



COMPTE-RENDU

AUTOMNE 2021

18 CONCERTATIONS

**pour améliorer
la qualité
des services TER**

**votre avis
compte !**



Volet 3

Comité de ligne St Mariens - Bordeaux

23.11.2021

L'ESSENTIEL DES INTERVENTIONS LORS DU COMITÉ DE LIGNE

Votre avis compte !

Vous trouverez ici **l'ensemble des propositions** déposées sur la **plateforme de concertation** depuis la date d'ouverture jusqu'au comité de ligne ainsi que les **SMS envoyés lors de celui-ci**.

- 1) Questions plateforme de concertation
- 2) Questions posées lors du comité de ligne (sms)
- 3) Questions reçues et non diffusées lors du comité de ligne



RÉGION
**Nouvelle-
Aquitaine**

La Région vous transporte

1. Questions plateforme de concertation

Confort	Réponses Région – SNCF
« Il est facilement constaté que le nombre de wagon est plus important (2 voire 3 rames de train) lors des heures de faible affluence tandis qu'aux horaires de pointes, un seul wagon concentre tous les bénéficiaires. En dehors de cette période COVID où les distanciations ne sont absolument pas respectées, il est aussi très désagréable en période « normale » d'effectuer son trajet comme cela. En effet, nous sommes tous collés les uns aux autres, debout et coincé entre les vélos... que faire ? »	A la demande de la Région, la SNCF mène une veille, et un suivi plus spécifique sur des trains ciblés, pour objectiver la charge des TER, ainsi que les éventuels besoins de renforts, pour activation à certains jours de la semaine (comme le vendredi, le dimanche), ou l'été. En situation exceptionnelle (Covid), comme en contexte nominal, le suivi précis de la fréquentation est poursuivi (organisation de plusieurs vagues de comptages / an), afin de veiller aux bonnes conditions de transport. Si le besoin est avéré, le rajout d'une rame est une des solutions envisageables, selon les possibilités du parc SNCF et la configuration des quais.
Confort	Réponses Région – SNCF
« Il est fréquent que les trains du vendredi, notamment ceux de 18h soient pleins (heure de pointe + retour des étudiants en fin de semaine). Pourrait-il être envisagé de rajouter une rame afin d'y améliorer le confort ? »	La SNCF organise une veille, et un suivi plus spécifique sur des trains ciblés, pour objectiver la charge des TER, ainsi que les éventuels besoins de renforts, pour activation à certains jours de la semaine (comme le vendredi, le dimanche), ou l'été. En situation exceptionnelle (Covid), comme en contexte nominal, le suivi précis de la fréquentation est poursuivi (organisation de plusieurs vagues de comptages / an), afin de veiller aux bonnes conditions de transport. Si le besoin est démontré, le rajout d'une rame est une des solutions envisageables, selon les possibilités du parc SNCF et la configuration des quais.
Confort	Réponses Région – SNCF
« Les trains du matin et du soir sont surchargés ! Le TER est un moyen de laisser la voiture au garage mais il doit aussi permettre de faire les premiers et derniers kilomètres en vélo, trottinette... Pour accueillir ces moyens de déplacement, les trains doivent être mieux adaptés et offrir beaucoup plus de places. Voyager en tenant son vélo debout ou avec une pédale dans les tibias n'est pas acceptable. Aidez-nous à ne plus prendre nos voitures. »	A la demande de la Région, la SNCF mène une veille, et un suivi plus spécifique sur des trains ciblés, pour objectiver la charge des TER, ainsi que les éventuels besoins de renforts, pour activation à certains jours de la semaine (comme le vendredi, le dimanche), ou l'été. En situation exceptionnelle (Covid), comme en contexte nominal, le suivi précis de la fréquentation est poursuivi (organisation de plusieurs vagues de comptages / an), afin de veiller aux bonnes conditions de transport. Si le besoin est avéré, le rajout d'une rame est une des solutions envisageables, selon les possibilités du parc SNCF et la configuration des infrastructures, dont les quais.

