



## COMPTE-RENDU

**PRINTEMPS 2022**  
**15 CONCERTATIONS**  
pour améliorer  
la qualité  
des services TER

**votre avis**  
**COMPTE**

Volet 3

Comité de lignes Bassin de Saintes

28 avril 2022

L'ESSENTIEL DES INTERVENTIONS LORS DU COMITÉ DE LIGNES

**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 lignes ainsi que les **SMS envoyés lors de celui-ci**.

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

## **1 : Questions plateforme de concertation**

<b><i>Confort</i></b>	<b><i>Réponses Région-SNCF</i></b>
« Permettre aux usagers des Lignes TER de travailler à bord en s'assurant que les prises électriques mises à disposition des usagers fonctionnent ! Et non le contraire comme dans 50% des cas... ».	La Région est attentive à la qualité de service des usagers. Des enquêtes de vérification de cette qualité sont menées toute l'année. Il ne nous a cependant jamais été remonté d'indisponibilité importante des prises dans les trains. Nous avons transmis votre demande à la SNCF afin qu'elle soit attentive sur ce point.
<b><i>Gares (offre de services)</i></b>	<b><i>Réponses Région-SNCF</i></b>
« Doubler les trajets TER des lignes Royan/Saintes et Saintes/Angoulême. Suite hausse du carburant, il est nécessaire de privilégier le mode ferroviaire pour les déplacements maison/travail. Aujourd'hui, en exemple, la ligne Royan/Saintes n'est pas pertinente dans son offre ».	Il n'est pas prévu de création d'offre supplémentaire entre Royan et Saintes pour le service annuel 2023. Toutefois, au service annuel 2024, la mise en œuvre d'Optim'TER visant à rendre l'offre TER plus lisible et attractive, pourra permettre de créer des trains supplémentaires ou avec un positionnement horaire plus adapté pour les usagers du quotidien.
<b><i>Gares (offre de services)</i></b>	<b><i>Réponses Région-SNCF</i></b>
« Demander une vérification fréquente du fonctionnement des ascenseurs mis à la disposition des passagers voyageant avec des valises pour leur faciliter leur transfert en gare d'Angoulême... ».	Nous avons fait remonter votre demande à SNCF Gares&Connexions. Ils sont conscients des problématiques des ascenseurs de la gare d'Angoulême qui ont malheureusement de nombreux problèmes malgré une vigilance accrue des équipes.
<b><i>Gares (offre de services)</i></b>	<b><i>Réponses Région-SNCF</i></b>
« Bonjour, la convention TER liant SNCF et le Conseil Régional arrive à échéance en 2024. Quelle décision va prendre le CR : - avenant pour 2 ans ? - nouvelle convention avec SNCF suite à ses excellents résultats (conformes aux attentes du CR) pour une durée entre 6 et 8 ans - appel d'offre avec ouverture d'un ou plusieurs lots ? Si "oui", lesquels? Merci ».	A ce stade, cette décision n'a pas été prise. Elle sera soumise à un vote en Séance Plénière régionale d'ici la fin de l'année 2022.
<b><i>Gares (offre de services)</i></b>	<b><i>Réponses Région-SNCF</i></b>
« Bonjour, les travaux de modernisation sur la L16 vont avoir lieu en 2023 afin de permettre une meilleure fluidité des circulations TER. Mais elle va également entraîner le retrait d'agent SNCF dans les gares (exemple Jarnac, Chateaneuf, Cognac,...). Quelle position va prendre le Conseil Régional sur : - les horaires d'ouverture des gares ? - sur les horaires d'ouvertures des guichets ? - tous les guichets sont-ils maintenus ? Où ? - les prises en charge des PSH/PMR ? Où ? Qui ? Merci ».	En effet, l'automatisation de la signalisation entrainera le retrait d'agent de SNCF Réseau dans les gares de Châteauneuf, Jarnac et Cognac. Des discussions sont en cours avec la SNCF concernant la question de l'ouverture des gares. La Région veillera au maintien du nombre de guichets et du nombre d'heures d'ouverture des guichets. Concernant la prise en charge PMR, parmi les gares concernées, aujourd'hui seule la gare de Cognac dispose du service Accès TER. La prise en des voyageurs ayant souscrit à ce service sera poursuivie dans cette gare.

