un train supplémentaire partant de Saint-Vincent-de-Tyrosse vers 8:00 pour Dax ; en effet, le train de 7:39 est souvent plein, mais le train de 8:28 est quasi toujours vide... Peut-être que cet horaire conviendrait aux personnes qui démarrent leur journée de travail à 8:30 ? ».	A ce jour, la création d'un train supplémentaire à cet horaire n'est pas possible pour des raisons techniques et financières. Cependant, le déploiement à venir, au cours des prochaines années, du projet de RER Basco-Landais devrait permettre de répondre à votre demande. En effet, il prévoit la mise en place d'un train toutes les 30 minutes entre Dax et Hendaye tout au long de la journée.
Horaires	Réponses
« Je suis un usager quotidien du TER reliant Labouheyre à Mont-de-Marsan, et je fais le choix du train pour des raisons écologiques. Il est impensable pour moi de reprendre la voiture alors que la SNCF a le pouvoir d'être un acteur clé de la transition bas carbone en rendant la mobilité ferroviaire plus accessible et efficace. Or, aujourd'hui, l'offre est insuffisante : le vendredi soir, compliqué d'avoir une place. Trop de passagers pour trop peu de rames. Le matin, entre 6h40 et 8h35, aucun train entre Bordeaux et Mont-de-Marsan. Cela crée un trou important qui contraint les usagers à partir trop tôt, soit trop tard. Merci pour la prise en compte de nos demandes ».	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. Il n'est ainsi pas prévu à court terme de proposer un nouveau train direct Bordeaux-Mont-de-Marsan sur cet intervalle de temps. Cependant, vous disposez d'une possibilité de trajet avec correspondance à Morcenx en partant à 7h06 de Labouheyre pour une arrivée à 8h16 à Mont-de-Marsan.
Horaires	Réponses
« Depuis la création de L'IPCS entre Dax et Morcenx existe une limitation de vitesse à 100km au lieu de 160 sur la voie paire au nord de Laluque. Est-il prévu de supprimer cette limitation de vitesse ? ».	Il n'existe pas de limitation de vitesse dans ce secteur, les trains roulent bien à 160 km/h. Une limitation de vitesse à 100 km/h a cependant bien été posée provisoirement entre Rion des Landes et Laluque du 17 au 28 mars dernier en raison de travaux. Ce ralentissement occasionnait des retards inférieurs à 30 secondes de retard pour les TGV et les TER.
Tarifs	Réponses
« Les retards majeurs restent rares, j'en conviens. Cependant, cela arrive. Ne serait-il pas judicieux d'avoir une politique de remboursement partiel (telle que pour les TGV) afin de	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

