



COMPTE-RENDU

AUTOMNE 2021
18 CONCERTATIONS
pour améliorer
la qualité
des services TER
**votre avis
compte !**



Volet 3

Comité de ligne POINTE DE GRAVE <> BORDEAUX

16.09.2021

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

Tarifs	Réponses Région-SNCF
« Lorsqu'un guichet automatique est en panne, il est anormal de payer un billet plus cher. Tout le monde n'est pas doté d'un téléphone "intelligent" et je trouve totalement anormal que la SNCF délègue la remise des billets à des entreprises privées de téléphonie. Puisque la SNCF a décidé de supprimer les services d'accueil du public dans les gares, elle se doit de garantir l'achat aux bornes automatiques. Et à défaut, elle doit proposer un tarif de bord équivalent à celui du guichet. »	Sur la ligne TER Pointe de Grave <> Bordeaux (Bx), des guichets de vente existent dans plusieurs gares : Blanquefort, Macau, Margaux, Pauillac, Lesparre, Soulac. En complément, l'intégralité des arrêts TER de cette ligne est équipée de Distributeur de Billets Régionaux (DBR). Toutefois, lorsqu'il n'est pas possible d'acheter son billet avant de monter dans le TER, via une application smartphone, le guichet ou le DBR, un voyageur se présentant immédiatement aux contrôleurs paye le prix d'un billet non majoré.
Tarifs	Réponses Région-SNCF
« En gare de Lesparre, arrivé plusieurs minutes avant le départ du train pour prendre un billet au guichet pour mon train de 16h25- le guichet a fermé à 16h15 - je n'ai pas pu prendre de billet car je paie en espèce et à bord le contrôleur m'a vendu un billet majoré à 25€. je trouve la situation injuste. »	« Il ne devrait pas y avoir de majoration lorsqu'un guichet est fermé ou lorsqu'une halte ou une gare TER ne présentent pas de distributeurs automatiques. Un voyageur se présentant aux contrôleurs paye le prix d'un billet non majoré. La SNCF demande à ce voyageur de transmettre ce billet en vue d'une régularisation.
Tarifs	Réponses Région-SNCF
« 11 juillet cet été en gare de Soulac, panne électrique, les 2 trains du soir sont annulés : aucune solution n'est proposée par la SNCF pour regagner Bordeaux. Je fais appel à la solidarité et quelqu'un me ramène en voiture. Je demande le remboursement de mon titre de transport (j'avais pris un aller-retour), il m'est refusé. La SNCF prétend qu'elle n'est pas responsable. Ceci est inadmissible. Des dizaines de personnes ont été coincées à Soulac ou au Verdon ce soir-là. Qui s'en soucie ? »	Le centre opérationnel a rencontré beaucoup de difficultés pour trouver un car de substitution. La SNCF invite les voyageurs impactés par cet incident à se rapprocher du Service client, afin de demander un remboursement.
Tarifs	Réponses Région-SNCF
« Il faudrait être autorisé à prendre le train qui va sur Pessac en partant de Parempuyre avec l'abonnement TBM car lorsque le train qui va sur Bordeaux est supprimé on doit attendre une heure le suivant ou aller à Blanquefort prendre le tram. Ce qui n'est pas normal. »	Depuis février 2020, l'expérimentation de l'acceptation tarifaire, permet aux abonnés TBM d'emprunter le TER avec leur titre urbain, sur les tronçons : Bx /Pessac – Parempuyre. Ce test, co-financé par Bordeaux Métropole et la Région, préfigure le « billet intermodal unique » est prorogé à cause du Covid, jusqu'en septembre 2022. Il s'inscrit dans le cadre du projet de Réseau Express Régional Métropolitain (RERM), visant à accroître la fréquentation des TER.

Tarifs	Réponses Région-SNCF
« Bonjour, le recours au télétravail ou un travail à temps partiel, par exemple, peuvent conduire à se déplacer sur la ligne 2 ou 3 fois par semaine et cela d'une façon régulière. Les différents types d'abonnements ne sont pas forcément adaptés à ces fréquences. Pourrait-on imaginer un système de cartes 10 ou 20 voyages à des tarifs étudiés par exemple, ou d'autres formules, pour minimiser un peu les coûts de transport ? »	Il existe un Pass abonné télétravail avec une formule 20 ou 30 voyages par mois, il peut être pris en charge par l'employeur. Exemple : Bordeaux – Lesparre: 20 voyages: 118 €/mois 30 voyages: 132 €/mois. L'achat est également possible sur l'appli MODALIS.
Horaires des TER	Réponses Région-SNCF
« Mettre en place un train supplémentaire au départ de Bordeaux entre 13h et 16h car cela un long intervalle sans transport pour venir dans le Médoc. »	Dans le cadre du Service Annuel (SA) 2022, et de la démarche SNCF-Région « Optim'TER », un TER est créé au départ de Bordeaux à 14h48, permettant ainsi de combler ce creux d'offre entre 13h et 16h. Il y aura donc un intervalle de 2h entre chaque train au lieu de 3h.
Horaires des TER	Réponses Région-SNCF
« Il serait judicieux de mettre en correspondance des trains au départ de la Pointe de Grave au lieu du Verdon (pas seulement qu'en juillet-août), mais également les week-ends de printemps et d'automne par exemple. »	Cette demande va être regardée, avec SNCF, selon notamment, les capacités de l'infrastructure ferroviaire, sachant que la Région veille en permanence aux enjeux des correspondances et l'opportunité en terme de potentiel de fréquentation.
Horaires des TER	Réponses Région-SNCF
« Il y a un train pour Lesparre-Pessac le matin mais pas de retour donc obligé de faire un détour vers Mérignac-Arlac ou à la gare St-jean. Est-il possible d'avoir au moins un retour pour les étudiants, travailleurs pour Pessac-Lesparre ? »	Ce TER du matin Lesparre-Pessac est lié à l'organisation industrielle de SNCF, selon la gestion de ses conducteurs, et de son parc de trains. Au SA2022, il n'est pas possible de réaliser un retour Pessac-Lesparre. Les deux solutions sont de réaliser une correspondance à Bordeaux St Jean, ou à Blanquefort.
Horaires des TER	Réponses Région-SNCF
« Pour le printemps et jusqu'à la fin des vacances de la Toussaint : avoir le dernier retour à 19h. Il existe durant les 2 mois d'été : je demande à ce qu'il soit étendu du premier jour du printemps jusqu'à la fin des vacances de la Toussaint. Merci pour votre attention sur cette proposition. Mettre deux rames les dimanches soir pour que nous ne restions pas debout durant 1h30. Merci aussi pour votre attention sur cette autre proposition. »	Depuis le mois de décembre 2021, l'amplitude horaire est améliorée : depuis Bordeaux St Jean, par exemple, le dernier TER partait au Service Annuel (SA) 2021 à 20h11, et au SA2022, part désormais à 20h41, soit + 30 mn. Une veille sur les fréquentations est effectuée et ainsi, des décisions seront prises pour instaurer des doubles rames le vendredi soir ou dimanche soir, si le besoin est avéré par SNCF.