Confort	Réponses Région – SNCF
« 2 ans que j'utilise cette ligne matin et soir. Saint-André-Bdx : 6h50 ou 7h00 Bdx-Saint-André : 17h17-17h45-18h16 2 fois sur 3 ces trains sont surchargés. Les gens sont debout collés serrés à l'instar du métro parisien en affluence maxi. Et le COVID..? C'est inadmissible. L'abonnement tarif plein est réglé tous les mois, la moindre des choses est que chaque voyageur ait une place assise. Voyageurs avec vélos et trottinettes sont encore plus ennuyés. Faites nous aimer prendre le train... »	La SNCF organise une veille, et un suivi plus spécifique sur des trains ciblés, pour objectiver la charge des TER, ainsi que les éventuels besoins de renforts, pour activation à certains jours de la semaine (comme le vendredi, le dimanche), ou l'été. En situation exceptionnelle (Covid), comme en contexte nominal, le suivi précis de la fréquentation est poursuivi (organisation de plusieurs vagues de comptages / an), afin de veiller aux bonnes conditions de transport. Si le besoin est démontré, le rajout d'une rame est une des solutions envisageables, selon les possibilités du parc SNCF et la configuration des quais.
Horaires	Réponses Région – SNCF
« Ajouter des trains le soir 21h30 ou 22h30 pour permettre de prolonger un la soirée en rentrant en train plutôt que d'être obligée de partir et revenir en véhicule. »	Les contraintes d'infrastructure, notamment à la gare de St Mariens, limitent temporairement, de nouvelles créations de TER notamment en heures de pointe. Néanmoins, la Région Nouvelle-Aquitaine reste pleinement mobilisée pour continuer à améliorer l'offre de cette ligne, dans le prolongement des renforts récents : pour rappel, depuis 2018, + 8 circulations TER/jour (de semaine) ont été créées. La feuille de route du programme RER Métropolitain (RERM), prévoit d'autres nouvelles liaisons TER complémentaires.
Horaires	Réponses Région – SNCF
« Les étudiants se rendant sur les campus de Talence ou Pessac et résidents sur St André de Cubzac (ou alentour) ne peuvent pas suivre les cours correctement lorsque ceux-ci finissent à 19h30. En tram ou/et bus il faut compter 45mns de trajet au mieux jusqu'à Gare st Jean et le dernier train en partance sur la ligne étant à 20h, ils se retrouvent coincés. »	Au Service annuel (SA) 2022, en semaine, le dernier départ de Bordeaux St Jean est le TER n° 865 138, à 20h08, soit 3 minutes plus tard que l'année dernière (SA2021). La Région a demandé à SNCF d'étudier le décalage de ce dernier TER. Les retours SNCF indiquent l'impossibilité de repositionner ce TER avant 21h08, parce qu'avant cet horaire, un train fret circule.
Horaires	Réponses Région – SNCF
« La ligne St Mariens / Bordeaux est relativement très empruntée. Il est dommage que le nombre de trains soit extrêmement limité entre 11h et 16h dans les deux sens. Également, le dernier train à 20h06, décaler d'une heure le dernier train permettrait d'étendre les affluences et être plus attractifs pour les bénéficiaires en soirées. Serait-il possible d'améliorer les horaires de trains sur ces créneaux ? »	Sur le créneau 11h-16h, dans chaque sens, 2 circulations TER circulent chaque jour de semaine, avec un départ de St Mariens et Bordeaux à 12h08, et 15h08. Les contraintes d'infrastructure, notamment à la gare de St Mariens, limitent temporairement, de nouvelles créations de TER. Néanmoins, la Région Nouvelle-Aquitaine reste pleinement mobilisée pour continuer à améliorer l'offre de cette ligne, dans le prolongement des renforts récents : pour rappel, depuis 2018, + 8 circulations TER/jour (de semaine) ont été créés. La feuille de route du programme RER Métropolitain (RERM), prévoit d'autres nouvelles liaisons TER complémentaires.

