

14 COMITES DE LIGNES

Pour améliorer la qualité de service

Questions/Réponses



Comité de lignes de l'Etoile de Bayonne

1er avril 2025



Bordeaux – Dax – Bayonne – Hendaye



Hendaye – Bayonne – Pau – Tarbes



Bayonne – Cambo – Saint-Jean-Pied-de-Port

Vous trouverez dans ce document, **les réponses aux questions et contributions déposées lors de la concertation** sur la plateforme en ligne, dans les formulaires d'inscription ou pendant des réunions publiques.

Vous pouvez retrouver en ligne sur la plateforme, dans la section rediffusion, la vidéo replay de la réunion publique.

Toutes les infos sur

 transports.nouvelle-aquitaine.fr



RÉGION
Nouvelle-Aquitaine

La Région vous transporte

1 : Questions plateforme de concertation

Confort	Réponses
« On m'a informé l'autre jour que l'accès handicapés en gare d'Itxassou était impossible du fait d'un escalier. Pensons à eux qui n'ont pas choisi le handicap. Merci ».	La mise en accessibilité de la gare d'Itxassou n'est pas prévue à court terme. Ce point d'arrêt n'est en effet pas inscrit au Schéma Directeur d'Accessibilité Programmé car il ne répond pas à plusieurs critères d'éligibilité : - Il est situé à moins de 50 km de plusieurs points d'arrêt déjà accessibles (Bayonne, Cambo, St-Jean-Pied-de-Port). - Sa fréquentation est inférieure à un seuil fixé par décret - Sa localisation est trop éloignée d'un établissement accueillant des personnes en situation de handicap. Des réflexions sont actuellement engagées pour inclure de nouvelles gares dans ce Schéma Directeur au cours des prochaines années, lorsque les travaux dans les gares actuellement incluses dans ce schéma seront finalisés.
Confort	Réponses
« Le train du vendredi soir 17h32 de la L53 est extrêmement rempli avec notamment beaucoup d'étudiants qui rentre chez eux avec des bagages imposants. Cette situation crée des situations compliquées et particulièrement irritantes pour l'ensemble des usagers, notamment les abonnés et/ou ceux qui montent avec un vélo. L'ajout d'un train supplémentaire ou d'autres rames pourraient être judicieux ».	Le parc matériel disponible est limité et l'usage du TER de plus en plus courant. La Région Nouvelle-Aquitaine doit étudier finement chaque cas de figure. L'offre horaire a été retravaillée sur plusieurs lignes ces dernières années afin de mieux répartir les usagers aux différents horaires de trains, afin de décharger certains horaires. La Région portera une grande attention à l'évolution de la fréquentation afin de voir si le phénomène de suroccupation a baissé. De plus, proposer une double rame sur ce train n'est malheureusement pas possible aujourd'hui, le parc n'étant pas dimensionné en fonction. La Région espère pouvoir remédier à cela dans les prochaines années. Par ailleurs, le nombre de places dédiées au vélo est limité dans chaque train. Le contrôleur, qui doit veiller à la sécurité des voyageurs, peut interdire en cas d'affluence l'accès à bord des vélos lorsque les emplacements dédiés sont déjà occupés.
Gares	Réponses
« Je souhaite signaler un problème récurrent au parking de la gare de Saubusse : le manque de places et l'absence de marquage clair. Les usagers peinent à trouver un emplacement, surtout aux heures de pointe, et le stationnement désordonné aggrave la situation. Pour remédier à cela, je propose : - Élargir le parking pour augmenter le nombre de places disponibles. - Marquer clairement les emplacements pour structurer le stationnement.	Les aménagements de parkings relèvent de la compétence des collectivités locales, en l'occurrence la commune de Saubusse ou la Communauté de communes Maremne Adour Côte Sud. Des aménagements complémentaires dans cette halte pourraient être envisagés dans le cadre du déploiement du projet de RER Basco-Landais.