<i>Horaires des TER</i>	<i>Réponses Région-SNCF</i>
« Le dernier train partant de Mérignac Arlac à 20h18, un autre train plus tard voir d'autres trains serait appréciable pour ceux et celles qui terminent le travail plus tard. »	La Région note cette demande, pour l'étudier avec SNCF, sachant qu'avec Opim'TER, au Service Annuel 2022, l'offre et l'amplitude horaire ont été améliorées. A titre d'exemple, depuis Bordeaux St Jean, le dernier TER partait au Service Annuel (SA) 2021 à 20h11, et au SA2022, part désormais à 20h41, soit + 30 mn.
<i>Horaires des TER</i>	
« Le dernier train pour le Verdon part à 18h29 de Bordeaux Saint Jean. C'est un peu tôt. Un dernier train vers 20h serait très apprécié (notamment les jeudis et vendredis). Surtout qu'un train, existe mais il s'arrête à Pauillac. »	
<i>Horaires des TER</i>	<i>Réponses Région-SNCF</i>
« Une augmentation du nombre de trains A/R serait bienvenue. Habitant Parempuyre avec peu de bus qui passent par la gare, il faut attendre très longtemps parfois selon que l'on aille à Mérignac ou Pessac. »	Avec Optim'TER, au SA 2022, des améliorations seront réalisées (+ 5,7% de trains-km), avec en : - Hiver, sur la liaison Lesparre <> Bx: ▪ En semaine : pour supprimer le creux d'offre de 3h qui existe aujourd'hui, +1 A/R / jour ; ▪ Le week-end (vendredi soir inclus): au global, grâce à la neutralisation de toutes les navettes Macau<>Pessac (en week-end), +7 trains / jour, dont : ○ + 1 TER le vendredi soir, ○ + 1 A/R le samedi, ○ + 2 A/R le dimanche. - Eté : ○ En semaine : +1 A/R/ jour Lesparre<>Bx ; ○ Le wkend : +2 A/R Lesparre<> Bx / jour (« trains des plages », + 1 TER Pointe de Grave <> Bx. ○ Ainsi, hors période estivale, en semaine, 2 TER supplémentaires / jour desserviront Parempuyre.
<i>Horaires des TER</i>	<i>Réponses Région-SNCF</i>
« Mauvais choix, je prends les navettes de 7h41 et 17h05 entre Macau et Mérignac Arlac. J'ai repris depuis le 02/09 et j'ai pu prendre ces trains 3 fois en 2 semaines sur le début de semaine. Aucune régularité sur cette ligne, on a des vies, des rdv, des impératifs...mais on est dépendants d'absence d'agent, de matériel (mon excuse préférée je crois). Un peu de respect pour nous, faites rouler les trains! Sur vos stats, pas de retard car les trains sont annulés ou arrêtés 3 gares plus tôt ! »	La Région Nouvelle-Aquitaine continue à demander à SNCF d'améliorer la régularité de cette liaison Macau<>Pessac. Pour cela, la demande de la Région, la SNCF a « sanctuarisé » des circulations TER Macau<>Pessac (n° 866176, 866 192 et 866 193), qui malgré les éventuels aléas et dysfonctionnements de la ligne, circulent quand même.

Service en gare	Réponses Région-SNCF
« Avec pour souci le report massif de navetteur vers le train, de désaturer la gare de Bx et les transports urbains métropole. Nous analysons que la desserte de toutes les lignes de tram sur la ligne ferroviaire de ceinture est un atout. Les flux montre qu'une relation Langon-Blanquefort (possible techniquement voies circulaire entrée sud de Bx) permettrait cette pré orientation des usagers pour gagner du temps de parcours. Est-il possible de partager nos éléments avec les techniques de la Région? »	Ces éléments peuvent être transmis via transports-ferroviaires@nouvelle-aquitaine.fr .
Service en gare	Réponses Région-SNCF
« Il est difficile d'aller retirer les coupons scolaires ou demander un renseignement à la gare de Margaux car le guichet n'est ouvert que le matin. mission impossible pour les gens travaillant. Pourquoi ne pas faire une permanence un ou deux soirs par semaine ou le samedi matin. »	La gare de Margaux a des guichets ouverts le matin (de 9h à 12h), et Macau l'après-midi (14h à 17h). Ces deux gares sont à côté sur la ligne, avec une amplitude horaire de 15 heures chacune.
Service en gare	Réponses Région-SNCF
« En cas d'incident, proposez des solutions de déplacement gratuit (navette, VTC... etc.). Ce n'est pas normal de devoir attendre 1h à quais à cause d'un agent qui décide de ne pas venir embaucher à 17h ! Il ne se passe pas une journée sans retard / incident sur cette ligne. »	Des solutions alternatives de déplacements gratuits sont prévues lorsqu'il y a des incidents techniques, des suppressions de trains, etc... Dans la convention qui lie la Région à la SNCF, il y a des substitutions (car, taxi selon le nombre de voyageurs concernés) pour que les voyageurs arrivent à destination.
Service en gare	Réponses Région-SNCF
« Depuis début septembre le train départ Pessac de 17h01 en direction de Macau a été supprimé 5 fois en semaine le 01/09, le 06/09 le 07/09 le 08/09 et le 13/09. Serait-il possible d'avoir un remboursement ou une substitution (taxis) mis en place directement. Ou alors mettre en place un tarif dégressif le mois d'après en fonction du nombre de trains supprimés sur les 2 trains qui pourraient être choisi aller-retour lors de l'achat de l'abonnement mensuel. »	La Région continue à demander à SNCF d'améliorer la régularité des TER Macau <> Pessac. Ainsi, la demande de la Région, la SNCF a « sanctuarisé » des circulations TER Macau<>Pessac (les n° 866176, 866 192 et 866 193), qui malgré les éventuels aléas et dysfonctionnements de la ligne, circulent quand même. En cas de suppressions imprévisibles de TER, la SNCF s'engage à proposer aux usagers les meilleures alternatives possibles, qui peuvent parfois être un taxi.