Horaires	Réponses Région – SNCF
« Bonjour, serait-il possible de remettre le train de 17h56 car il n'y a pas de train entre 17h17 et 18h16. L'heure où tout le monde débauche. Rajouter des voitures le matin et le soir car le train est plein et beaucoup de monde voyagent debout. Merci. »	Les travaux d'accessibilité PMR de la gare de Bordeaux St Jean, ont nécessité, momentanément, de supprimer le TER de 17h56 au Service Annuel (SA) 2021, la semaine, du 6 septembre au 10 décembre 2021. . Le TER suivant (départ Bordeaux, 18h08) est passé en unité multiple (permettant donc d'être plus capacitaire). Au SA 2022, cette situation va se prolonger temporairement, jusqu'au 25 février, uniquement le vendredi. Concernant l'éventuel rajout de rames le matin, et le soir, à la demande de la Région, la SNCF organise une veille, et un suivi plus spécifique sur des trains ciblés, pour objectiver la charge des TER, ainsi que les éventuels besoins de renforts, pour activation à certains jours de la semaine (comme le vendredi, le dimanche), ou l'été. En situation exceptionnelle (Covid), comme en contexte nominal, le suivi précis de la fréquentation est poursuivi (organisation de plusieurs vagues de comptages / an), afin de veiller aux bonnes conditions de transport. Si le besoin est démontré, le rajout d'une rame est une des solutions envisageables, selon les possibilités du parc SNCF et la configuration des quais.
Horaires	Réponses Région – SNCF
« Le lycée STAM (nouveau lycée privé à st André de cubzac) fini les cours à 17h30. Hors les élèves n'ont pas le temps d'attraper le train de 17h36 et le suivant 18:19 les obligent à patienter au moins 45mn. Il serait bon de trouver un équilibre entre ces 2 trains pour leur permettre de ne pas trop patienter à la sortie du lycée. »	Au Service Annuel 2022, il y a le TER n° 864 211, semi-direct, en provenance de Saintes, qui passe à St-André de Cubzac à 17h43, et arrive à Bordeaux à 18h04. Si toutefois ce TER ne répondait pas intégralement au besoin, comme c'est le cas dans plusieurs établissements scolaires régionaux, une légère adaptation de l'heure de fin de cours, permettrait de compléter le panel de solutions envisageables.
Horaires	Réponses Région – SNCF
« Pas assez de trains. Quand il y a une annulation, il faut attendre longtemps pour avoir un autre train. Cela rebute beaucoup de monde à prendre le TER. De même quand on a un RDV en après-midi sur BDX, il faut souvent prendre un train tôt (trop peu de trains en heure creuse) et errer en ville avant le dit RDV, c'est une perte de temps considérable. 10h, 12h31 et 15h32 c'est trop peu (saint André). Il faudrait un train par heure minimum. Et pouvoir rentrer + tard le soir et les week-ends. »	Les contraintes d'infrastructure, notamment à la gare de St Mariens, limitent temporairement, de nouvelles créations de TER. Néanmoins, la Région Nouvelle-Aquitaine reste pleinement mobilisée pour continuer à améliorer l'offre de cette ligne, dans le prolongement des renforts récents : pour rappel, depuis 2018, + 8 circulations TER/jour (de semaine) ont été créés. La feuille de route du programme RER Métropolitain (RERM), prévoit d'autres nouvelles liaisons TER complémentaires, permettant de continuer à améliorer la fréquence, et l'amplitude.