Ces améliorations faciliteraient l'accès et l'utilisation du parking pour tous les usagers. Merci de votre attention ».	
Gares	Réponses
« Parfois le train TER de la ligne Saint-Jean-Pied-de-Port - Bayonne est remplacé par un bus qui passe par toutes les gares. Les voyageurs à la gare de Villefranque sont rares, cependant le bus emprunte des routes étroites et fait un long détour pour passer par la gare de Villefranque, ce qui empêche certains voyageurs d'arriver à l'heure pour leur correspondance de train. Serait-il possible de supprimer ce détour pour les bus ? ».	Nous comprenons les contraintes que peuvent engendrer certains détours effectués par les autocars de substitution, notamment sur des routes étroites comme celles menant à la gare de Villefranque. Toutefois, lors de la mise en place de substitutions routières, l'objectif est de garantir une desserte équitable de l'ensemble des points d'arrêt TER, même ceux à faible fréquentation, afin de maintenir un service pour tous les usagers du territoire. Des aménagements viennent par ailleurs d'être réalisés au niveau de la halte de Villefranque par le Syndicat des Mobilités Pays Basque Adour afin de faciliter l'accès des autocars de substitution.
Gares	Réponses
« J'ai un abonnement annuel pour la ligne 54. Je circule à vélo la journée à Bayonne et le soir, je laissais mon vélo dans une cage sécurisée située sur les quais de la gare de Bayonne pour le reprendre le lendemain matin. Depuis vendredi 28 mars, le code d'accès à cet espace sécurisé a été changé et cet espace est dorénavant réservé aux agents SNCF. Pourquoi avoir enlevé ce service très pratique aux abonnés des lignes ? La solution est-elle de prendre le vélo dans le train avec l'encombrement qui va avec ? Avec l'arrivée des pèlerins sur cette ligne, je ne pense pas que ça soit la solution. Pouvez-vous, s'il vous plait, nous redonner l'accès à cet espace sécurisé ou nous proposer une solution ? ».	Cet abri vélo n'est aujourd'hui plus accessible au grand public pour des questions de sécurité. Il était en effet situé sur le quai 1 de la gare de Bayonne, à proximité immédiate des trains, avec un accès présentant des risques ferroviaires. Des réflexions sont cependant en cours pour améliorer le stationnement des vélos en gare de Bayonne.
Horaires	Réponses
« Les TER sur la ligne 51 ont une fréquence trop faible le soir entre 17h et 20h dans le sens Hendaye-Dax (1h entre chaque train) rendant difficile l'usage au quotidien et ce surtout quand on est dans l'obligation de finir à horaires fixes et de prendre un autre transport pour arriver à la gare (bus en particulier sur le bab). De plus un gros travail doit être fait avec les opérateurs de transport urbains pour assurer les correspondances ».	Rajouter un train sur les créneaux que vous proposez n'est pas forcément simple pour des questions budgétaires (la création d'un train représente plusieurs centaines de milliers d'euros de charges annuelles) et aussi techniques puisqu'il faut insérer ce train au milieu des autres circulations TGV, Intercités ou encore transport de marchandises. Par ailleurs, les circulations de longue distance comme les TGV sont prioritaires, rendant l'insertion des TER plus difficile. Le projet de RER Basco-Landais en cours de mise en œuvre doit permettre également de répondre à votre demande au cours des prochaines années avec la mise en place d'un train toutes les 30 minutes, tout au long de la journée, entre Hendaye et Dax. Une attention particulière sera portée sur les correspondances avec les différents réseaux urbains pour proposer de véritables complémentarités entre les différents services de mobilités.
Horaires	Réponses