Service en gare	Réponses Région-SNCF
« Quel est le retour d'expérience concernant la navette Pessac-Macau, a-t-elle trouvé son public ? »	La Région Nouvelle-Aquitaine et la SNCF poursuivent les comptages, et les actions de communication pour inciter encore davantage d'usagers à emprunter la navette Pessac<>Macau. La possibilité d'utiliser un titre urbain pour emprunter le TER entre Parempuyre-Pessac/Bordeaux est de nature à augmenter la fréquentation de cette section.
Confort	Réponses Région-SNCF
« Le rajout d'une voiture au train passant à 7h17 à Parempuyre serait appréciable. Ce train est souvent plein, avec peu de places pour circuler vu la fréquentation importante des lycéens et internes. »	La Région a demandé à la SNCF de mener 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 (3 phases de comptages annuelles), afin de veiller aux bonnes conditions de transports. Si le besoin est démontré, le rajout d'une rame est une des solutions envisageables, selon les possibilités du parc SNCF et la longueur des quais.
Confort	Réponses Région-SNCF
« Seulement 6 emplacements vélo disponible par train. dans le train du matin entre Bordeaux et Blanquefort (arrivée vers 7h55) cela n'est jamais suffisant (ce matin il y en a 12). En effet beaucoup d'usagers utilisent un vélo entre la gare et leur destination finale, et ce sur une base régulière. Je propose de renforcer la capacité d'accueil de vélos dans les trains, au moins ceux qui sont systématiquement encombrés. Je remercie les contrôleurs qui essaient de tous nous accueillir à bord. »	Les trains régionaux ont vocation à transporter en priorité les voyageurs. C'est pourquoi, dans le cadre de l'aménagement des pôles d'échanges (ex. Bordeaux ou Blanquefort), des abris vélos sont installés, afin d'éviter l'embarquement des vélos à bord des TER. Néanmoins, la Loi d'Orientations sur les Mobilités prévoit que les trains neufs ou rénovés devront comporter systématiquement 8 accroches-vélos. Cela sera donc opérationnel dans les prochaines années. Elle prévoit également l'augmentation du nombre de stationnements vélos en gares.
Confort	Réponses Région-SNCF
« Serait-il possible de mettre une deuxième rame le lundi matin et le vendredi soir car les trains sont bondés à cause des internes. Il y a des valises partout dans les couloirs ou au niveau des sièges car il n'y a pas d'endroits pour les déposer. On ne peut plus circuler facilement, ni s'asseoir et la sécurité n'est plus assurée. »	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 (3 phases de comptages annuelles) est poursuivi, afin de veiller aux bonnes conditions de transports. 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.

2 : Questions usagers comité de ligne

Questions usagers comité de ligne	Réponses Région-SNCF
« Bonjour, je souhaiterais savoir si la gare de Pointe de Grave peut-elle être desservi les week-ends hors saison estivale ? Et si non, pour quelles raisons? Merci, Damien, usager occasionnel). »	Une grande partie des TER en dehors de la période estivale (juillet-août), ont pour terminus Le Verdon. Cette gare bénéficie d'aménagements ferroviaires, du personnel qui permettent un bon fonctionnement du service TER. Pour que cette ligne desserve la halte Pointe de Grave hors période estivale, il faudrait donc la mise en place de personnels et que la demande (fréquentation) soit plus conséquente.
Questions usagers comité de ligne	Réponses Région-SNCF
« 11 juillet cet été en gare de Soulac, panne électrique, les 2 trains du soir sont annulés : aucune solution n'est proposée par la SNCF pour regagner Bordeaux. Je fais appel à la solidarité et quelqu'un me ramène en voiture. Je demande le remboursement de mon titre de transport (j'avais pris un aller-retour), il m'est refusé. La SNCF prétend qu'elle n'est pas responsable. Ceci est inadmissible. Des dizaines de personnes ont été coincées à Soulac ou au Verdon ce soir-là. Qui s'en soucie ? »	Le centre opérationnel a rencontré beaucoup de difficultés pour trouver un car de substitution. La SNCF invite les voyageurs impactés par cet incident à se rapprocher du service client, afin de demander un remboursement.
Questions usagers comité de ligne	Réponses Région-SNCF
« 01/09/11 : un de mes collègues est interdit de montée car les 6 crochets vélos sont occupés. Le train est pourtant largement vide. Le contrôleur nous dit qu'en cas d'incendie, il sera responsable si l'évacuation se fait mal, entendue mais dans la mesure où il y a de la place, j'ai du mal à admettre une telle rigidité. Nous pourrions bien sûr demander une rame spéciale vélos mais je sais ce qui va m'être répondu. Devons-nous donc renoncer à nous rendre au travail en TER + vélo ? »	Les règles d'embarquement à bord des vélos sont définies par SNCF Voyageurs : « Gratuité dans les trains TER Nouvelle-Aquitaine à condition qu'il soit placé dans les espaces dédiés (signalés par un pictogramme), dans la stricte limite des places disponibles. SNCF se réserve le droit de refuser des vélos supplémentaires. Le vélo ne doit pas entraver la circulation à bord et de ne pas générer de risque particulier pour les autres voyageurs. »
Questions usagers comité de ligne	Réponses Région-SNCF
« Les accroches pour les vélos sont trop hautes. Pas possible pour moi de soulever mon vélo électrique qui est lourd (en plus). Il existe des accroches horizontales, ce serait plus facile... »	Ce type d'accroche existe dans les nouvelles rames qui ne sont pas en circulation sur toute la Nouvelle-Aquitaine. A la demande de la Région, c'est une opération qui est en cours de discussion avec la SNCF.