Horaires	Réponses Région – SNCF
« Depuis septembre, le train de 17 h 56 a été supprimé au départ de Bordeaux, ce qui entraîne un afflux pour le train de 18 h 16. Pourriez-vous remettre ce train et augmenter la fréquence des trains pour Ste Eulalie ? Si on regarde la nouvelle grille horaire de la ligne, les trains sont en majorité en correspondance pour aller à Paris. Or, la plupart des usagers s'arrêtent à Bordeaux ou continuent sur la ligne d'Arcachon. »	Les travaux d'accessibilité PMR de la gare de Bordeaux St Jean, ont nécessité, momentanément, de supprimer le TER de 17h56 au Service Annuel (SA) 2021, la semaine, du 6 septembre au 10 décembre 2021. Le TER suivant (départ Bordeaux, 18h08) est passé en unité multiple (permettant donc d'être plus capacitaire). Au SA 2022, cette situation va se prolonger temporairement, jusqu'au 25 février, uniquement le vendredi. Les contraintes d'infrastructure, notamment à la gare de St Mariens, limitent temporairement, de nouvelles créations de TER. Néanmoins, la Région Nouvelle-Aquitaine reste pleinement mobilisée pour continuer à améliorer l'offre de cette ligne, dans le prolongement des renforts récents : pour rappel, depuis 2018, + 8 circulations TER/jour (de semaine) ont été créés. La feuille de route du programme RER Métropolitain (RERM), prévoit d'autres nouvelles liaisons TER complémentaires. La refonte de l'activité TGV Atlantique au Service Annuel 2022, a nécessité d'adapter la grande majorité des horaires TER, de plusieurs lignes d'environ 20-30 minutes, dont celle du Médoc. La Région Nouvelle-Aquitaine a veillé à maintenir au mieux, les correspondances avec les trains du quotidien pour préserver des horaires pertinents pour les domicile-travail/études, et du TGV.
Horaires	Réponses Région – SNCF
« Au-delà de développer la ligne (nombre de trains, rames...), il faudrait d'abord que l'offre existante fonctionne : il n'y a pas une semaine sans retard, sans modification des horaires. Prendre le TER devrait permettre de gagner en qualité de vie par rapport à la route : mais non cela rajoute un stress ! Et encore si on était informé correctement : on reçoit sur l'application les retards une heure après ! Très pratique pour s'organiser. Sans oublier le bonus : l'augmentation des abonnements ! »	La Région continue à demander à SNCF d'améliorer la régularité. Un suivi régulier est effectué, pour identifier et traiter les différentes causes. Sur cette ligne en 2021, elle était de 90,6%, qui est en deçà de l'objectif global de la Convention TER SNCF-Région fixé à 91,7% pour 2021. Des pénalités financières ont été appliquées à SNCF.

Horaires	Réponses Région – SNCF
« Comme chaque année, sont attendus : - plus de cadencement - plus de rames Merci. »	Les contraintes d'infrastructure, notamment à la gare de St Mariens, limitent temporairement, de nouvelles créations de TER, notamment en heures de pointe. Néanmoins, la Région Nouvelle-Aquitaine reste pleinement mobilisée pour continuer à améliorer l'offre de cette ligne, dans le prolongement des renforts récents : pour rappel, depuis 2018, + 8 circulations TER/jour (de semaine) ont été créés. La feuille de route du programme RER Métropolitain (RERM), prévoit pd'autres nouvelles liaisons TER complémentaires, permettant de continuer à améliorer la fréquence, et l'amplitude.
Horaires	Réponses Région – SNCF
« Bonjour, depuis fin septembre un train est absent entre 17h15 et 18h20 et il fait cruellement défaut. Quelle en est la raison ? Les prochains horaires apportent une légère amélioration mais encore une amplitude trop importante entre les trains (45 mn). Clairement, il manque un train entre 17h45 et 18h15. Sans parler de ce créneau horaire, entre le manque de cadencement et les wagons insuffisants, nous sommes plusieurs usagers à constater que le service s'est dégradé depuis septembre. »	Les travaux d'accessibilité PMR de la gare de Bordeaux St Jean, ont nécessité, momentanément, de supprimer le TER de 17h56 au Service Annuel (SA) 2021, la semaine, du 6 septembre au 10 décembre 2021. Le TER suivant (départ Bordeaux, 18h08) est passé en unité multiple (permettant donc d'être plus capacitaire). Au SA 2022, cette situation va se prolonger temporairement, jusqu'au 25 février, uniquement le vendredi. Les contraintes d'infrastructure, notamment à la gare de St Mariens, limitent temporairement, de nouvelles créations de TER, notamment en heures de pointe. Néanmoins, la Région Nouvelle-Aquitaine reste pleinement mobilisée pour continuer à améliorer l'offre de cette ligne, dans le prolongement des renforts récents : pour rappel, depuis 2018, + 8 circulations TER/jour (de semaine) ont été créés. La feuille de route du programme RER Métropolitain (RERM), prévoit d'autres nouvelles liaisons TER complémentaires.
Horaires	Réponses Région – SNCF
« Le QR code doit être un complément mais ne doit pas entraîner la suppression d'un affichage classique à l'extérieur des bâtiments voyageurs et sur les quais des haltes. Actuellement quand les gares sont fermées il est impossible de trouver un horaire pour un autre jour sans téléphone mobile. De plus le QR code ne donne pas accès directement aux horaires de la gare mais au site TER SNCF où la formulation de la demande est longue, complexe et peu pratique sur un téléphone portable en extérieur. »	La Région Nouvelle-Aquitaine veille à ce que les équipes SNCF réalisent intégralement l'affichage papier conformément aux termes de la Convention SNCF-Région, dans les gares et haltes TER. La demande d'amélioration d'accès au site TER SNCF, depuis le QR Code, va être remontée à la SNCF, pour étude.