« En théorie, il y a un train (gare de départ Dax) à 7h03 (arrivée 7h45 Bayonne). Et un autre (départ Bordeaux) censé quitter Dax à 7h43 et arriver à Bayonne à 8h25. Dans la réalité, le 7h03 est régulièrement supprimé et le 7h43 est très rarement à l'heure (arrivée Bayonne 8h35 et 8h40, voire après 8h45). Quand je commence à 8h30 (horaire obligatoire) : je pars de chez moi à 6h30 pour le 7h03 (s'il circule), j'arrive avec 35 min d'avance (pour rien) ; s'il est supprimé, je suis en retard avec le 7h43 (mon employeur n'apprécie pas du tout). Et quand je commence à 8h45 (horaire obligatoire), il m'arrive trop souvent d'être en retard à cause du 7h43. Stress, angoisse, souffrance au quotidien ».	Ces situations perturbées sont effectivement difficiles pour le quotidien des usagers. La Région souhaite que SNCF Voyageurs améliore l'information aux usagers dans ces cas-là que ce soit sur la nature des perturbations, leur durée et les moyens de substitution mis en œuvre. Des pistes pour limiter le risque de perturbations sont bien sûr recherchées aussi : recrutement de conducteur, fiabilisation de l'infrastructure, du matériel roulant...
<i>Horaires</i>	<i>Réponses</i>
« A partir de juin 2025, il est prévu un bus TXIK TXAK entre Saint-Jean-Pied-de-Port et Tardets (ligne 65). Serait-il possible de faire coïncider les heures d'arrivée et de départ du TER et du bus TXIK TXAK ? ».	Les horaires de train peuvent difficilement être modifiables en raison des contraintes induites par les infrastructures ferroviaires (par exemple, la gestion des circulations sur une voie unique) alors que les horaires des cars présentent davantage de souplesse. La majorité des horaires de la ligne TXIK TXAK n°65 sont d'ores et déjà en correspondance avec les TER de la ligne 54. Nous vous invitons à vous rapprocher des services du Syndicat des Mobilités Pays Basque Adour si les horaires de ces bus ne vous donnaient pas satisfaction.
<i>Horaires</i>	<i>Réponses</i>
« Voyageur régulier au départ de la gare de Saint-Jean-de-Luz–Ciboure, je souhaite faire remonter un besoin partagé par de nombreux usagers : l'ajout d'un train supplémentaire le matin, dans le sens Hendaye → Bayonne. Parmi les trains actuellement proposés, ceux de 7h40 et 8h25 sont les plus adaptés pour mes trajets domicile-travail. Toutefois, en cas de suppression ou de retard du premier, l'attente de 45 minutes pour le suivant engendre de vraies difficultés pour les usagers. La mise en place d'un train intermédiaire, aux alentours de 8h, permettrait de mieux répartir la fréquentation, de limiter les impacts en cas d'aléa et d'améliorer l'attractivité de la ligne ».	Créer un train supplémentaire représente un investissement financier important pour la Région et n'est pas toujours réalisable techniquement. Il n'est ainsi pas prévu de créer le train que vous demandez à court terme. Cependant, au cours des prochaines années, de nouvelles circulations seront proposées entre Dax et Hendaye afin de proposer un train toutes les 30 minutes tout au long de la journée, dans le cadre du projet de RER Basco-Landais. Ces améliorations devraient permettre de répondre à vos attentes.
<i>Horaires</i>	<i>Réponses</i>
« Certains d'entre nous travaillent le samedi : mais il n'y a qu'un train qui part de Dax à 7h17, arrivée 8h00 à Bayonne. Quand il est supprimé, avec un peu de chance, il y a un bus qui arrive vers 8h50 à Bayonne. Juste à temps pour ceux qui commencent à 9h, mais trop tard pour ceux qui commencent à 8h30 ou 8h45... Cela serait bien que le train ne soit pas trop	Ces situations perturbées sont effectivement difficiles pour le quotidien des usagers. La Région souhaite que SNCF Voyageurs améliore l'information aux usagers dans ces cas-là que ce soit sur la nature des perturbations, leur durée et les moyens de substitution mis en œuvre.