Questions usagers comité de ligne	Réponses Région-SNCF
« Je voudrais que les toilettes aient de l'eau et du savon. Car parfois il y'a l'un et pas l'autre. Ou l'autre et pas l'un. Ou encore rien. »	La SNCF demande de transmettre le numéro de train ainsi que l'horaire pour connaître la cause de ces éléments manquants. La SNCF et La Région sont très attentives sur les questions sanitaires, et encore davantage pendant cette période de COVID.
Questions usagers comité de ligne	Réponses Région-SNCF
« Une plateforme entre St Vivien, Grayan et L'Hôpital et talais pouvant accueillir à la fois les passagers de la ligne, covoiturage, bus, pour desservir les communes environnantes. »	Dans le cadre de la Loi d'Orientation des Mobilités (LOM) adoptée en 2019, la Région a prévue des contrats opérationnels de mobilités. Ces contrats vont lier la Région à des intercommunalités, des agglomérations, ou à des métropoles pour que les territoires non desservis puissent disposer de solutions de mobilité. Par exemple, pourra être exprimée le souhait, via un transport à la demande, de rejoindre une gare TER ou routière.
Questions usagers comité de ligne	Réponses Région-SNCF
« Pour le printemps et jusqu'à la fin des vacances de la Toussaint : avoir le dernier retour à 19h. Il existe durant les 2 mois d'été : je demande à ce qu'il soit étendu du premier jour du printemps jusqu'à la fin des vacances de la Toussaint. Merci pour votre attention sur cette proposition. Mettre deux rames les dimanches soir pour que nous ne restions pas debout durant 1h30. Merci aussi pour votre attention sur cette autre proposition. »	Depuis le mois de décembre 2021, l'amplitude horaire est améliorée. Ainsi, depuis Bordeaux St Jean, par exemple, le dernier TER partait au Service Annuel (SA) 2021 à 20h11, et au SA2022, part désormais à 20h41, soit + 30 mn. Une veille sur les fréquentations est effectuée et ainsi, des décisions seront prises pour instaurer des doubles rames le vendredi soir ou dimanche soir, si le besoin est avéré par SNCF.
Questions usagers comité de ligne	Réponses Région-SNCF
« Bonjour, Je prends le train depuis 2017 sur la ligne le Bordeaux – Le Verdon et pas grand-chose n'a été fait pour améliorer les choses, nous sommes la ligne des délaissés. Trop de train en retard ou supprimé du programme de fidélité jamais une remise malgré l'inscription et les retards et annulation. Il serait bon d'avoir une double trame surtout le lundi pour le train de 7 h14 passant par Ludon car nous sommes désormais devenus un tram. »	La ligne n'est pas délaissée, les chiffres de juillet 2021 montrent une régularité de 91,6% (cumul à fin juillet 2021) ce qui est au-dessus des chiffres de l'année 2017. Dans la nouvelle convention de 2019-24, il existe un nouveau dispositif nommé « La garantie fiabilité » : à partir d'un certain seuil de retard ou de suppression de trains, des remises sur l'abonnement sont effectuées. Des comptages réguliers permettent de veiller à la bonne adéquation de la fréquentation avec les compositions des trains.
Questions usagers comité de ligne	Réponses Région-SNCF
« Bonjour, Je prends le train depuis 2017 sur la ligne le Bordeaux – Le Verdon et pas grand-chose n'a été fait pour améliorer les choses, nous sommes la ligne des délaissés. Trop de train en retard ou supprimé du programme de fidélité jamais une remise malgré l'inscription et les retards et annulation. Il serait bon d'avoir une double trame surtout le lundi pour le train de 7 h14 passant par Ludon car nous sommes désormais devenus un tram. »	La ligne n'est pas délaissée, les chiffres de juillet 2021 montrent une régularité de 91,6% (cumul à fin juillet 2021) ce qui est au-dessus des chiffres de l'année 2017. Dans la nouvelle convention de 2019-24, il existe un nouveau dispositif nommé « La garantie fiabilité » : à partir d'un certain seuil de retard ou de suppression de trains, des remises sur l'abonnement sont effectuées. Des comptages réguliers permettent de veiller à la bonne adéquation de la fréquentation avec les compositions des trains.

