AUTOMNE 2021

18 CONCERTATIONS pour améliorer la qualité des services TER

votre avis compte !

COMPTE-RENDU

Volet 1

Comité de lignes Nord Limousin

26 octobre 2021

L'ESSENTIEL DES INTERVENTIONS LORS DU COMITÉ DE LIGNES

SNCF

RÉGION Nouvelle-Aquitaine

La Région vous transporte

« Le Comité de défense de la gare d'Argenton a effectué un sondage auprès de ses adhérents pour leur demander quels sont les trajets de TER manquants qui leur sont indispensables. A ce jour, 186 personnes ont répondu et 2 trains concernant la Région Nouvelle-Aquitaine sont apparus en tête de leur classement, avec pour chacun 94 demandes. POUVOIR PARTIR POUR LIMOGES VERS 08h45 et POUVOIR REVENIR DE LIMOGES VERS 19H30/20H. Ces 2 TER doivent être mis en circulation. MERCI »

Comme cela a été évoqué lors des précédentes réunions avec le comité de vigilance, ces demandes sont étudiées en collaboration avec la Région Centre Val de Loire. Selon les faisabilités technique et financière, ces demandes pourraient être activées au SA2023, soit en décembre 2022.

« L'offre TER du matin dans le sens La Souterraine - Châteauroux n'est pas suffisante. Le premier TER est à 08h07 alors que la plupart des abonnés partent plus tôt et sont de fait obligés d'emprunter les Intercités ce qui représente un coût supplémentaire non compris dans le prix de l'abonnement de travail. Les abonnés réclament le rétablissement du TER de 06h07 La Souterraine - Orléans qui circulait jusqu'en 2019, et supprimé suite à la suppression du personnel en gare de La Souterraine. »

L'offre sur l'axe Limoges-Châteauroux est construite en recherchant la meilleure complémentarité possible entre les TER et les Intercités.
La Région a donc signé une convention avec l'Etat afin que les abonnés TER puissent voyager à bord des trains Intercités (sur leur trajet habituel TER) moyennant l'achat d'un pass-Intercités d'un montant de 15€ mensuel, sans autre surcoût pour l'usager (surcoût pris en charge par la Région).

« Il y a peu un TER direct Bordeaux Montluçon (avec arrêts intermédiaires mais sans changement circulait). C'était très pratique ! A quand son retour ? La correspondance en autocar à Limoges ou Guéret n'est pas des plus heureuses. »

Suite aux propositions de SNCF Voyageurs, la Région a privilégié la mise en place de TER Bordeaux-Montluçon en correspondance à Limoges afin d'améliorer la robustesse des trains sur cet axe. En effet, le moindre incident sur un trajet très long à des conséquences sur un nombre important de trains et sur l'ensemble de l'axe. La mise en place d'une desserte Bordeaux – Limoges en correspondance avec une desserte Limoges-Montluçon permet d'améliorer la régularité et de limiter les suppressions sur les 2 lignes.

« Il serait judicieux de changer les horaires des trains et de les mettre à des horaires adaptés pour les étudiants et travailleurs. exemple: départ de Guéret vers 7h afin d'arriver à Felletin avant 8h. idem dans l'autre sens et un le soir départ Guéret après 17h. ».

Les horaires de la ligne Guéret-Felletin sont en cours d'étude dans le cadre de la démarche OPTIM'TER en vue d'une refonte de l'offre.
Cette étude a pour objectif de proposer des horaires pertinents pour les déplacements domicile/travail et domicile/études.

« Lorsque dans une gare ou point d'arrêt il n'y a pas de guichet, de borne, ou le bon mode de paiement la possibilité d'acheter un billet au tarif normal au contrôleur doit être possible. Encore trop d'usagers n'ont pas accès à internet et il est anormal de mettre une contravention. Encore faut-il des contrôleurs dans tous les trains qui assurent également la sécurité. »

La Région a demandé à SNCF de ne pas appliquer de majoration sur la vente de billet à bord, en absence de guichets ou de bornes en gare si l'usager se présente spontanément au contrôleur.
Dans la convention signée avec la SNCF, il est indiqué que des contrôleurs doivent être présents dans tous les trains sauf, sur certaines lignes périurbaines de l'étoile bordelaise dont les contrôles sont faits par des brigades mobiles.

« Régulièrement, le guichet de St Sébastien est tenu par des agents non habilités à utiliser le terminal de vente. Ils ont juste un smartphone "mobiléo" qui capte très mal dans le hall. De surcroit, ils ne peuvent faire que certains types de billets : pas d'abonnement Liberté SNCF, pas de paiement en chèques vacances ou bancaires par exemple. Cette situation dégradée est pénalisante. Est-elle appelée à perdurer ? »

Les agents habilités à la vente, utilisent d'autres terminaux de paiement que ceux du guichet, dont mobiléo. Les agents peuvent rencontrer des problèmes de réseaux. Cette solution a été mise en place afin de faire face aux problèmes de personnel lié au COVID-19. Les guichets ont ainsi pu rester ouverts pour mieux répondre aux demandes. Cette situation n'est pas appelée à perdurer.

AUTOMNE 2021

18 CONCERTATIONS
pour améliorer
la qualité
des services TER

votre avis compte !

COMPTE-RENDU

Retrouvez l'ensemble des actualités, questions et propositions concernant les lignes 21 et 25 ainsi que leurs réponses dans les volets 2 et 3.

SNCF

RÉGION Nouvelle-Aquitaine

La Région vous transporte