<b>Horaires</b>	<b>Réponses Région-SNCF</b>
« Bonjour, Serait-il possible de savoir comment sont fixés les changements de planification des TER SVP ? Sur la ligne Angoulême-Royan, la répartition des horaires, au départ d'Angoulême ont été modifié : Départs à 16h59 / 18h22 / 18h59. Pourquoi avoir supprimé le train entre 16h59 / 18h22 ? Quelle justification, à part que je serai la seule utilisatrice de l'ancien horaire de 17h46 et que cela ne me permet plus d'utiliser ce moyen de transport ? ».	L'horaire du TER 864544 auquel vous faites référence a été retardé à 18h22 afin de créer une correspondance avec le TGV en provenance de Paris qui arrive à 18h06 suite à de nombreuses demandes. Toutefois, nous prenons note de votre demande d'un train entre 16h59 et 18h22 afin de voir dans quelle mesure est-ce qu'elle pourrait être prise en compte dans le cadre d'Optim'TER.
<b>Horaires</b>	<b>Réponses Région-SNCF</b>
« Demande d'une correspondance pour aller de Royan à Poitiers par Niort. Actuellement il y a pratiquement 1 heure d'attente à Niort. Idem Poitiers /Royan. Surtout le vendredi et dimanche pour étudiants ».	A Niort, nous priorisons en général les correspondances avec les TGV vers Paris pour lesquelles nous avons beaucoup de demandes. La plupart de ces TGV marquent l'arrêt à Poitiers.
<b>Horaires</b>	<b>Réponses Région-SNCF</b>
« Trois horaires dans l'après-midi c'est trop peu. Quand je finis les cours à 17h30 je dois attendre 19h30 et cela me fait arriver à 20h chez moi ou encore quand je finis à 12h30 je dois attendre 15h30 car le train de 12h49 je n'ai pas le temps de manger ni de descendre du lycée. Ou encore le train du matin qui fait Saintes-Royan nous fait arriver à 8h18. j'arrive donc tous les jours en retard au lycée. Pourquoi avoir changé l'horaire ? Quand on arrivait à 8h10 c'était parfait.».	Concernant l'arrivée à 8h18, pour le service annuel 2022, nous sommes conscients de la problématique horaire du Lycée atlantique mais il ne nous a pas été possible d'avancer plus ce train en maintenant l'ensemble des correspondances de celui-ci à Saintes.  Une solution a été trouvée pour le service annuel 2023 avec une arrivée prévue à Royan à 8h10.  Nous prenons également note de vos autres demandes afin de voir dans quelle mesure elles pourraient être prise en compte dans le cadre d'Optim'TER.
<b>Horaires</b>	<b>Réponses Région-SNCF</b>
« Pourriez-vous prendre en considération les gens qui travaillent avec des horaires décalés ? Mettre un premier train à 6h du matin pour aller sur Royan serait enfin plus simple pour tous ceux qui comme moi débute le travail à 6h30 chaque matin et qui se retrouve dans l'embarras car pas de permis de conduire. Beaucoup de personnes travaillent sur Royan et ne peuvent pas accepter un poste car il n'y a pas de solution de transport. Pensons embauches, pensons plus de trains et surtout plus tôt ».	Au service annuel 2023, le premier train arrivera également à 8h10, ce qui correspond à la demande majoritaire. Il n'y a par ailleurs pas de création d'offre prévue sur la ligne pour 2023.  Nous prenons toutefois note de vos autres demandes afin de voir dans quelle mesure elles pourraient être prises en compte dans le cadre des prochains services annuels et d'Optim'TER.
<b>Horaires</b>	<b>Réponses Région-SNCF</b>
« Le train 864518 est peu utile (départ Royan 16h09-17h41 Angoulême) car il suppose une correspondance de quasiment une heure avec un TGV en gare d'Angoulême Comme il s'agit d'une VU et que deux TER se croisent à Châteauneuf tout n'est pas simple ; quitte à faire un choix autant sacrifier le 864626 dans l'autre sens et faire partir les deux trains avec +30-35 mn	Il n'est pas prévu de décaler ces trains pour le service annuel 2023. En l'état, la fréquentation de ces deux trains est par ailleurs très bonne. Nous prenons toutefois note de votre demande afin de voir dans quelle mesure est-ce qu'elle pourrait être prise en compte dans le cadre des prochains services annuels et d'Optim'TER.