Questions usagers comité de ligne	Réponses Région-SNCF
« Avez-vous une perspective de pouvoir augmenter le nombre de train en heure de pointe » ?	Par le dispositif Optim'TER, dès le mois de décembre 2021 (SA2022) l'offre de la ligne sera renforcée significativement, avec plus de 5,7% train-kilomètres, permettant des renforts du lundi au dimanche. Par exemple : le dernier départ actuel partant de Bordeaux à 20h11, sera désormais à 20h40 au mois décembre (terminus : Pauillac). Les fortes contraintes de l'infrastructure (voie unique sur environ 75% du linéaire, de nombreux passages à niveaux, peu de points de croisements,...) n'ont malheureusement pas permis d'améliorer l'offre en heure de pointe, qui pour mémoire entre Macau<>Bordeaux, est de 2 TER/heure et par sens.
Questions usagers comité de ligne	Réponses Région-SNCF
« Bonjour Messieurs M. Turon, le maire et moi-même, responsables du projet de création à Vertheuil d'un pôle d'enseignement supérieur dans les métiers de la vigne et du vin, projet porté par M. le président du PNR Médoc Henri Sabarot, demandons le rétablissement de l'arrêt SNCF situé à 200m de l'entrée de la future université. Une moyenne de 40 étudiants fréquentera quotidiennement le site et une vingtaine de personnes y travailleront en permanence à l'horizon 2026. Mme Mazières de SNCF réseaux nous a affirmé que cela ne posait aucun problème technique et que la décision incombait à la Région qui sera probablement partenaire de ce projet d'université. Bien cordialement André Ribas, chef du projet. »	En complément de la réponse apportée en séance par SNCF Réseau, une recherche de précisions sur l'historique de cet arrêt à Vertheuil est en cours, pour affiner le potentiel, et la préféabilité technique.
Questions usagers comité de ligne	Réponses Région-SNCF
« Bonsoir Pouvez-vous nous en dire plus sur l'étude dont vous nous aviez parlé lors du dernier comité de ligne ? Quelle programmation de travaux sur la ligne? Quelle régénération des caténaires hors d'âge et qui ne cessent de s'arracher conduisant les TER depuis juillet à rouler au diesel intégral sur toute la ligne. Stéphane Le Bot, conseiller départemental Nord Médoc et usagers de la ligne. »	La Région Nouvelle-Aquitaine a initié avec SNCF, Bordeaux Métropole de la Département de la Gironde, un « Plan de modernisation global » de la ligne TER Pointe de Grave-Bordeaux. Il traitera de sa régénération complète (voie, caténaire), ainsi que de sa modernisation, afin de poursuivre les efforts relatifs à l'offre, la performance, et la régularité de cette ligne. A titre d'exemple, les études préliminaires sur la régénération voie, ballast (RVB) et génie civil, sont en cours pour un montant total de 7,7 M d'€ (dont une part régionale de 50%, soit 3,8 M d'€).
Questions usagers comité de ligne	Réponses Région-SNCF
« #TERconcertations la ligne a-t-elle l'a capacité de faire circuler du R2N lorsque la demande et la disponibilité du parc le permet ? »	Les derniers comptages SNCF, et la configuration de la caténaire, ne permettent pas d'envisager la circulation à court terme, de Régio 2 N (R2N) sur cette ligne. Les matériels bi-modes (électriques et thermiques) actuellement en circulation, permettent de garantir la continuité du service.

3 : Questions usagers non répondues lors du comité de ligne

Questions usagers comité de ligne	Réponses Région-SNCF
« Au CL 26/10/2020, M. Gary annoncé travaux halte Ste Germaine S39/2021 à S28/2022. Sur carte travaux en NA du 15/01/2021, plus de travaux prévus! Que s'est-il passé en 2 mois? M. Gary a-t-il délibérément menti? Quelle est date ferme définitive pour commencement travaux? Qui paiera surcoûts dus à aux prix matières premières et retard? Région regrette elle avoir choisi SNCF Réseau pour maîtrise d'ouvrage? Quel est statut travaux de Talence-Méd car tjrs rien annoncé et flou total sur cette opé? »	Pour les travaux sous maîtrise d'ouvrage (MOA) de SNCF, de la halte : ▪ Bouscat Sainte-Germaine, les interventions nécessitant des interruptions temporaires de circulation (ITC) en journée (en dehors des heures de pointes du matin et du soir, avec des substitutions routières pour la majorité des TER neutralisés ponctuellement), seront finalement positionnées du 17 janvier 2022 à fin septembre 2022. Ensuite, Bordeaux Métropole réalisera le parvis de cette halte, qui sera intégralement ouverte au public mi-2023 ; Les études de la halte de Talence Médoquine se poursuivent, avec l'engagement début 2022 des études d'Avant-Projet, et une ouverture globale estimée selon la MOA SNCF, en 2025.
Questions usagers comité de ligne	Réponses Région-SNCF
« Ceux qui font l'effort de prendre leur vélo pour se rendre au travail n'ont pas toujours l'assurance de pouvoir monter dans le TER si les crochets vélo sont tous utilisés (ce qui est très souvent le cas). Qu'est-il prévu pour augmenter la capacité la capacité d'embarquement des vélos dans les TER ? »	Les trains régionaux ont vocation à transporter en priorité les voyageurs. C'est pourquoi, dans le cadre de l'aménagement des pôles d'échanges (ex. Bordeaux ou Blanquefort), des abris vélos sont installés, afin d'éviter l'embarquement des vélos à bord des TER. Néanmoins, la Loi d'Orientation sur les Mobilités prévoit que les trains neufs ou rénovés devront comporter systématiquement 8 accroches-vélos. Cela sera donc opérationnel dans les prochaines années. Elle prévoit également l'augmentation du nombre de stationnements vélos en gares.
Questions usagers comité de ligne	Réponses Région-SNCF
« Bonjour M Lagrave, Vous évoquez +4% de trains, en 2022. Combien cela représente de train, concrètement ? »	Au global, sur la ligne TER Pointe de Grave <> Bordeaux, au SA2022, c'est + 5,7% de trains-km, soit en nombre de trains, en : - Hiver, sur la liaison Lesparre <> Bx: ▪ En semaine : pour supprimer le creux d'offre de 3h qui existe aujourd'hui, +1 A/R / jour ; ▪ Le week-end (vendredi soir inclus): au global, grâce à la neutralisation de toutes les navettes Macau<>Pessac (en week-end), +7 trains / jour, dont : ○ + 1 TER le vendredi soir, ○ + 1 A/R le samedi, ○ + 2 A/R le dimanche. - Eté : ○ En semaine : +1 A/R/ jour Lesparre<>Bx ; ○ Le week-end : +2 A/R Lesparre<> Bx / jour (« trains des plages », + 1 TER Pointe de Grave <> Bx.