souvent supprimé... Au retour, le train de 13h10 (Bayonne) qui circule en semaine et qui est toujours très utilisé et utile ne circule pas... et je finis à 13h... je n'ai aucun train pour rentrer avant 15h42. Pourquoi ne pas laisser ce train stratégique de 13h10 ? Entre 15h42 et 17h29, il n'y a aucun TER au départ de Bayonne ! ».	Des pistes pour limiter le risque de perturbations sont bien sûr recherchées aussi : recrutement de conducteur, fiabilisation de l'infrastructure, du matériel roulant... La Région a bien conscience que l'offre du week-end nécessite des améliorations pour répondre à tous les besoins, notamment des travailleurs. Le projet de RER Basco-Landais doit répondre à ces besoins en proposant des trains cadencés, tout au long de la journée, y compris les samedis et dimanches.
<i>Horaires</i> « Nous constatons depuis plus d'un an des suppressions de trains, notamment aux horaires de travail : entre 7 et 9h, et entre 17 et 19h, pour des raisons diverses et variées. Je tiens à rappeler que les usagers du train à ces heures sont des salariés qui vont à leur travail. On nous annonce plus de trains dans les années à venir avec le RER basco-landais, il serait bon que les trains soient maintenus sur les horaires "bureaux" et même en ajouter. Le Tyrosse-Dax est à 7h39 pour une arrivée à 8h et le suivant est à 8h28 pour arriver à Dax à 8h49. Il serait bien de rajouter un train qui arrive sur Dax vers 8h30 car les salariés ont soit un bus ensuite, soit du trajet à pied ».	<i>Réponses</i> Ces situations perturbées sont effectivement difficiles pour le quotidien des usagers. La Région souhaite que SNCF Voyageurs améliore l'information aux usagers dans ces cas-là que ce soit sur la nature des perturbations, leur durée et les moyens de substitution mis en œuvre. Des pistes pour limiter le risque de perturbations sont bien sûr recherchées aussi : recrutement de conducteur, fiabilisation de l'infrastructure, du matériel roulant... De plus, rajouter un train sur les créneaux que vous proposez n'est pas forcément simple pour des questions budgétaires (la création d'un train représente plusieurs centaines de milliers d'euros de charges annuelles) et aussi techniques puisqu'il faut insérer ce train au milieu des autres circulations TGV, Intercités ou encore transport de marchandises.
<i>Information voyageurs</i> « En gare d'Ixassou, les opérateurs mobiles passent mal et en absence de guichet automatique il est compliqué de commander un titre de transport mais aussi de s'informer sur une suppression de train. Comme le bus se prend à l'arrêt "Ordoki" à 2 km de la gare ferroviaire une personne en séjour s'est trouvée paniquée le soir ne voyant pas venir son train ».	<i>Réponses</i> Toutes les gares et haltes régionales ne sont en effet pas équipées de distributeurs de titres de transports. Dans ces cas-là, si vous ne disposez pas de l'application sur votre téléphone, il est tout à fait possible d'acheter un billet à bord en vous présentant à la montée au contrôleur, au même tarif que si vous l'aviez acheté en gare ou à un distributeur. La ligne 54 propose en effet « Service+ », un service de vente à bord sans surcoût auprès des agents de contrôle, sur présentation spontanée du voyageur à sa montée dans le train. Ce service est proposé pour les points d'arrêt sans guichet ou en-dehors des horaires d'ouverture de celui-ci. La halte d'Ixassou est ainsi éligible à ce dispositif.
<i>Infrastructures (voies, réseau)</i> « Je constate depuis quelques semaines que le TER ligne 51 (Bordeaux-Hendaye : 09:06) est passé en "train court" alors qu'il s'agit de l'horaire d'affluence.	<i>Réponses</i> Ce train Bordeaux 6h16 – Hendaye 9h06 est assuré de manière commune avec un train Bordeaux – Pau jusqu'à Dax. Cette configuration ne permet pas systématiquement de proposer des trains plus capacitaires sur la branche Dax-Hendaye.