<p>Il y a plus de Parisiens qui partent de Royan le dimanche, que de Parisiens venant à Royan le dimanche ».</p>	
<p><b>Horaires</b></p>	<p><b>Réponses Région-SNCF</b></p>
<p>« Bonjour. Le 1er TGV de la journée Paris 06h02 &gt; Angoulême 08h23 n'est pas en correspondance avec un TER vers Cognac / Saintes. L'ajout d'un TER au départ d'Angoulême vers 8h30/35, en correspondance avec ce TGV, permettrait d'arriver en territoire cognaçais vers 9h15, offrant ainsi une journée complète sur place ».</p>	<p>Le matin, le choix a été fait de proposer des bonnes correspondances vers Paris pour les deux premiers TGV du matin ainsi que les usagers du quotidien (vers Angoulême et Saintes). L'infrastructure et l'offre actuelle ne permettent pas d'assurer en plus une correspondance avec ce TGV depuis Paris.</p>
<p><b>Horaires</b></p>	<p><b>Réponses Région-SNCF</b></p>
<p>« Avoir plus de trains Vals de Charente, qui relie La Rochelle à Angoulême (et inversement) et qui s'arrêtent en gare de Saint Savinien».</p>	<p>Il n'est pas prévu d'augmenter le nombre de Val de Charente au prochain service annuel. Toutefois, nous prenons note de votre demande afin de voir dans quelle mesure est-ce qu'elle pourrait être prise en compte dans le cadre d'Optim'TER.</p>
<p><b>Horaires</b></p>	<p><b>Réponses Région-SNCF</b></p>
<p>« Il n'existe qu'une seule arrivée avant 9h00 à Royan le matin (8h18). Outre que l'offre est plus que minimaliste, celle-ci est trop tardive pour les lycéens se rendant au lycée de de l'Atlantique dont les cours débutent à 8h30. Jusqu'à quand cette situation va t'elle perdurer ?».</p>	<p>Nous sommes conscient de cette problématique, toutefois nous n'avons pas été en mesure de faire arriver ce TER plus tôt tout en maintenant les correspondances à Saintes en 2022. Une solution a par contre été trouvée pour le service annuel 2023. Ce TER arrivera à Royan à 8h10 à partir de décembre 2022.</p>
<p><b>Horaires</b></p>	<p><b>Réponses Région-SNCF</b></p>
<p>« Bien que quelques rares améliorations soient intervenues depuis le début avril suite à nos propositions et la mobilisation des collectivités, la qualité des correspondances reste globalement mauvaise dans la tranche horaire entre 9h00 et 16h30. Au SA 2023, le CR NA entend-t-il tout mettre en œuvre pour revenir à une situation acceptable pour les usagers ? ».</p>	<p>Au service annuel 2023, les horaires de quatre TER supplémentaires seront modifiées afin d'améliorer les correspondances TER/TGV à Angoulême. Vous pouvez retrouver le détail de ces améliorations dans la présentation faite durant le comité, disponible dans le volet 2 du compte rendu.</p>
<p><b>Horaires</b></p>	<p><b>Réponses Région-SNCF</b></p>
<p>« Suite à la suppression de certains horaires lors derniers changements d'hiver, il convient d'attendre désormais 18H12 pour repartir de Saintes avec une arrivée à Royan à 18h40 au lieu de 17H10 (suppression du train de 16H39). Il conviendrait de penser un peu plus aux personnes qui travaillent et se déplacent au quotidien plutôt qu'aux voyages d'agrément. Serait-il possible d'intercaler un train entre 16H11 et 18H12 permettant de rentrer à une heure plus normale ? Merci ».</p>	<p>Il n'est pas prévu de création d'offre supplémentaire au prochain service annuel. Toutefois, nous prenons note de votre demande afin de voir dans quelle mesure est-ce qu'elle pourrait être prise en compte dans le cadre d'Optim'TER.</p>
<p><b>Horaires</b></p>	<p><b>Réponses Région-SNCF</b></p>
<p>« Bonjour, - A l'instar du TER Niort - Royan du samedi, départ 9h59 - arrivée 11h36 et de celui du dimanche, départ 9h15 - arrivée 10h49, serait-il possible d'avoir un même service en semaine, et plus précisément à la belle saison.</p>	<p>Il n'est pas prévu d'étendre ces circulations à la semaine pour le service annuel 2023.</p> <p>Nous avons toutefois conscience de la volonté d'avoir un aller-retour permettant de passer la journée à Royan depuis Niort l'été</p>