Questions usagers comité de ligne	Réponses Région-SNCF
« Qu'est devenue concertation OptimTER SA2022 qui devait débutait début année 2021? Personne n'en a vu couleur? Pour RER métro, quels sont les investissements prévus sur Bdx-Macau? Troisième voie de Bdx à Médoquine ou saut de mouton à bif Médoquine? Tiroir et remisage à Macau? Faudra-t-il attendre décision sur LN Bdx-Dax qui ne viendra jamais pour prendre décisions. Toujours aucune information l'équipe projet de M. Parant! Expérimentation abonnés TBM depuis Parempuyre continuera t'elle après sept 2021? »	Avec le contexte sanitaire et les élections régionales, la concertation OptimTER SA2022 a dû être adaptée. Sur cette ligne, les principales associations d'usagers ont été consultées, et une réunion s'est tenue à Pauillac fin 2021, en présence notamment d'usagers et personnels d'établissements scolaires, afin d'étudier avec la SNCF, leurs demandes d'adaptations horaires. En lien avec le RERM, la Région a initié avec SNCF, Bordeaux Métropole de la Département de la Gironde, un « Plan de modernisation global » de la ligne TER Pointe de Grave-Bordeaux. Il traitera de sa régénération complète, ainsi que de sa modernisation, afin de poursuivre les efforts relatifs à l'offre, la performance, et la régularité de cette ligne. A titre d'exemple, les études préliminaires sur la régénération voie, ballast (RVB) et génie civil, sont en cours pour un montant total de 7,7 M d'€ (dont une part régionale de 50%, soit 3,8 M d'€). Depuis février 2020, l'expérimentation de l'acceptation tarifaire, permet aux abonnés TBM d'emprunter le TER avec leur titre urbain, sur les tronçons : Bx /Pessac – Parempuyre. Ce test, co-financé par Bordeaux Métropole et la Région, préfigure le « billet intermodal unique » est prorogé à cause du Covid, jusqu'en septembre 2022. L'ensemble des informations, et actualités du RERM, sont consultables sur le site dédié : https://www.projet-rer-m.fr/
Questions usagers comité de ligne	Réponses Région-SNCF
« Beaucoup trop de quais sont trop bas pour monter ou descendre en fauteuil dans certaines gares. L'offre n'est donc pas accessible aux personnes handicapées. Un vrai souci aussi pour les personnes ayant des soucis pour marcher. Alors monter ou descendre à certaines gares relève de l'exploit olympique. »	Dans le cadre du Schéma Directeur d'Accessibilité Programmée régional, des gares prioritaires ont été identifiées sur la base des critères prédéfinis : fréquentation, proximité d'établissement recevant des personnes en situation de handicap, maillage territorial. Elles seront ainsi mises en accessibilité d'ici 2024. Sur la ligne Pointe de Grave <>Bordeaux, la gare prioritaire est Lesparre, dont les études sont engagées par la SNCF, en qualité de propriétaire et maître d'ouvrage de ces espaces. Par ailleurs, les travaux de mise en accessibilité de la gare de Bordeaux sont en cours, en vue d'une finalisation mi 2022. Les quais des gares de Pessac, Parempuyre, Bruges, Blanquefort et Mérignac Arlac sont également accessibles sur cette ligne.

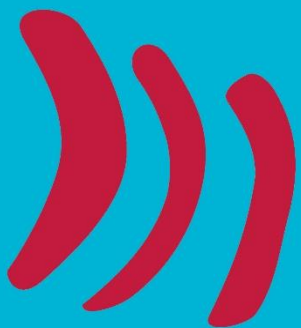
Questions usagers comité de ligne	Réponses Région-SNCF
« #TERConcertations «Aurons-nous des Regiolis hydrogène à des coûts exorbitants plutôt qu’une régénération de la caténaire. Il serait bien de décider dès maintenant car les BGC ne fonctionnent quasiment plus qu’en Diesel depuis Caudéran-Mérignac ? »	La Région Nouvelle-Aquitaine a initié avec SNCF, Bordeaux Métropole de la Département de la Gironde, un « Plan de modernisation global » de la ligne TER Pointe de Grave-Bordeaux. Il traitera de sa régénération complète, ainsi que de sa modernisation, afin de poursuivre les efforts relatifs à l’offre, la performance, et la régularité de cette ligne. A titre d’exemple, les études préliminaires sur la régénération voie, ballast (RVB) et génie civil, sont en cours pour un montant total de 7,7 M d’€ (dont une part régionale de 50%, soit 3,8 M d’€). ○ La Région a demandé à SNCF de continuer à limiter au maximum l’utilisation du mode thermique, qui n’est théoriquement utilisé que lors des soucis d’exploitation, et/ou lors de pics de températures.
Questions usagers comité de ligne	Réponses Région-SNCF
« #TERConcertations SNCF Voyageurs peut-elle communiquer les chiffres des comptages réalisés par KISIO cette semaine sur la ligne Macau – Pessac ? »	Au regard de la Convention TER SNCF-Région, et dans la perspective de l’ouverture à la concurrence TER, il n’est pas possible de publier le détail des comptages, sur cet axe TER, comme les autres de Nouvelle-Aquitaine.
Questions usagers comité de ligne	Réponses Région-SNCF
« Combien de passagers vont jusqu’à Pessac ? »	Par jour de semaine, selon les derniers comptages (hors période Covid), la fréquentation de la mission Pessac-Macau, de 16 voyageurs en moyenne.
Questions usagers comité de ligne	Réponses Région-SNCF
« #TERConcertations Il serait bien d’avoir la régularité telle que vous la montrez, mais également la régularité avec tous les nombreux trains supprimés mais annoncés avec plus de 24h à l’avance donc qui sort de vos statistiques. »	La régularité (écart entre l’horaire d’arrivée théorique et réel) ne peut être calculée que lorsque le train circule. Dans l’actuelle Convention TER Nouvelle-Aquitaine, des objectifs de régularité sont fixés à SNCF Voyageurs. Leur ambition évolue au fil de la convention (ex. objectif de 91,7% en 2021 et de 92,2% en 2022). Cet indicateur est soumis à des mécanismes de « bonus-malus » financiers.