Service en gare	Réponses Région – SNCF
« Bonjour, il n'est pas normal que des ter qui partent de la gare de st Mariens St Yzan aient souvent des difficultés à partir à l'heure. Les "cheminots «ont des locaux à la gare pour dormir et se restaurer, pour pouvoir le matin mettre en gare le train et partir à l'heure. Souvent ce n'est pas le cas. Vous pouvez voir mes remarques sur ma page Facebook. »	La Région Nouvelle-Aquitaine continue à demander à SNCF d'améliorer la régularité des TER. Sur cette ligne en 2021, elle était de 90,6%, qui est en deçà de l'objectif global de la Convention TER SNCF-Région fixé à 91,7% pour 2021. Des pénalités financières ont été appliquées à SNCF.
Service en gare	Réponses Région – SNCF
« Bonjour, les voitures ne comportent pas suffisamment de place pour s'asseoir. Il convient d'ajouter une rame supplémentaire sur certains trains, notamment le lundi matin et le vendredi soir. Plus de cadencement dans les deux sens, pour inciter de potentiels (ou anciens) clients à (re)prendre le train et faire en sorte que Bordeaux St Jean ne soit plus un terminus mais une gare de correspondance. Créer davantage : d'abri ou de garage à vélo, de places de parking. Merci de prendre en compte. »	A la demande de la Région, la SNCF mène une veille, et un suivi plus spécifique sur des trains ciblés, pour objectiver la charge des TER, ainsi que les éventuels besoins de renforts, pour activation à certains jours de la semaine (comme le vendredi, le dimanche), ou l'été. En situation exceptionnelle (Covid), comme en contexte nominal, le suivi précis de la fréquentation est poursuivi (organisation de plusieurs vagues de comptages / an), afin de veiller aux bonnes conditions de transport. Si le besoin est avéré, le rajout d'une rame est une des solutions envisageables, selon les possibilités du parc SNCF et la configuration des infrastructures, dont les quais. En parallèle, sur l'ensemble de la ligne St Mariens <> Bordeaux, plusieurs gares et pôles d'échanges multimodaux (PEM), comme St André de Cubzac, ou St Mariens, ont été modernisés, avec des parkings voitures, et parfois aussi des abris vélos sécurisés, comme à Gauriaquet. D'autres sites pourront également être prochainement traités, en lien avec l'ensemble des partenaires et propriétaires fonciers, dont la SNCF et les collectivités locales.
Service en gare	Réponses Région – SNCF
« Lors du comité de ligne 2020 j'ai signalé l'état catastrophique de cette passerelle. Les ascenseurs sont inutilisables depuis l'origine. Quels sont les résultats de la concertation d'octobre 2020 avec les différents intervenants? Cette halte n'est toujours pas accessible aux PMR et les dégradations continuent... »	Il doit être fait référence à la halte TER d'Aubie St Antoine. Si c'est bien le cas, le Président de la Région Nouvelle-Aquitaine a envoyé un courrier à Vinci/Liséa, et SNCF, en 2019, puis en 2020, demandant la remise en état au plus vite, afin de ne pas pénaliser les usagers de cette halte TER La première réunion s'est tenue sur place en octobre 2020, avec notamment SNCF, Vinci/Liséa, les élus du territoire et la Région, pour mettre en œuvre des solutions à court terme. Une convention fixant les responsabilités des différents partenaires (SNCF Réseau, Lisea, SNCF Gares&Connexions, la Ville) est en cours de finalisation, avec une date théorique, annoncée de début 2022. Lisea devrait ainsi remettre en état les ascenseurs, afin d'en confier la propriété et la gestion à SNCF Gares&Connexions.