J'en ai personnellement fait les frais il y a 10 jours avec d'autres passagers puisque nous n'avons pu rentrer dans le train en gare de Bayonne faute de place. Pas d'assistance ni même un mot d'excuse, nous avons pris le train d'après et ni SNCF ni la Région n'a pris le temps de répondre à nos réclamations. Même le formulaire ne permet pas d'adresser ce type de réclamation "train complet". Il me semble qu'à présent le train court est devenu le format pour cet horaire et l'appli de nous indiquer "retard estimé : forte affluence" ! ».	D'après les comptages réalisés quotidiennement sur ce train, celui-ci ne figure pas parmi les plus saturés de la ligne, même s'il est vrai qu'il peut être davantage utilisé les lundis en période scolaire, particulièrement entre Morcenx et Biarritz, compte tenu des déplacements des élèves internes vers leurs établissements. Une vigilance sera portée à l'avenir sur cette circulation, les lundis, même si à ce jour, la fréquentation constatée n'apparaît pas alarmante et peut fortement varier selon les jours.
Infrastructures (voies, réseau)	Réponses
« Je prends quotidiennement la ligne F51 entre Hendaye et Biarritz et le train de 8h52 au départ d'Hendaye (ou 9h04 au départ de Saint-Jean-de-Luz) est très régulièrement supprimé ce qui est problématique pour les voyageurs quotidiens salariés qui ne peuvent que se fier au TER précédent. Le TER suivant est à 12h25 il n'est donc pas possible de se rendre au travail par TER en cas de suppression de ce train ».	Les suppressions de trains peuvent être liées à différents facteurs : incidents techniques, régulation du trafic, ou tensions sur les ressources humaines, notamment conducteurs. SNCF Voyageurs est mobilisée pour limiter ces suppressions autant que possible, en particulier sur les trains à enjeu fort pour les déplacements domicile-travail. Cette situation a bien été signalée dans le cadre du suivi qualité de la ligne, et nous veillerons à ce qu'elle fasse l'objet d'une attention particulière.
Intermodalités – vélo + train	Réponses
« L'aménagement d'ascenseurs pour la traversée des voies en gare de Saint-Vincent-de-Tyrosse est prévu à moyen/long terme. En attendant cet équipement et pour faciliter la traversée aux cyclistes, serait-il possible d'installer des rampes métalliques en U sur les marches comme cela se fait dans d'autres régions ? Cela serait simple et efficace. Merci ».	La Communauté de Communes MACS porte un grand projet de pôle d'échanges multimodal (PEM) pour la gare de St-Vincent-de-Tyrosse, soutenu par la Région. Les stationnements vélos seront revus à la hausse et les cheminements seront facilités autour de la gare. Une nouvelle passerelle est prévue dans une future phase de travaux afin d'améliorer l'accessibilité de la gare pour tous. En attendant, des aménagements provisoires sur la passerelle existante sont à l'étude. Des goulottes à vélos sont notamment envisagées mais la faisabilité de cette installation doit être précisée.
Intermodalités – vélo + train	Réponses
« A l'image du développement du transport de plis et colis dans les trains suisses grâce au service Swiss Connect (https://swissconnect.ch/fr/), nous pourrions réfléchir à utiliser le service ferroviaire quotidien que permet le réseau TER pour enrichir les échanges de plis et petit colis entre les différentes villes desservies par les lignes locales, avec un premier et dernier kilomètre via des services existants de livraison en vélo-cargo. Le service permettrait de promouvoir la cyclo-logistique, d'accélérer la mise en place d'une livraison décarbonée à disposition des producteurs locaux et de désengorger les routes et les centres-villes ».	La Région n'est pas fermée à ce genre d'initiatives et s'est déjà rapprochée de certains acteurs pour en étudier les modalités de mise en œuvre.
Intermodalités – vélo + train	Réponses