Questions usagers comité de ligne	Réponses Région-SNCF
« #TERConcertations Maintenant, c'est 10 mois de travaux pour la halte Ste-Germaine ! alors que l'année dernière, c'était prévu sur 9 mois au CL2020. 10 mois, c'est énorme pour une simple halte et vraiment inacceptable. Il serait bien de trouver une solution pour aller plus vite. »	Le contexte d'appels d'offre de la maîtrise d'ouvrage SNCF a nécessité de reporter ces travaux, en maintenant les principes organisationnels validés par les financeurs, qui permettent de contenir la durée des travaux, tout en limitant les impacts pour les riverains, et les usagers. Les suppressions de TER ne sont prévues qu'en journée de 10h10 à XXX. Des substitutions routières sont prévues également.
Questions usagers comité de ligne	Réponses Région-SNCF
#TERConcertations La LTV de 10km/h à Caudéran, la voie unique, les vols de câbles n'expliquent pas tout. C'est avant tout la volonté d'éviter les problèmes sur les autres lignes que l'on reporte les problèmes sur Macau-Pes. On sera vigilant sur la préservation des trains en HP.	Les attentes de la Région en matière de qualité de service sur cette ligne sont les mêmes que pour l'ensemble des autres lignes du réseau TER Nouvelle-Aquitaine. Ainsi, la demande de la Région, la SNCF a « sanctuarisé » des circulations TER Macau<>Pessac (les n° 866176, 866 192 et 866 193), qui malgré les éventuels aléas et dysfonctionnements de la ligne, circulent quand même.
Questions usagers comité de ligne	Réponses Région-SNCF
« #TERConcertations Manifestement, le désherbant miracle concocté par SNCF Réseau à base d'acide pélargonique n'est pas très efficace. Que compte faire SNCF pour mieux désherber ? Il serait bien également de couper les branches d'arbustes qui cognent constamment sur les rames. »	La Région Nouvelle-Aquitaine va demander à SNCF des explications.
Questions usagers comité de ligne	Réponses Région-SNCF
« #TERConcertations Il aurait été bien de fournir le projet de grille horaire SA2022 plusieurs jours à l'avance et non seulement 24h avant ce CL. Idem pour la présentation qui vient d'être mise seulement 1 heure avant le début du CL. »	Lors des prochains Comités de ligne, ces diffusions tenteront d'être davantage anticipées.
Questions usagers comité de ligne	Réponses Région-SNCF
« #TERConcertations On découvre cette nouvelle grille avec des horaires en décalage de 30min sur l'ancienne. Quelles sont les concertations mises en œuvre et promises lors du CL de 2021 ? Qui a été invité aux concertations ? »	Avec les élections régionales, et le contexte sanitaire, la concertation pour les horaires du Service Annuel 2022 a dû être adaptée. Sur cette ligne, les principales associations d'usagers ont été consultées, et une réunion s'est tenue à Pauillac fin 2021, en présence notamment d'usagers et personnels d'établissements scolaires, afin d'étudier avec la SNCF, leurs demandes d'adaptations horaires.

Questions usagers comité de ligne	Réponses Région-SNCF
« #TERConcertations Cette grille horaire prend-elle déjà en compte les 2min d'arrêt engendrées par la future halte Sainte-Germaine, ou sera-t-il nécessaire de tout refaire dans 2 ans ? »	Lorsque la halte du Bouscat – Sainte-Germaine sera ouverte, la grille horaire TER prendra naturellement en compte cet arrêt avec les min d'ajustement nécessaires.
Questions usagers comité de ligne	Réponses Région-SNCF
« #TERConcertations Les horaires sont mieux espacés avec plus de trou de 3h le matin pour Bdx et une desserte supplémentaire de Bdx depuis Lesparre. En revanche, exit Macau – Pessac le week-end !!! On se moque de qui ? »	Les dernières fréquentations (hors Covid) des TER ont orienté ces évolutions.
Questions usagers comité de ligne	Réponses Région-SNCF
« #TERConcertations Les horaires vers Arcachon seront-ils également modifiés au SA2022 ? En effet, la nouvelle grille horaire est plus cohérente pour réaliser les correspondances à Pessac venant de Macau, à condition que les horaires vers Arcachon ne soient pas modifiés ! »	La refonte de l'activité TGV Atlantique, a nécessité d'adapter la grande majorité des horaires TER, de plusieurs lignes d'environ 20-30 minutes, dont celles du Médoc. La Région a veillé à maintenir au mieux, les correspondances avec les trains du quotidien, et du TGV. Les horaires vers Arcachon n'ont quasiment pas évolué au Service Annuel 2022.
Questions usagers comité de ligne	Réponses Région-SNCF
« #TERConcertations La suppression du départ 07h29 Bordeaux vers Le Verdon risque de faire grincer des dents. »	Suite au Comité de ligne Pointe de Grave <> Bordeaux, et à des demandes d'usagers, la Région a demandé de repositionner un TER du matin vers Le Verdon, pour conserver un départ de Bordeaux St Jean à 7h27. Il s'agit du TER 866 105, qui part à cet horaire à compter du 3 janvier 2021.
Questions usagers comité de ligne	Réponses Région-SNCF
« #TERConcertations On aurait aimé que la desserte de la Pointe-de-Grave se fasse toute l'année et pas seulement l'été, c'est une demande récurrente des usagers. »	Pour que cette ligne desserve la halte Pointe de Grave hors période estivale, il faudrait la mise en place de personnels et que la demande (fréquentation) soit plus conséquente.
Questions usagers comité de ligne	Réponses Région-SNCF
« #TERConcertations Le premier départ de Bdx vers Pointe-de-Grave en été à 07h58 est trop tardif. »	Dans le prolongement du Comité de ligne Pointe de Grave <> Bordeaux, et à des requêtes d'usagers, la Région a demandé de repositionner un TER du matin vers Le Verdon, pour conserver un départ de Bordeaux St Jean à 7h27. Il s'agit du TER 866 105, qui part à cet horaire à compter du 3 janvier 2021.