dédommager l'usager et "frapper l'opérateur au porte-monnaie" afin d'en limiter l'occurrence ? A ce que je sache, ça ne coûte pas plus d'argent à la région Aquitaine et ce serait un excellent levier pour améliorer les chiffres de ponctualité. Pour rappel : - TGV: au-delà de 30 min, 25% du billet (https://www.sncf-connect.com/aide/retard-de-votre-train-et-remboursement (Lien externe)) - TER Aquitaine : rien, peu importe le retard ».	jour, il est possible de se reporter sur le train précédent ou suivant pour effectuer son voyage. En cas d'aléas exceptionnel, des dispositions particulières peuvent toutefois être décidées pour tenir compte des difficultés rencontrées par les usagers. Un dispositif d'indemnisation des abonnés annuels existe avec la garantie fiabilité qui permet d'obtenir une réduction allant de 20 à 40% de sa mensualité selon le nombre de train en retard ou supprimés utilisés quotidiennement.
Tarifs « Il n'y a actuellement pas d'abonnement éligible à bas prix sur la ligne permettant d'effectuer des trajets Bordeaux-Dax quotidiennement. Il serait intéressant de rajouter un abonnement à un prix abordable pour les personnes comme moi qui travaillent à Dax et habitant à Bordeaux, ou inversement. Serait-il possible d'instaurer un abonnement annuel voire mensuel sur cette ligne avec un prix raisonnable ? Ou faire en sorte que l'abonnement à 1,5€ le billet de TER soit éligible sur cette ligne ? Merci de votre considération ».	Réponses Chaque Région applique sa propre tarification sur les services ferroviaires qu'elle propose. En Nouvelle-Aquitaine, une large gamme tarifaire permet de voyager à bas coûts grâce notamment à la Carte + (qui permet d'acheter des billets à -50%), les billets jeunes, le tarif Tribu ou encore le Pass Escapades en juillet/août. Pour les usagers fréquents, la gamme d'abonnements très large proposée en Nouvelle-Aquitaine permet de bénéficier du tarif le plus avantageux sur un trajet choisi. Pour rappel, la Région subventionne près de 80% du coût réel du billet TER.
Autres « Je dois me rendre plusieurs fois par mois sur Mont de Marsan depuis Dax et j'ai remarqué qu'il n'est pas possible de rejoindre par le train Mont-de-Marsan sans faire de changement à Morcenx. Il y a le bus mais leurs nombres est insuffisant ou sur des horaires qui ne correspondent souvent pas à ceux de mes RDV. Il faudrait rendre plus accessible Mont-de-Marsan depuis Dax ».	Réponses La liaison Dax – Mont-de-Marsan repose actuellement sur une correspondance à Morcenx ou sur la ligne routière régionale 451. Les correspondances ne sont pas toujours possibles à Morcenx car la construction des horaires doit tenir compte de nombreuses contraintes techniques, notamment d'intégration au milieu des nombreuses autres circulations ferroviaires circulant dans le secteur. Toute évolution de l'offre (renforcement des bus, ajustement des correspondances à Morcenx, voire liaison directe) nécessite une étude de fréquentation, de faisabilité technique et de cohérence avec le reste du réseau ferroviaire déjà mis en place.
Autres « Le matin entre 7h41 et 10h49, il n'existe aucune liaison avec Bordeaux. Un minimum de 2h d'intervalle entre 2 trains serait nécessaire tout au long de la journée. A titre d'exemple, entre Toulouse et Foix qui a moins de 10 000 habitants, c'est un train par heure. La vétusté des wagons est aussi à noter ».	Réponses A compter de décembre prochain, un aller-retour supplémentaire sera proposé entre Mont-de-Marsan et Bordeaux : - Mont-de-Marsan 8h54 – Bordeaux 10h33 - Bordeaux 9h47 – Mont-de-Marsan 11h16

	Les trains BGC qui circulent en majorité sur la ligne 45 sont en cours de rénovation et présenteront au cours des prochains mois et prochaines années des aménagements améliorés. Des rames récentes Régiolis vont aussi circuler de manière plus régulière sur la ligne à compter du mois de septembre 2025.
--	---

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

<i>Questions</i>	<i>Réponses</i>
« 1/ Est-il prévu une liaison directe entre Dax et Mont-de-Marsan ? 2/ j'habite Candresse dans le grand Dax. Quand je me rends en gare de Dax je suis obligé de payer le parking de la gare car il n'y a que des parkings payants, ce qui impacte mes finances car le réseau de bus du grand Dax ne dessert pas ma commune ni d'autres bus... plusieurs communes du grand Dax sont dans ce cas là...comment faire ? 3/ Le dimanche soir sur la L52 il y a beaucoup de monde depuis plusieurs années parfois des personnes debout ».	Il n'est pas prévu de mettre en place une ligne TER directe entre Mont-de-Marsan et Dax. La ligne de cars régionaux 451 assure aujourd'hui cette liaison. Les questions de stationnement et de desserte en transports en commun relèvent pour partie des compétences des autorités organisatrices de la mobilité locale, en l'occurrence ici, la Communauté d'Agglomération du Grand Dax. Comme évoqué précédemment, renforcer la ligne 52 les dimanches soirs n'est malheureusement pas toujours possible pour des raisons techniques ou de disponibilité des rames. Un travail est cependant en cours entre SNCF Voyageurs et la Région pour tenter de limiter ces désagréments en proposant des trains plus capacitaires ou des circulations supplémentaires, sous réserve de faisabilité technique et financière.
<i>Questions</i>	<i>Réponses</i>
« Je voudrais soulever deux questions concernant les conditions générales de vente : 1) l'achat d'un abonnement mensuel TER : s'il est acheté le 1er ou le 15 du mois, l'abonnement s'arrête à la fin du mois en cours même si l'usager a payé l'intégralité. Ne serait-il pas judicieux de faire en sorte qu'un abonnement acheté le 15 du mois aille jusqu'au 15 du mois qui suit ? 2) Un billet TER d'un montant égal ou inférieur à 2 euros 40 annulé ou pas utilisé, n'est jamais remboursé, selon les conditions de vente. Ne faudrait-il pas faire évoluer cela ? ».	Il est en réalité bien possible d'acheter un abonnement mensuel TER sur un mois glissant (par exemple du 15 du mois jusqu'au 14 du mois suivant) sauf les abonnements combinés TER + réseau urbain (par exemple TBM). Ces derniers sont en effet vendus du 1^{er} au dernier jour du mois pour s'adapter au fonctionnement des abonnements des réseaux urbains qui fonctionnent sur un mois donné et non sur une période glissante. Il s'agit effectivement d'une règle inscrite dans les conditions générales de vente SNCF, applicable à l'échelle nationale. Elle vise à limiter les coûts de traitement pour des montants très faibles.