« Une mesure simple sans aucun coût et immédiate : il faudrait un peu plus durcir et réglementer l'accès vélo dans les TER. Il est courant de voir des usagers, notamment en période touristique, rentrer avec des vélos qui ne ressemblent plus à des vélos : FatBike, vélo cargo,... Un seul vélo occupe parfois la totalité de l'emplacement. Il est aussi très fréquent d'avoir dans le TER des vélos avec des sacoches énormes sur chaque côté, qui à elles seules occupent la place de 2 vélos. Ma proposition, établir des règles affichées dans les espaces vélo, réglementant le gabarit maximum d'un vélo, poids maximum (+25Kg >> accès TER refusé) et l'obligation de retirer les sacoches ».	Aujourd'hui, l'accès des vélos dans les TER est régi par des principes de libre accès dans la limite des places disponibles, sans réservation (sauf en période estivale, sur certaines lignes avec les dispositifs Billet Vélo et Vélo Zen), ce qui peut effectivement générer des situations de saturation, notamment dans les zones touristiques ou littorales comme en Nouvelle-Aquitaine. Le contrôleur, qui doit veiller à la sécurité des voyageurs, peut également interdire en cas d'affluence l'accès à bord des vélos lorsque les emplacements dédiés sont déjà occupés. L'accès à bord de certains vélos type « vélo cargo » est déjà interdit à bord aujourd'hui. Les sacoches doivent également être retirées. Nous prenons note de votre proposition d'améliorer l'affichage à ce sujet à bord des trains.
Intermodalités – vélo + train	Réponses
« Lorsqu'on utilise le train dans les déplacements du quotidien, en particulier en milieu rural, le vélo est souvent le mode de transport décarboné pertinent pour les kilomètres entre le lieu de départ et la gare, puis entre la gare d'arrivée et la destination finale. Il manque cruellement de places pour les vélos dans les TER et de consignes sécurisées dans les gares. Enlever quelques sièges passagers dans les rames (qui peuvent d'ailleurs être remplacés par des strapontins en cas de non-utilisation par les vélos) et installer des casiers fermables sur les parkings des gares, ça ne semble ni complexe, ni couteux. Pourquoi n'est-ce pas (ou si peu) réalisé à ce jour ? ».	La Région Nouvelle-Aquitaine et SNCF Voyageurs travaillent conjointement pour s'adapter à l'enjeu lié à l'emport de vélos à bord, même si la priorité demeure le transport des passagers en toute sécurité. Ainsi la Région n'est pas favorable au retrait de davantage de places assises au profit des emplacements vélos. Le nombre de places dédiées au vélo est limité dans chaque train. Le contrôleur, qui doit veiller à la sécurité des voyageurs, peut interdire, en cas d'affluence, l'accès à bord des vélos lorsque les emplacements dédiés sont déjà occupés. Néanmoins, pour favoriser l'intermodalité train/vélo, des solutions sont progressivement mises en œuvre. La Région et la SNCF accompagnent ainsi les collectivités dans la mise en place de stationnements sécurisés pour les vélos près des gares/haltes. De plus, durant la saison estivale, les dispositifs Billets Vélo et Vélo Zen permettent de réserver un emplacement vélo à bord du TER moyennant le paiement d'un billet dédié à 3€ par trajet. Ce système fonctionne sur certaines lignes de Nouvelle-Aquitaine dont la ligne 51 et garantit plus de sérénité à bord pour les usagers voyageant avec leurs vélos.
Tarifs	Réponses
« Pour la deuxième fois cette année civile, ma fille et plusieurs de ses amies se sont retrouvées dans le train (ligne Bayonne-Pau) face à 4 personnes alcoolisées, avec des gros chiens ni muselés ni tenus en laisse qui leur sautent dessus, buvant des bières dans le train et qui leur parlent vulgairement jusqu'à les faire pleurer. La première fois, elles ont appelé le 3117 qui leur a répondu que quelqu'un allait venir. Après plus de 30 min et plusieurs arrêts, personne n'est venu. La deuxième fois, elles n'ont pas appelé sachant que la SNCF ne réagit pas.	Des agents de la sûreté ferroviaire sont très souvent présents dans les trains. Des agents de contrôle sont également présents systématiquement à bord de tous les TER de l'étoile de Bayonne, sauf cas très exceptionnels. Ils sont là pour s'assurer des bonnes conditions de transports à bord et verbaliser les usagers en infraction à bord. Le 3117 est le canal de signalement d'urgence mis en place pour permettre une intervention rapide. Néanmoins, selon le contexte : heure, localisation du train, disponibilités des équipes, l'intervention peut prendre un certain temps. Nous comprenons que le sentiment d'inaction soit particulièrement frustrant et puisse fragiliser la confiance des usagers.