2. Questions usagers lors du comité de ligne

Questions usagers	Réponses Région – SNCF
« 2 ans que j'utilise cette ligne matin et soir. Saint-André-Bdx : 6h50 ou 7h00 Bdx-Saint-André : 17h17-17h45-18h16 2 fois sur 3 ces trains sont surchargés. Les gens sont debout collés serrés à l'instar du métro parisien en affluence maxi. Et le COVID..? C'est inadmissible. L'abonnement tarif plein est réglé tous les mois, la moindre des choses est que chaque voyageur ait une place assise. Voyageurs avec vélos et trottinettes sont encore plus ennuyés. Faites nous aimer prendre le train... »	Sur cette ligne, les trains sont en unité simple. Il est difficile d'ajouter des rames quand le matériel SNCF circule en totalité sur les autres lignes du réseau TER, ou n'est pas complètement disponible. (rames en réparation suite à des dégradations, des chocs avec des animaux, etc...). Les contraintes d'infrastructure, notamment à la gare de St Mariens, limitent temporairement, de nouvelles créations de TER en heures de pointe. Néanmoins, la Région Nouvelle-Aquitaine reste pleinement mobilisée pour continuer à améliorer l'offre de cette ligne, dans le prolongement des renforts récents : pour rappel, depuis 2018, + 8 circulations TER/jour (de semaine) ont été créés. La feuille de route du programme RER Métropolitain (RERM), prévoit d'autres nouvelles liaisons TER complémentaires, permettant de continuer à améliorer la fréquence, et l'amplitude.
Questions usagers	Réponses Région – SNCF
« Bonjour, serait-il possible de remettre le train de 17h50 car il n'y a pas de train entre 17h17 et 18h16. L'heure où tout le monde débauche. Rajouter des voitures le matin et le soir car le train est plein et beaucoup de monde voyagent debout. Merci. »	Les travaux d'accessibilité PMR de la gare de Bordeaux St Jean, ont nécessité, momentanément, de supprimer le TER de 17h56 au Service Annuel (SA) 2021, la semaine, du 6 septembre au 10 décembre 2021. Le TER suivant (départ Bordeaux, 18h08) est passé en unité multiple (permettant donc d'être plus capacitaire). Au SA 2022, cette situation va se prolonger temporairement, jusqu'au 25 février, uniquement le vendredi.
Questions usagers	Réponses Région – SNCF
« Bonsoir, j'ai l'impression d'assister à un simple replay du comité de ligne de l'année précédente (2020). L'auto questionnement nous prive totalement des véritables questions. Par exemple comment est-il possible de supprimer des trains sur la ligne et laisser les usagers sans train en heure de pointe de "retour" entre 18h et 19h ? C'est un refus de service public ! Vincent Poux, élu en charge des Mobilités à St André de Cubzac. »	Dans le sens vers St Mariens, les deux TER évoqués, entre 18-19h, ont bien circulé en 2021, et continuent en 2022. Les travaux d'accessibilité PMR de la gare de Bordeaux St Jean, ont nécessité, momentanément, de supprimer le TER de 17h56 au Service Annuel (SA) 2021, la semaine, du 6 septembre au 10 décembre 2021. Le TER suivant (départ Bordeaux, 18h08) est passé en unité multiple (permettant donc d'être plus capacitaire). Au SA 2022, cette situation va se prolonger temporairement, jusqu'au 25 février, uniquement le vendredi.