	Cette question pourra être remontée dans le cadre des échanges avec SNCF Voyageurs, en vue d’une éventuelle évolution des pratiques, notamment via la digitalisation.
--	---

3 : formulaire d’inscription

Questions	Réponses
« Problématique sur la régularité des lignes TER quand on prend un abonnement pour se rendre au travail : ce n’est absolument pas fiable avec de nombreuses annulations pour « condition de départ non réunies ».	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 conducteur, fiabilisation de l’infrastructure, du matériel roulant...
Questions	Réponses
« Allez-vous traiter du sujet entre la prochaine L.G.V Bordeaux-Dax et les lignes existantes de T.E.R Mont-de-Marsan – Bordeaux ? ».	Des études sont actuellement en cours pour travailler sur la complémentarité entre la future LGV et les lignes TER existantes, notamment au niveau des liaisons qui seront proposées pour relier la future gare LGV de Mont-de-Marsan via autocars.
Questions	Réponses
« La ligne 52 Pau/Tarbes fonctionne avec la ligne 51 : Hendaye-Bordeaux avec Dax en nœud de raccordement. Dommage que vous ne fassiez pas participer les usagers de cette ligne au comité de la ligne 51 ».	La ligne 52 est bien intégrée au périmètre de ce comité de lignes, sur sa section Bordeaux-Dax, tout comme la ligne 51. Elle est également à l’ordre du jour du Comité de lignes de l’étoile de Pau pour les sujets concernant l’intégralité de son parcours.
Questions	Réponses
« Pour déployer plus largement le train il faudrait des tarifs attractifs. Aujourd’hui je n’utilise pas ce service car il est beaucoup trop onéreux. L’an prochain ma fille fera ses études sur Bordeaux ce qui va m’amener à faire régulièrement le trajet ».	Chaque Région applique sa propre tarification sur les services ferroviaires qu’elles proposent. En Nouvelle-Aquitaine, une large gamme tarifaire permet de voyager à bas coûts grâce notamment à la Carte + (qui permet d’acheter des billets à -50%), les billets jeunes, le tarif Tribu ou encore le Pass Escapades en juillet/août. Pour les usagers fréquents, la gamme d’abonnements très large proposée en Nouvelle-Aquitaine permet de bénéficier du tarif le plus avantageux sur un trajet choisi. Les jeunes de moins de 28 ans bénéficient ainsi d’un tarif encore plus attractif s’ils souscrivent à un abonnement TER. Pour rappel, la Région subventionne près de 80% du coût réel du billet TER.
Questions	Réponses