<p>- A l'instar du TER Royan - Niort du dimanche, départ 17h36 - arrivée 19h16, serait-il possible d'avoir un même service le samedi et en semaine, et plus précisément à la belle saison. Cordialement ».</p>	<p>et verrons si cela peut être mis en place dans le cadre de la démarche Optim'TER.</p>
<p><b>Horaires</b></p>	<p><b>Réponses Région-SNCF</b></p>
<p>« La fin de la modernisation tant attendue d'Angoulême-Beillant sera effective fin juin 2023. Une offre TER remaniée doit émerger à cette échéance basée sur les nouvelles performances que va pouvoir offrir l'infrastructure tant en terme de vitesse et que de signalisation. Les correspondances TER/TGV devront être ajustées finement afin de retrouver une attractivité qui fait aujourd'hui largement défaut. Les usagers apprécieraient beaucoup que soit levé le voile. Qu'en sera-t-il exactement ? ».</p>	<p>Dès l'été, grâce aux nouvelles possibilités offerte par la signalisation modernisée, le TER864518 du dimanche Royan 16h05 -Angoulême 17h39 sera retardé de 30 minutes pour créer une nouvelle correspondance avec le TGV de 18h33 à Niort.</p> <p>D'autres améliorations pourront suivre dès le service annuel 2024 avec la mise en place d'Optim'TER sur le lot 1.</p>
<p><b>Horaires</b></p>	<p><b>Réponses Région-SNCF</b></p>
<p>« Nous sommes un collectif d'une trentaine d'usagers de la ligne 16 du TER, actifs ou étudiants pour la plupart abonnés depuis plusieurs années, et nous avons "subi" les modifications horaires de décembre 2021, parmi lesquelles celle du TER 864622 dont le départ a été retardé de 10 min rendant compliqué la prise de poste de certains passagers. Un horaire proche de 6h30 serait apprécié ».</p>	<p>Suite à votre demande, ce train sera avancé à 6h20 en 2023 pour une arrivée à Saintes vers 7h30 ce qui devrait mieux répondre à vos besoins.</p>
<p><b>Horaires</b></p>	<p><b>Réponses Région-SNCF</b></p>
<p>« Nous sommes un collectif d'une trentaine d'usagers de la ligne 16 du TER, actifs ou étudiants pour la plupart abonnés depuis plusieurs années, et nous avons "subi" les modifications horaires de décembre 2021, parmi lesquelles celle du TER 864625 dont l'heure de départ a été avancé de 10 à 20 minutes, et qui ne convient plus aux horaires de fin de travail à Saintes, d'autant plus que désormais le train suivant est 2h plus tard : un départ de Saintes entre 18h15 et 18h30 serait préférable».</p>	<p>Le train auquel vous faites référence est le Val de Charente au départ de La Rochelle ville à 16h50. Ce train circule juste avant l'Intercites Nantes- Bordeaux qui passe à La Rochelle ville à 17h39. La signalisation entre Rochefort et Saintes nous impose à ce jour un espacement de 40 minutes entre deux trains. Le TER auquel vous faites référence ne peut donc pas être retardé d'avantage à cause de cet Intercites. Sachez toutefois que des études de modernisation de la signalisation entre Rochefort et Saintes vont être lancées prochainement et devraient à terme permettre plus de souplesse à terme.</p>
<p><b>Horaires</b></p>	<p><b>Réponses Région-SNCF</b></p>
<p>« Nous sommes un collectif d'une trentaine d'usagers de la ligne 16 du TER, actifs ou étudiants pour la plupart abonnés depuis plusieurs années, et nous avons "subi" les modifications horaires de décembre 2021, parmi lesquelles celle du TER 864568 dont l'heure de départ a été avancé de 20 à 30 minutes selon les gares, et qui ne convient plus aux horaires de fin de travail à Saintes et Cognac : un retour à l'ancien horaire est fortement souhaité ».</p>	<p>Il n'est pas prévu de rétablir l'horaire de ce train au prochain service annuel. Cela n'est par ailleurs pas possible en l'état car ce train croise un Val de Charente en correspondance TGV.</p> <p>Toutefois, nous prenons note de votre demande afin de voir dans quelle mesure est-ce qu'elle pourrait être prise en compte dans le cadre d'Optim'TER.</p>

<b>Horaires</b>	<b>Réponses Région-SNCF</b>
<p>« Bonjour. Niort est une ville avec de nombreuses assurances et des employés du tertiaire. Ne serait-il pas possible de faire coïncider les horaires des trains avec ceux des bureaux, en particulier le matin ? Pourquoi partir si tôt alors qu'aucune correspondance n'est possible avant 25 minutes à la gare de Niort ? Arrivée à 08h05 à Niort. Ne serait-il pas possible de le décaler de 20 minutes ? Merci ».</p>	<p>L'arrivée à 8h05 correspond à la demande de nombreux usagers du quotidien et notamment des scolaires et des salariés qui commencent à 8h30 et dont le lieu de travail n'est pas à proximité immédiate de la gare.</p>
<b>Information voyageurs</b>	<b>Réponses Région-SNCF</b>
<p>« Lors du remplacement du TER par un Autocar, s'assurer :  - Que le chauffeur soit apte à conduire le trajet sans avoir à marquer une pause durant son trajet, retardant ainsi le temps du parcours.  - Que l'autocar présente un minimum de confort, comme des liseuses individuelles sur les services de nuit... ».</p>	<p>Nous prenons note de vos demandes. Les chauffeurs sont normalement au fait du parcours afin de ne pas avoir à faire des pauses. S'ils sont amenés à faire des pauses cela est en général dû à des travaux non prévus qui imposent des déviations.</p>
<b>Information voyageurs</b>	<b>Réponses Région-SNCF</b>
<p>« En cas d'irrégularités de trafic tels que changement d'horaires de départ ou d'arrivée modifiés en Gare de Royan, services assurés par TER et par Autocars de remplacement, s'assurer de la présence d'agents SNCF en gare de Royan, pour assurer l'information et l'aide aux passagers ».</p>	<p>Des agents SNCF sont toujours présents en gare de Royan. Cependant ils doivent, en plus de l'information voyageurs, assurer le départ des trains et la tenue des guichets. Ils ne peuvent donc pas toujours être présents au niveau de la gare routière comme vous le demandez.</p>
<b>Intermodalités</b>	<b>Réponses Région-SNCF</b>
<p>« Bonjour. L'idéal serait d'avoir une correspondance sans attente pour prendre un TGV direct Paris :  1. soit Royan –Bordeaux, Royan-La Rochelle  2. raccourci le délai de 5 heures de voyage.  Merci».</p>	<p>La Région met tout en place afin que les correspondances TER/TGV vers Paris et Bordeaux soient le plus optimisées possibles. En avril 2022, les horaires de 3 TER ont été modifiés afin d'améliorer les correspondances TER/TGV. De nouvelles améliorations seront par ailleurs mises en place au service annuel 2023. Vous retrouverez le détail de ces améliorations dans la présentation faite en séance. (Volet 2 du compte rendu)  Cependant, l'infrastructure contrainte ne permet pas toujours une optimisation de la totalité des correspondances.</p>
<b>Intermodalités</b>	<b>Réponses Région-SNCF</b>
<p>« Même si cela ne concerne pas directement ce comité de ligne, serait-il possible d'améliorer le temps de parcours entre Niort - Saintes - Bordeaux (meilleure correspondance à Saintes, TER sans changement Niort - Saintes - Bordeaux...). Relier facilement la capitale régionale aux territoires ayant une certaine distance est essentielle. Cordialement ».</p>	<p>Il n'est pas prévu de mettre en place de TER directs Niort – Saintes – Bordeaux à court terme.  Nous avons toutefois conscience de cette demande de déplacement et faisons en sorte chaque année de proposer les meilleures correspondances possibles à Saintes. Celles-ci ne peuvent malheureusement pas toujours être optimisées en des contraintes d'infrastructures et des compromis d'offre à faire sur l'étoile de Saintes.  Ainsi, 3 TER par sens permettent des correspondances vers Bordeaux avec des temps compris entre 15 et 30 minutes.</p>