Questions usagers	Réponses Région – SNCF
« Ajouter des trains le soir 21h30 ou 22h30 pour permettre de prolonger un la soirée en rentrant en train plutôt que d’être obligée de partir et revenir en véhicule. »	Au Service Annuel (SA) 2022, le départ le plus tardif de Bordeaux sera à 20h08. Les contraintes d’infrastructure, notamment à la gare de St Mariens, limitent temporairement, de nouvelles créations de TER. Néanmoins, la Région Nouvelle-Aquitaine reste pleinement mobilisée pour continuer à améliorer l’offre de cette ligne, dans le prolongement des renforts récents : pour rappel, depuis 2018, + 8 circulations TER/jour (de semaine) ont été créés. La feuille de route du programme RER Métropolitain (RERM), prévoit d’autres nouvelles liaisons TER complémentaires.
Questions usagers	Réponses Région – SNCF
« Passerelle d'Aubie-Saint-Antoine. Lors du comité de ligne 2020 j'ai signalé l'état catastrophique de cette passerelle. Les ascenseurs sont inutilisables depuis l'origine. Quels sont les résultats de la concertation d'octobre 2020 avec les différents intervenants? Cette halte n'est toujours pas accessible aux PMR et les dégradations continuent... »	Le Président de la Région Nouvelle-Aquitaine a envoyé un courrier à Vinci/Liséa, et SNCF, en 2019, puis en 2020, demandant la remise en état expresse, afin de ne pas pénaliser les usagers de cette halte TER. La première réunion s’est tenue sur place en octobre 2020, avec notamment SNCF, Vinci/Liséa, les élus du territoire et la Région, pour mettre en œuvre des solutions à court terme. Une convention fixant les responsabilités des différents partenaires (SNCF Réseau, Lisea, SNCF G&C, la Ville) est en cours de finalisation, avec une date annoncée de début 2022. Lisea devrait ainsi remettre en état les ascenseurs afin d’en confier la propriété et la gestion à SNCF G&C.
Questions usagers	Réponses Région – SNCF
« Laisser les PMR sans ascenseur depuis 6 mois en gare de St André de Cubzac vous semble normal ? »	Depuis la mise en service de la passerelle, et des ascenseurs à St André de Cubzac, par la SNCF (en qualité de propriétaire, maitrise d’ouvrage et gestionnaire de ces équipements), ces dysfonctionnements, qui ont été également relevés sur d’autres gares, sont connus. La Région a demandé à la SNCF, de les résoudre au plus vite.

Questions usagers	Réponses Région – SNCF
« Les étudiants se rendant sur les campus de Talence ou Pessac et résidants sur St André de Cubzac (ou alentour) ne peuvent pas suivre les cours correctement lorsque ceux-ci finissent à 19h30. En tram ou/et bus il faut compter 45mns de trajet au mieux jusqu'à Gare st Jean et le dernier train en partance sur la ligne étant à 20h, ils se retrouvent coincés. »	Il est possible de se rendre à la gare de Bordeaux St-Jean, en prenant le TER à la gare de Pessac (Arcachon-Pessac <> Bordeaux), qui se situe à quelques arrêts de tram des campus. Au Service Annuel (SA) 2022, il y aura un départ depuis Pessac à 19h49, pour une arrivée à la gare de Bordeaux à 19h56. Pour les habitants de St-André-de-Cubzac, il y aura un TER à 20h08 de Bordeaux pour une arrivée à 20h31 à St-André, et à 20h52 à St-Mariens. En parallèle, immédiatement après ce Comité de ligne, la Région a demandé à SNCF d'étudier le décalage de ce dernier TER. Les retours SNCF indiquent l'impossibilité avant 21h08, , un train fret circulant avant.
Questions usagers	Réponses Région – SNCF
« Le lycée STAM (nouveau lycée privé à st André de Cubzac) fini les cours à 17h30. Hors les élèves n'ont pas le temps d'attraper le train de 17h36 et le suivant 18:19 les obligent à patienter au moins 45mn quand il n'est pas supprimé (période de travaux à St Jean). Il serait bon de trouver un équilibre entre ces 2 trains pour leur permettre de ne pas trop patienter à la sortie du lycée. »	Au Service Annuel 2022, il y a le TER n° 864 211, semi-direct, en provenance de Saintes, qui passe à St-André de Cubzac à 17h43, et arriver à Bordeaux à 18h04. Si toutefois ce TER ne répondait pas intégralement au besoin, comme c'est le cas dans plusieurs établissements scolaires régionaux, une légère adaptation de l'heure de fin de cours, permettrait de compléter le panel de solutions envisageables.
Questions usagers	Réponses Région – SNCF
« Bonjour, les voitures ne comportent pas suffisamment de place pour s'asseoir. Il convient d'ajouter une rame supplémentaire sur certains trains, notamment le lundi matin et le vendredi soir. Plus de cadencement dans les deux sens, pour inciter de potentiels (ou anciens) clients à (re)prendre le train et faire en sorte que Bordeaux St Jean ne soit plus un terminus mais une gare de correspondance. Créer davantage : d'abri ou de garage à vélo, de places de parking. Merci de prendre en compte. »	A la demande de la Région, la SNCF mène une veille, et un suivi plus spécifique sur des trains ciblés, pour objectiver la charge des TER, ainsi que les éventuels besoins de renforts, pour activation à certains jours de la semaine (comme le vendredi, le dimanche), ou l'été. En situation exceptionnelle (Covid), comme en contexte nominal, le suivi précis de la fréquentation est poursuivi (organisation de plusieurs vagues de comptages / an), afin de veiller aux bonnes conditions de transport. Si le besoin est avéré, le rajout d'une rame est une des solutions envisageables, selon les possibilités du En complément, lors des travaux de gares et ou d'aménagement de pôles d'échanges multimodaux (PEM), des abris vélos sécurisés sont installés et des places de stationnements sont créées dès lors que l'estimation du besoin le rend nécessaire.