« Entretien des lignes Sud / Nord du département : problème de fiabilité sur les TER entre Bayonne Pau et Bordeaux ».	La qualité de service proposée sur les lignes desservant le Sud-Aquitaine depuis Bordeaux est en effet décevante depuis plusieurs années et l'infrastructure présente certains signes de faiblesse. SNCF Réseau investit actuellement massivement pour la pérennité de cette ligne avec plusieurs opérations de renouvellement des voies, pour certaines déjà engagées et pour d'autres à venir, notamment entre Ychoux et Morcenx en 2026-2027.
Questions	Réponses
« Accessibilité des chiens guide à bord des trains ».	Les chiens guides d'aveugle et d'assistance sont autorisés à voyager gratuitement à bord des trains TER, sans muselière, quel que soit leur gabarit. Cette disposition s'applique sur l'ensemble du territoire national, conformément à la réglementation sur l'accessibilité et la non-discrimination des personnes en situation de handicap. La Région Nouvelle-Aquitaine veille au respect de cette règle sur son réseau TER, et rappelle que le personnel de bord est formé à l'accueil des personnes en situation de handicap et de leurs accompagnants, y compris animaux d'assistance. En cas de difficulté rencontrée à bord, un signalement peut être fait auprès de SNCF via le service client ou par l'intermédiaire du médiateur régional de la mobilité.

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

Questions	Réponses
François Laffite - président de la Chambre de Commerce et d'Industrie des landes - Le développement économique des Landes dépend fortement de la qualité du réseau ferroviaire, en l'absence d'aéroport structurant sur le territoire. Nous constatons des évolutions positives, notamment en matière de matériel, mais des inquiétudes persistent quant à la capacité de rénovation des lignes empruntées quotidiennement par les salariés. Il est impératif que des budgets nationaux soient mobilisés pour la modernisation des infrastructures, en particulier les caténaires. L'attractivité du territoire s'accroît, tout comme la	Renaud Lagrave - Région Nouvelle-Aquitaine - Il est évident que les enjeux liés aux mobilités sont nombreux et complexes, et nous savons qu'il est impossible de satisfaire individuellement chaque usager. L'objectif reste d'apporter des réponses efficaces et équilibrées, au service du plus grand nombre. Si les comités existent aujourd'hui, c'est bien parce que la fréquentation du réseau est en forte croissance, ce qui rend ces échanges indispensables. Cela étant dit, le cœur du débat est aujourd'hui budgétaire. Les sollicitations sont nombreuses pour améliorer l'offre et les infrastructures, mais les moyens sont limités. Le véritable débat que nous attendons se situe au niveau national : il s'agit du contrat de performance entre SNCF Réseau et l'État, avec un objectif d'équilibre à atteindre d'ici la fin 2024.

fréquentation ferroviaire, ce qui appelle une montée en qualité du service. Enfin, en cas de non-respect des objectifs fixés par la SNCF, nous nous interrogeons sur l'existence de pénalités éventuelles. L'enjeu est majeur : un réseau fiable conditionne le maintien et l'implantation d'entreprises, le confort des salariés, des touristes, et à terme, peut-être même le transport de marchandises.	À ce titre, une conférence sur le financement des mobilités est prévue en juin, présidée par Frédéric Cuvillier. Elle devra poser clairement les perspectives et les engagements à venir en matière d'investissement dans les transports du quotidien.
Questions	Réponses
Henry F. - responsable de la FNAUT des Landes - Je trouve que la fréquence est un levier très important. Il y a toujours des problèmes de correspondances. A quand une simplification des procédures de billets de train, étant donné qu'ils sont tous différents en fonction des trains que nous prenons.	Renaud Lagrave - Région Nouvelle-Aquitaine - Le législateur sur la loi de la mobilité de 2019 a prévu que chaque région devait mettre en place un système d'information et un outil de ventes de toutes les mobilités sur son territoire. C'est ce que nous avons fait avec Modalis. Avec Modalis, vous allez retrouver les TER, les cars régionaux, du transport à la demande, du vélo, du covoiturage et aussi maintenant les réseaux urbains. A partir de l'année prochaine vous allez retrouver la vente de billets également. En l'état actuel, nous avons un blocage avec SNCF Voyageurs au niveau national à propos des billets Intercités à titre d'exemple. Les seuls qui ne souhaitent pour le moment pas être sur Modalis sont les Intercités et les TGV, y compris donc les Ouigo. Dans l'idéal, il faudrait que tout cela soit disponible dans les deux plateformes dans les deux sens. Si SNCF connect dispose de la vente de billets de TER, de cars régionaux etc, Modalis devrait pouvoir également vendre leurs billets. Aujourd'hui, au guichet dans les gares, il ne reste plus que TER, financé par la région. Nous sommes donc en train de remettre ces questions sur la table.
Questions	Réponses
Sur la ligne Bayonne – Pau, nous souhaitons attirer l'attention sur la gare de Peyrehorade, située dans les Landes. Cette gare dessert une zone d'activités en plein développement, mais l'offre actuelle reste très limitée, avec seulement trois arrêts TER par jour. Dans ce contexte, la question se pose naturellement : peut-on envisager une évolution de la fréquence sur ce secteur, afin d'accompagner la croissance de cette zone économique et d'anticiper les besoins à venir en matière de mobilité ?	Renaud Lagrave - Région Nouvelle-Aquitaine - Oui, une évolution est bien envisagée. Cette section de ligne est intégrée au Service express régional métropolitain (SERM) basco-landais. C'est d'ailleurs pourquoi la Communauté de communes du Pays d'Orthe est pleinement impliquée dans le dispositif. Le projet vise notamment une cadence à la demi-heure, dans le cadre d'un réseau en étoile en direction de Pau, dont le périmètre exact reste à définir. Cela nécessitera d'importants travaux d'infrastructure, mais, sauf erreur, la zone mentionnée est bien incluse dans les secteurs concernés.