## **2 : Questions usagers posées en comité de lignes**

<b>Questions usagers comité de lignes</b>	<b>Réponses Région-SNCF</b>
<p>« Bonsoir. Françoise Mesnard, Maire de Saint-Jean-d'Angély. Ma question concerne les horaires de la ligne 17. Le Maire de Niort, le Président de l'Agglomération de Niort et moi-même avons envoyé courrier le 2 octobre. On faisait un certains nombres propositions peu coûteuses pour améliorer le service :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Faire en sorte qu'il y ait 2 trains aller le matin et 2 trains retour le soir, dans les deux sens. (Il n'y en a plus qu'un dans un sens) En remettant un ancien train 864467 de 7 h 49 au départ de Niort.</li><li>2. amélioration de la correspondance avec le TGV et l'Intercites, TGV qui part de Paris avec une arrivée à Niort à 9 h 02. Proposition : TER décalé à 9 h 15 au départ de Niort pour arriver à 10 h 20. Cela permet une meilleure correspondance avec l'Intercites La Rochelle-Bordeaux</li><li>3. remise en service du Saintes-Niort au départ de Saintes à 16 h 02 pour une arrivée Niort 17 h 03</li><li>4. arrêt à toutes les gares pour les trains de proximité du matin et soir</li><li>5. problème de correspondance Paris retour. Parfait pour le vendredi, mais pourquoi pas les autres jours ?</li><li>6. gare de Niort : les personnes âgées se garent de l'autre côté de la gare, traverser le tunnel, pas d'ascenseur.</li></ol>	<p>Ces propositions ont déjà été enregistrées et ont déjà fait l'objet de réponses par les services de la Région Nouvelle-Aquitaine.</p> <p>Il n'y aura pas de création d'offre supplémentaire en dehors d'Optim'TER qui sera mis en place en 2024 sur ce secteur. Le chantier va être lancé cette année et les questions soulevées sur la desserte Saintes-Niort et au-delà font partie de la remise à plat de l'ensemble. Les collectivités seront associées à la concertation qui aura lieu à la rentrée 2022. Concernant plus spécifiquement vos demandes :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Il n'est pas prévu de mettre de TER supplémentaire au départ de Niort à 7h49 au SA2023. A noter qu'il n'y a pas eu de diminution d'offre sur la ligne 17 dans les derniers services annuels.</li><li>2. Il est bien prévu que le TER 864463 auquel vous faites référence soit décalé pour un départ à 9h14 de Niort et une correspondance en 14 minutes avec le TGV en provenance de Paris. Cela fait partie des améliorations qui seront mises en place dès le prochain service annuel 2023.</li><li>3. Le TER 864472 circulera au SA2023 à l'horaire Saintes 16h20 – Niort 17h25 afin d'optimiser la correspondance avec le TGV de 17h43.</li><li>4. Les deux trains vers Niort en pointe du matin (arrivée 7h16 et 8h05) et depuis Niort en pointe du soir (départ 17h49 et 18h40) desservent tous les arrêts sauf Saint-Hilaire de Brizambourg. Ce sera également le cas en 2023. Dans le cadre d'Optim'TER un travail sera fait pour systématiser la politique d'arrêts, par type de mission.</li><li>5. En dehors du vendredi et du dimanche, le dernier retour en correspondance avec Paris se fait avec le train de 17h49 au départ de Niort pour une arrivée à 18h35 à St-Jean d'Angély. La possibilité de faire circuler le train du vendredi toute la semaine a été étudiée en 2021 mais s'est avérée trop coûteuse. Nous espérons qu'Optim'TER permettra de répondre à cette demande à un coût plus soutenable pour la Collectivité.</li><li>6. La mise en accessibilité de la gare de Niort est envisagée pour 2025/2026.</li></ol>