Questions usagers	Réponses Région – SNCF
« Bonjour, le retour des comités de lignes en présentiel est nécessaire si on veut retrouver de réels échanges entre usagers et Autorités compétentes. Célia Monseigne »	Dès que les conditions sanitaires le permettront, les comités de lignes se tiendront en présentiel.
Questions usagers	Réponses Région – SNCF
« Est-il prévu d'emménager un abri sur le quai départ vers Bordeaux en gare de St André de Cubzac ? Des centaines de personnes attendent sans protection des intempéries. »	Un abri, d'une capacité totale estimée par SNCF, d'environ 10-20 personnes, est déjà installé sur le quai vers Bordeaux. La Région va demander à SNCF d'étudier un équipement plus capacitaire.
Questions usagers	Réponses Région – SNCF
« Un train le samedi soir pour les personnes qui travaillent le samedi sur Bordeaux serait une bonne idée, non ? Cela pourrait également intéresser les personnes qui souhaitent profiter de la journée à Bordeaux. »	Au Service Annuel 2022, le TER n° 864 818 « semi-direct » (c'est à dire desservant Cenon, St André et St Mariens) à destination de La Rochelle, part le samedi et le dimanche de Bordeaux, à 18h56.

3. Questions usagers non répondues lors du comité de ligne

Questions usagers	Réponses Région – SNCF
Actuellement l'ascenseur de la voie 1 est en panne depuis plusieurs semaines. Si les deux ascenseurs ne sont pas opérationnels, l'accès est impossible aux PMR. La panne n'est pas signalée à la porte de l'autre ascenseur si bien que l'utilisateur se trouve piégé sur la passerelle et doit rebrousser chemin. Cette difficulté ne se présente pas quand les deux ascenseurs sont en panne, ce qui est fréquent.	Depuis la mise en service de la passerelle, et des ascenseurs à St André de Cubzac, par la SNCF (en qualité de propriétaire, maitrise d'ouvrage et gestionnaire de ces équipements), ces dysfonctionnements, qui ont été également relevés sur d'autres gares, sont connus. La Région a demandé à la SNCF, de les résoudre au plus vite.
Questions usagers	Réponses Région – SNCF
« Bonjour, pouvez-vous nous dire quand les ter 865128 départ Bordeaux 17:56 seront rétablis ? »	Les travaux d'accessibilité PMR de la gare de Bordeaux St Jean, ont nécessité, momentanément, de supprimer le TER de 17h56 au Service Annuel (SA) 2021, la semaine, du 6 septembre au 10 décembre 2021. Le TER suivant (départ Bordeaux, 18h08) est passé en unité multiple (permettant donc d'être plus capacitaire). Au SA 2022, cette situation va se prolonger temporairement, jusqu'au 25 février, uniquement le vendredi.



COMPTE-RENDU

AUTOMNE 2021

18 CONCERTATIONS

**pour améliorer
la qualité
des services TER**

**votre avis
compte !**



Plus d'informations concernant la ligne 43.1U dans les
volets 1 et 2 du compte-rendu.



RÉGION
**Nouvelle-
Aquitaine**

La Région vous transporte