Ma fille, aujourd'hui, craint de prendre le train. Comment ces personnes peuvent entrer dans le train ? Comment garantissez-vous la sécurité ? ».	
Tarifs	Réponses
« Il n'y a actuellement pas d'abonnement éligible à bas prix sur la ligne permettant d'effectuer des trajets Bordeaux - Dax quotidiennement. Il serait intéressant de rajouter un abonnement à un prix abordable pour les personnes comme moi qui travaillent à Dax et habitant à Bordeaux, ou inversement. Serait-il possible d'instaurer un abonnement annuel voire mensuel sur cette ligne avec un prix raisonnable ? Ou faire en sorte que l'abonnement à 1,5€ le billet de TER soit éligible sur cette ligne ? Merci de votre considération ».	Chaque Région applique sa propre tarification sur les services ferroviaires qu'elle propose. En Nouvelle-Aquitaine, une large gamme tarifaire permet de voyager à bas coûts grâce notamment à la Carte + (qui permet d'acheter des billets à -50%), les billets jeunes, le tarif Tribu ou encore le Pass Escapades en juillet/août. Pour les usagers fréquents, la gamme d'abonnements très large proposée en Nouvelle-Aquitaine permet de bénéficier du tarif le plus avantageux sur un trajet choisi. Pour rappel, la Région subventionne près de 80% du coût réel du billet TER.
Autre	Réponses
« Ma fille et plusieurs de ses camarades du lycée d'Hendaye voient leur scolarité fortement impactée à cause des annulations de trains ou des trains bondés. Très régulièrement le train du lundi matin d'Oloron est annulé et elles doivent partir presque une heure plus tôt (5h45 au lieu de 6h23). En gare de Bayonne, le train étant souvent bondé, elles doivent prendre le suivant qui arrive à 11h26, au lieu de 09h06. Elles se retrouvent à commencer leur semaine avec un parcours de presque 6h00 de train ! Le lycée n'ouvre pas son internat le dimanche soir et cela ne peut donc être une solution. Encore une fois, les usagers, notamment les jeunes, sont la variable d'ajustement de mesures économiques ».	Les suppressions ponctuelles ainsi que les trains bondés le lundi matin sont liées à des difficultés d'organisation de production (matériel, effectifs) que SNCF Voyageurs s'emploie à réduire au maximum. La saturation des trains à Bayonne est également connue, et des actions de surveillance de la charge et d'adaptation de la capacité comme la double rame, les renforts ciblés sont à l'étude, selon les ressources disponibles. Si un suivi des ventes peut être réalisé pour chaque train par SNCF, il n'est pas toujours possible d'augmenter la capacité des trains. Les rames nécessaires ne sont pas toujours disponibles, le parc de trains étant limité sur l'ensemble de la Région. Des opérations de maintenance peuvent également limiter la disponibilité des trains. Les données de comptage à la disposition de la Région montrent que le train arrivant à 9h06 à Hendaye est régulièrement fortement fréquenté les lundis matins à Bayonne, mais rarement saturé au point de ne pas pouvoir monter à bord. Si votre fille n'est pas en mesure de l'emprunter, nous vous précisons qu'il est possible d'emprunter les trains suivants qui arrivent à 9h33, 10h07 et 10h55 à Hendaye et ne pas forcément attendre celui qui arrive à 11h26.
Autre	Réponses
« J'ai constaté depuis le début l'année que certains trains sont bondés ou complets tous les lundis matin. Au retour le vendredi, c'est la même chose, ma fille est contrainte de prendre le suivant avec ces camarades internes au Lycée de Saint-Jean-de-Luz ».	Les suppressions ponctuelles ainsi que les trains bondés le lundi matin sont liées à des difficultés d'organisation de production (matériel, effectifs) que SNCF Voyageurs s'emploie à réduire au maximum. La saturation des trains à Bayonne est également connue, et des actions de surveillance de la charge et d'adaptation de la capacité comme la double rame, les renforts ciblés sont à l'étude, selon les ressources disponibles.