<p><b>Questions usagers comité de lignes</b></p> <p>Le Plan de Transport Adapté que l'on met en place pendant les travaux ne sont pas toujours adaptés aux besoins des usagers.</p>	<p><b>Réponses Région-SNCF</b></p> <p>Une réunion de concertation est prévue à l'automne dans le cadre du Plan de Transport Adapté qui sera mis en place sur la ligne 16 afin de s'assurer qu'il soit adapté aux besoins des usagers. Les temps de trajet en bus sont bien sûr plus longs qu'en train. On ne peut reproduire exactement la même offre de service avec les cars de substitution.</p>
<p><b>Questions usagers comité de lignes</b></p> <p>« Syndicat CGT Saintes, conducteur de TER basé à Saintes :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Face à la hausse du carburant et des enjeux environnementaux, la Région se doit de mettre en place un plan de transport répondant aux besoins de déplacement des populations. Nous demandons le retour à 6 A/R TER entre Niort et Saintes comme par le passé. Les sillons sont techniquement disponibles et ce sont des trains en terme personnel et en terme engin-moteur. Il faut de l'offre pour qu'il y ait des gens dans les trains.</li> <li>2. Sur les dessertes équilibrées : pourquoi aujourd'hui ne peut-on faire que Loulay-Niort le matin ou Niort-Loulay le soir ? Loulay-Saintes le matin, ce n'est pas possible ?</li> <li>3. Les correspondances plus tardives : on peut remettre des trains, il y a beaucoup de choses à faire, cela peut se faire à coût constant en terme agent et engin-moteur.</li> <li>4. Sur l'axe Saintes-Angoulême : la modernisation de la signalisation prévue pour juin 2023 ne doit pas justifier la disparition des guichets des gares de Jarnac et Châteauneuf, suite au retrait des agents de circulation sur la ligne (19 agents en 2023). Nous demandons un avis de la Région sur ce maintien d'une présence dans ces gares.</li> <li>5. Saintes-Royan : il y a une refonte de l'offre à faire. Le départ le plus tardif est à 19 h 20-30 sur une cité balnéaire comme est Royan, on ne peut revenir le soir vers Saintes. Alors que les vendredis ou les dimanches les trains repartent à vide. Pourquoi dès le SA 23, ces trains ne peuvent-ils pas être mis en commercial, au moins l'été ou en période de vacances scolaires ?</li> </ol>	<p><b>Réponses Région-SNCF</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Il n'y aura pas de création d'offre supplémentaire en dehors d'Optim'TER qui sera mis en place en 2024.</li> <li>2. Nous prenons note de cette demande afin d'étudier s'il est pertinent de faire évoluer la politique de desserte de la ligne dans le cadre d'Optim'TER.</li> <li>3. Cela n'est à ce stade pas possible à coût constant sans une refonte complète de l'offre. C'est l'objet d'Optim'Ter pour le SA2024.</li> <li>4. Il n'y aura pas de modification de l'amplitude d'ouverture des guichets suite aux travaux.</li> <li>5. La mise en service commercial de ce train auquel vous faites référence impliquerait des coûts supplémentaires pour la Région (agents de contrôle). L'horaire très tardif de celui-ci ne semble par ailleurs pas pertinent. Nous prenons toutefois note de votre demande. La Région réfléchit par ailleurs à une desserte estivale entre Saintes et Royan le soir. Il y a un fort déficit actuellement sur la desserte de retour de Royan le soir.</li> <li>6. La date de fermeture n'est pas connue à ce jour mais elle ne sera pas de 2 fois 9 mois, mais plutôt 1 fois 9 mois. La SNCF doit trouver des solutions pour que le plan de transport soit le moins impacté, et le plus efficace possible pour les usagers. Il est envisagé des fermetures de lignes par tronçon (Saintes-Saint Jean d'Angély), puis au sud de Niort. Le reste des travaux sera traité dans le cadre d'une phase ultérieure. Ce n'est pas encore finalisé, mais c'est en projet. Il ne faut</li> </ol>