Questions usagers comité de ligne	Réponses Région-SNCF
« #TERConcertations L'absence d'arrivée à Pes depuis Mac entre 07h08 et 09h06 est préjudiciable l'été. L'arrivée à Pessac à 08h13 représente la moitié journalière de la fréquentation dans ce sens. Supprimer cet horaire l'été, c'est sûr d'avoir des rames Mac-Pes vides en été. »	La Région va demander à SNCF d'étudier le maintien l'été, du TER n° 866 174 (arrivée Pessac, à 8h19).
Questions usagers comité de ligne	Réponses Région-SNCF
« #TERConcertations Il est tant d'acheter des nouvelles rames Regio2N et Regiolis et de récupérer des BGC d'autres régions pour éviter cette sur occupation. »	La Région mène actuellement une étude pour dimensionner ses besoins à venir en termes de trains, au regard des évolutions de l'offre et de la fréquentation projetées.
Questions usagers comité de ligne	Réponses Région-SNCF
« #TERConcertations Il est peut-être temps de passer en bloc automatique pour pouvoir une fois pour toute desservir Pointe-de-Grave et terminer cette exploitation en navette ! »	La Région Nouvelle-Aquitaine a initié avec SNCF, Bordeaux Métropole de la Département de la Gironde, un « Plan de modernisation global » de la ligne TER Pointe de Grave-Bordeaux. Il traitera de sa régénération complète, ainsi que de sa modernisation, afin de poursuivre les efforts relatifs à l'offre, la performance, et la régularité de cette ligne. A titre d'exemple, les études préliminaires sur la régénération voie, ballast (RVB) et génie civil, sont en cours pour un montant total de 7,7 M d'€ (dont une part régionale de 50%, soit 3,8 M d'€). La généralisation du bloc automatique sera regardée dans ce cadre, suivant les scénarios retenus par les financeurs.
Questions usagers comité de ligne	Réponses Région-SNCF
« #TERConcertations Disons-le clairement, il manque des arrêts entre Pauillac et Lesparre et entre Lesparre et Soulac. Il serait bien de réactiver les anciennes gares fermées dans les années 1990. La demande est là. »	Les demandes de création/réouverture de points d'arrêt doivent être portées par les collectivités locales. La Région n'en a pas reçu sur ce territoire. Une étude de potentiel serait alors engagée conjointement.
Questions usagers comité de ligne	Réponses Région-SNCF
« #TERConcertations Actuellement de septembre à décembre, il y a peu de diamétralisations Arcachon-Libourne. Je parle d'infrastructures, pas de gare et haltes. »	Les travaux de mise en accessibilité PMR de la gare de Bordeaux St Jean, sous maîtrise d'ouvrage SNCF, ont nécessité de limiter les diamétralisations, temporairement, juste le temps des interventions en gare de Bordeaux. A partir du Service Annuel 2022, les liaisons diamétralisées seront rétablies.

Questions usagers comité de ligne	Réponses Région-SNCF
« #TERConcertations Que dit l'EPSF sur les trop nombreux vélos dans les rames ? Faut-il attendre un accident pour que l'on fasse respecter les règles ? »	Les règles d'embarquement à bord des vélos sont définies par SNCF Voyageurs : « Gratuité dans les trains TER Nouvelle-Aquitaine à condition qu'il soit placé dans les espaces dédiés (signalés par un pictogramme), dans la stricte limite des places disponibles. SNCF se réserve le droit de refuser des vélos supplémentaires. Le vélo ne doit pas entraver la circulation à bord et de ne pas générer de risque particulier pour les autres voyageurs. »
Questions usagers comité de ligne	Réponses Région-SNCF
« #TERConcertations Il suffit de faire payer les vélos ! Les usagers payent leurs places mais pas les vélos. C'est une vraie injustice, en plus les vélos dégradent les rames. »	La Région n'a pas choisi, à ce stade, de faire payer l'embarquement des vélos à bord des TER.
Questions usagers comité de ligne	Réponses Région-SNCF
« #TERConcertations Au dernier CL, les résultats de l'étude étaient aussi "imminents" et devaient arriver au premier semestre 2021. On attend, on attend et les rames roulent au Diesel... Qu'en dit Neo Terra ??? »	La Région a déjà demandé à SNCF de continuer à limiter au maximum l'utilisation du mode thermique, qui n'est théoriquement utilisé que lors des soucis d'exploitation, et/ou lors de pics de températures.
Questions usagers comité de ligne	Réponses Région-SNCF
« #TERConcertations "On densifie l'offre" mais à infrastructure constante, donc ça craque au premier problème. A quand de vrais investissements sur cette ligne ? Evitements dynamiques, bloc automatique, bif de la Médoquine, Tranchée de Talence ? »	La Région a initié avec SNCF, Bordeaux Métropole de la Département de la Gironde, un « Plan de modernisation global » de la ligne TER Pointe de Grave-Bordeaux. Il traitera de sa régénération complète, ainsi que de sa modernisation, afin de poursuivre les efforts relatifs à l'offre, la performance, et la régularité de cette ligne. A titre d'exemple, les études préliminaires sur la régénération voie, ballast (RVB) et génie civil, sont en cours pour un montant total de 7,7 M d'€ (dont une part régionale de 50%, soit 3,8 M d'€).
Questions usagers comité de ligne	Réponses Région-SNCF
« #TERConcertations M. Lagrave, il faut que la Région achète des rames ! Soulac est à la mode désormais, et le besoin est criant en été. »	La Région mène actuellement une étude pour dimensionner ses besoins à venir en termes de trains, au regard des évolutions de l'offre et de la fréquentation projetées. .
Questions usagers comité de ligne	Réponses Région-SNCF
« #TERConcertations En Allemagne, votre concurrent Transdev met des billetteries automatiques dans les rames pour éviter ce genre de problème. Pourquoi ne faites-vous pas la même chose en France ? »	La Région, en lien avec Nouvelle-Aquitaine Mobilités, élabore une stratégie de distribution des titres régionaux



COMPTE-RENDU

AUTOMNE 2021

18 CONCERTATIONS

**pour améliorer
la qualité
des services TER**

**vos avis
comptent !**



Retrouvez l'ensemble des actualités concernant la ligne 42
dans les volets 1 et 2 du compte-rendu.



RÉGION
**Nouvelle-
Aquitaine**

La Région vous transporte