Questions	Réponses
-------------------------	------------------------

David L. - de la cgt cheminot du nord des Landes

- Je n'entrerai pas dans le débat national sur le financement, mais il est évident que les réformes actuelles ne règlent pas le problème structurel du réseau ferroviaire. Aujourd'hui, de nombreuses lignes sont en mauvais état, avec des limitations de vitesse importantes.

Dans les Landes, des études sont en cours, notamment concernant la situation de Mont-de-Marsan, qui reste enclavée sur le plan ferroviaire. Cette ville fait face à un manque de stationnement et de nombreuses personnes nous font part de la nécessité d'un train direct vers Bordeaux aux alentours de 6h30. Les horaires actuels ne prévoient un départ que vers 9h, ce qui est trop tardif pour les usagers travaillant en horaires de bureau. Il serait utile de se pencher sur ce sujet.

L'accessibilité aux personnes à mobilité réduite reste très insuffisante sur l'ensemble du territoire. Des travaux sont en cours, mais ils nécessitent des financements supplémentaires. À Morcenx, par exemple, il n'y a toujours pas de sanitaires en gare et des incivilités sont régulièrement signalées. Il est important de maintenir des gares vivantes, avec une présence humaine, afin d'éviter leur déshumanisation.

Je souhaite également souligner le projet territorial d'Ychoux, qui envisage la création d'un pôle multimodal. Une discussion avec TGV serait pertinente dans ce cadre, car les dessertes à grande vitesse sont rares dans les Landes. Cela pourrait contribuer à désenclaver davantage nos lignes TER.

Renaud Lagrave – Région Nouvelle-Aquitaine

Pour l'accès à la gare de Mont-de-Marsan, je suis d'accord avec vous. Le projet initial prévoyait de continuer plus loin sur la route de Bayonne. Aujourd'hui, cela impacte les usagers et les scolaires. Les communes nous sollicitent sur les politiques de parking, et nous cherchons à adapter. Pour le train supplémentaire du matin, on va étudier, mais ça a un coût.

Pierre Siguie – Région Nouvelle-Aquitaine

Pour l'instant, ce n'est pas possible car un train occupe déjà le sillon.

Renaud Lagrave – Région Nouvelle-Aquitaine

Nous accusons du retard sur les investissements, notamment sur des bâtiments appartenant à l'État. Le schéma de 2014 n'est pas finalisé. Les gares et haltes ont des demandes régulières d'accessibilité qu'il faudra revoir.

Pascal Petel – SNCF G&C

Les toilettes de Morcenx sont gérées par la ville, mais nous sommes prêts à collaborer sur ce point.

Renaud Lagrave – Région Nouvelle-Aquitaine

Concernant les incivilités, nous avons fait des progrès, même si elles persistent. 85 % des billets TER sont achetés via téléphone, les guichetiers vendent peu, parfois un billet TGV par jour. Il faut réfléchir à un schéma harmonieux, en incluant ceux moins à l'aise avec le numérique.