<p>6. Sur les travaux : on a pu voir que Saintes-Niort va fermer deux fois neuf mois 2024-25. Ce sera des travaux de jour et la nuit circulaire pour un train de fret à vocation nationale, autoroute ferroviaire atlantique. La Région finance 80 % des travaux et ouvre la nuit pour faire circuler un train à vocation nationale et Réseau ne finance que 8 % des travaux. Notre demande est de laisser les TER circuler en amont proche de ces travaux ou une fermeture totale pour tous les trains.</p>	<p>en tous cas pas opposer le fret au TER. Il y a un intérêt économique pour les secteurs. Il faut ménager l'ensemble les circulations. Il faut ainsi trouver un équilibre entre une fermeture de ligne qui soit la plus courte possible mais en même temps, la plus optimisée financièrement pour l'utilisateur et la Région tout en ménageant la circulation fret.</p>
<p><b>Questions usagers comité de lignes</b></p>	<p><b>Réponses Région-SNCF</b></p>
<p>« FNAUT Poitou-Charentes. Le SA 2022 : les choses commencent un peu à changer. La Région devrait revoir encore un certains nombres d'horaires. Avec Optim'Ter si on est mieux connecté à l'offre TGV avec des temps de correspondance de 15 mn. On regagnera des voyageurs.</p> <p>L'année prochaine SNCF Réseau nous a indiqué que la ligne Saintes-Angoulême va devoir fermer à nouveau pour 14 semaines. Donc, il y aura un plan de transport adapté. Il y a 2 points à soulever :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permettre de faire du Niort Royan correspondance TGV sachant qu'Angoulême va être dégradée. Il ne faut pas tarder au niveau de la faisabilité de choisir un A/R Plan de transport bus entre Saintes et Angoulême. La desserte de Châteauneuf systématique n'est pas la bonne solution. Cela fait perdre 20 mn et surtout une fuite de voyageurs importantes (Cognac Angoulême en plus d'une heure). Le matin, il faut desservir Châteauneuf et réserver en milieu de journée de Saintes à Châteauneuf. S'il y a besoin de correspondance, on fait la desserte à la demande.</li> <li>2. Sur Optim'Ter. J'attends la concertation ».</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Une réunion de concertation est prévue à l'automne pour présenter le Plan de Transport Adapté envisagé sur la ligne 16 afin de s'assurer qu'il soit adapté aux besoins des usagers. Nous étudions par ailleurs la possibilité de mettre en place un aller – retour TER Niort – Royan supplémentaire pour les correspondances TGV, à l'image de ce qui a été fait en 2021.</li> <li>2. La FNAUT PC sera associé à la concertation portant sur Optim'TER en septembre prochain.</li> </ol>
<p><b>Questions usagers comité de lignes</b></p>	<p><b>Réponses Région-SNCF</b></p>
<p>« Collectif d'usagers ligne 16, voyage Saintes- Angoulême. Nous sommes fortement impactés par les changements d'horaires intervenus en décembre, afin de favoriser les correspondances TER avec le TGV Angoulême. Les modifications concernent principalement les trains qui font le retour de Saintes à Angoulême. Pour beaucoup d'usagers qui terminent leur travail vers 17 h-18 h, il est impossible de prendre un train à Saintes dans de bonnes conditions. On a l'impression de ne pas avoir été représenté lors des précédents comités de lignes. On n'a pas besoin de prendre le TGV, mais nous prenons le TER tous les jours. Beaucoup de personnes ont abandonné le train pendant les travaux, et</p>	<p>Le TER a pour vocation principale de répondre à la mobilité quotidienne. La politique de la Région est d'écouter les usagers. La Région va vous rencontrer afin d'étudier vos demandes.</p>

<p>depuis décembre ces personnes n'ont pas repris le train. Vous allez perdre des abonnés.</p> <p>Le service annuel nous est présenté. Peut-il évoluer en tenant compte de nos propositions ? ».</p>	
<p><b>Questions usagers comité de lignes</b></p> <p>« Bonsoir. Je fais Royan-Paris deux ou trois fois par mois en aller-retour. Je suis satisfait des aménagements de correspondances. Cependant, au mois de décembre, j'ai été contraint d'utiliser le bus, car un TER avait été supprimé et remplacé par un bus sans que les usagers soient avertis. Nous étions une trentaine de personnes sans voir personne pour nous renseigner en gare de Royan. La SNCF nous a renvoyé vers les outils informatiques d'informations et rien n'était posté dessus. La Région, suite au courrier que j'ai adressé pour me plaindre, me renvoie aux outils TER et au nouveau site internet qui n'est pas réellement une réussite. Il faudrait prévoir un agent qui soit disponible pour renseigner les usagers. Concrètement, je voulais savoir à qui m'adresser ? ».</p>	<p><b>Réponses Région-SNCF</b></p> <p>En termes de réclamation, un formulaire de contact est disponible à cet effet sur le site TER SNCF.</p> <p>Concernant la gare de Royan, il y a deux profils d'agents en gare : des vendeuses aux guichets et des agents de circulation. Ils ne sont pas toujours là selon l'horaire. Il est vrai qu'il est très difficile à Royan de s'extraire, pour les agents SNCF, pour aller au niveau de la gare routière (les agents ne peuvent être à deux endroits en même temps).</p> <p>Pour obtenir de l'information en temps réel, le bon réflexe est d'aller sur l'appli SNCF qui dispose de l'information la plus à jour. La SNCF travaille, notamment avec le centre opérationnel de Bordeaux dans le but de renseigner le client le plus tôt possible. Sur le mois de décembre, à cause des travaux en gare, les agents de Royan ont migré vers des endroits différents, sur des places transitoires. Cela n'a pas facilité la communication entre eux.</p>
<p><b>Questions usagers comité de lignes</b></p> <p>« Didier Simonnet, Agglomération de Royan. Vous avez fait un effort sur les correspondances. Pour 2023, il ne faut pas baisser la garde. Je rejoins la demande de Mme le Maire de Saint-Jean-d'Angély : ce que vous faites le vendredi soir en venant de Paris, il faudrait examiner la situation pour avoir tous les jours cette meilleure desserte, avoir une vraie desserte Saintes-Royan-Paris. ».</p>	<p><b>Réponses Région-SNCF</b></p> <p>La systématisation du train du vendredi soir à tous les jours de la semaine a été étudiée en 2021 mais était trop coûteuse pour être mise en place en 2022 ou 2023. Cette demande a été reportée au service annuel 2024 dans le cadre d'Optim'TER qui nous permet de créer de l'offre à un coût plus avantageux.</p>

### **3 : Questions usagers non répondues lors du comité de lignes**

<p><b>Questions usagers comité de ligne</b></p> <p>« Le 1er adjoint au Maire de Royan vous entend mais la ville regrette que des guichets aient été supprimés. Les usagers apprécieront ».</p>	<p><b>Réponses Région-SNCF</b></p> <p>La modernisation du bâtiment voyageurs a en effet conduit à la suppression de guichets inutilisés (constamment fermés) afin d'améliorer le confort des voyageurs et du personnel. Les horaires</p>
--	--

	d'ouverture ainsi que le nombre d'agent aux guichets n'a pas été réduit.
<b>Questions usagers comité de lignes</b>	<b>Réponses Région-SNCF</b>
« Qu'est-ce que le PTA ? ».	Il s'agit d'un Plan de Transport Adapté mis en place lors de travaux ou de perturbations. Il peut s'agir d'une modification d'offre avec ou sans mise en place d'une substitution routière.
<b>Questions usagers comité de lignes</b>	<b>Réponses Région-SNCF</b>
« Vous avez donné les tarifs pour Angoulême-Saintes et le prix abonné serait à 131 euros tandis que le PASS 30 voyages serait à 138 euros : on ne comprend pas trop cette logique (à moins que les 30 voyages ne soient plus limités à un mois ?) ».	Sur Angoulême – Saintes les tarifs des abonnements sont les suivants : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pass abonné mensuel à 150,40€/mois</li> <li>2. Pass abonné annuel est à 1579,20€/an soit 131,60€ par mois</li> <li>3. Pass30 voyages est à 138€/mois (utilisable sur le mois uniquement).</li> </ol>
<b>Questions usagers comité de lignes</b>	<b>Réponses Région-SNCF</b>
« Bonsoir, Pourriez-vous nous indiquer comment sont calculés les taux de régularité et les taux d'annulation des trains ? Je vous en remercie par avance ».	Concernant le taux de régularité, un train est compté à partir du moment où son retard est supérieur ou égal à 6 minutes.  Pour le taux de suppression, sont comptés les trains qui étaient prévus à J-1 et sont supprimés en dernière minute.
<b>Questions usagers comité de lignes</b>	<b>Réponses Région-SNCF</b>
« Les correspondances de/vers Bordeaux ont-elles été améliorées ou pas ? Bordeaux est également une destination importante pour notre bassin de vie ».	Au SA2022, 4 trajets Niort-Bordeaux et 3 trajets Bordeaux-Niort sont possibles avec des temps de correspondance entre 20 et 40 minutes. Ce sera également le cas en 2023.  L'amélioration de ces temps de correspondance fait toutefois partie des axes cibles d'Optim'TER pour 2024.
<b>Questions usagers comité de lignes</b>	<b>Réponses Région-SNCF</b>
« D'accord sur la desserte de Châteauneuf en bus (testé pendant 6 mois l'année dernière), sur le fait que ça ne doit pas être systématique...»	Le plan de transport adapté qui sera mis en place durant les travaux fera l'objet d'une concertation spécifique à l'automne.
<b>Questions usagers comité de lignes</b>	<b>Réponses Région-SNCF</b>
« Peut-on penser aux usagers qui n'ont pas de voitures ? Et qui se rendent tous les 3 semaines de Royan à Paris depuis mon installation à Royan depuis 4 mois ? ».	En avril 2022, les horaires de 3 TER ont été modifiés afin d'améliorer les correspondances TER/TGV. De nouvelles améliorations seront par ailleurs mises en place au service annuel 2023. Vous retrouverez le détail de ces améliorations dans la présentation faite en séance. (Volet 2 du compte rendu)



## COMPTE-RENDU

**PRINTEMPS 2022**  
**15 CONCERTATIONS**  
pour améliorer  
la qualité  
des services TER

**votre avis**  
**COMPTE**

Retrouvez l'ensemble des actualités concernant les lignes  
16 et 17 dans les volets 1 et 2 du compte-rendu.



RÉGION  
**Nouvelle-  
Aquitaine**

La Région vous transporte