	Les rames nécessaires ne sont pas toujours disponibles, le parc de trains étant limité sur l'ensemble de la Région. Des opérations de maintenance peuvent également limiter la disponibilité des trains.
Autre	Réponses
« Je suis abonnée à l'année pour un trajet Halsou-Bayonne, que je prends 3 à 4 fois par semaine matin et soir. Cette ligne subit un nombre de suppressions très élevé, récurrent. Les deux journées du 24 et du 25 mars ont vu des retards et des suppressions sur la quasi-totalité du trafic entre 7h et 9h, et 17h et 19h. Les bus de remplacement ne permettent pas de compenser l'absence du train. Par exemple, lorsque le train qui part d'Halsou à 8 :17 est supprimé, il faut prendre le bus de 6:57 pour arriver avant 9:00 à Bayonne. La répétition de cette situation est très impactante au quotidien et vraiment décourageante quant au choix du train pour le transport domicile-travail ». « J'ai un abonnement annuel pour la ligne 54 pour un trajet biquotidien entre Saint-Jean-Pied-de-Port et Bayonne. Ce train-là est trop souvent supprimé. En décembre et janvier, tous les jours il y avait une suppression. Les bus de substitution ne peuvent pas être considérés comme un remplacement de service. Il y a presque le double de temps de trajet et les horaires sont décalés. Pour un trajet quotidien, il n'est pas envisageable de faire 3h30 de bus dans la journée pour aller et revenir de son travail. De plus, nous arrivons plus tard avec le bus à Bayonne le matin, il est compliqué de toujours justifier un problème sur la ligne pour justifier nos retards. A quand un service fiable ? ». « Je veux attirer votre attention sur la situation déplorable de la ligne 54 Garazi - Bayonne. Abonné mensuel : impossible d'effectuer la moitié des trajets professionnels du mois en train. Annulation le jour même : impossible de s'organiser en soirée (rdv médical, courses...) ; Annulation quasi systématique le lundi matin ! L'absence de fiabilité devient telle que certains matins j'en suis rendu à prendre ma voiture pour pouvoir m'organiser en soirée !	La fragilité de cette ligne, notamment en matière de matériel disponible et de gestion des ressources humaines, a conduit à des ajustements difficiles du plan de transport. Des actions ont été engagées pour améliorer la fiabilité de l'offre dans la durée. Ces situations perturbées sont effectivement difficiles pour le quotidien des usagers. La Région souhaite que SNCF Voyageurs améliore l'information aux usagers dans ces cas-là que ce soit sur la nature des perturbations, leur durée et les moyens de substitution mis en œuvre. La Région et SNCF Voyageurs sont particulièrement vigilantes quant à la qualité de service proposée sur cette ligne. Des pistes pour limiter le risque de perturbations sont bien sûr recherchées aussi : recrutement de conducteur, fiabilisation de l'infrastructure, du matériel roulant... Lorsque des autocars de substitution circulent, ils dépendent de la circulation et ont donc logiquement des temps de circulation plus longs que le train. Les perturbations annoncées la veille d'un départ à 17h sont celles qui peuvent être anticipées (par exemple absence prévue d'un conducteur). Au-delà, on parle de perturbations opérationnelles imprévisibles.

Pourquoi les conducteurs de la ligne 54 sont systématiquement redéployés vers d'autres lignes ? Serions-nous des utilisateurs de 2nde zone ? A quand une réelle solution ? ».	
---	--

2 : Questions usagers posées en comité de lignes

Questions	Réponses
« Pourquoi la gare TER d'Ixassou n'est pas présente dans la brochure de l'agglomération ? ».	Nous transmettrons votre remarque aux responsables du Syndicat des Mobilités Pays Basque Adour.
Questions	Réponses
« L'abonnement Txik Txak avec l'extension TER est super, mais on ne peut pas valider la carte au départ des gares (ni de Bayonne, ni de Saint-Jean-Pied-de-Port). Elle n'est activable que dans un Bus Txik Txak, mais c'est difficile quand on part de Saint-Jean-Pied-de-Port ».	Nous allons faire remonter votre remarque, mais effectivement, pour des raisons techniques, il est nécessaire pour le moment d'effectuer une première validation dans un véhicule du réseau Txik Txak.
Questions	Réponses
« Merci pour cette présentation des avancées et évolutions sur les lignes desservant et décloisonnant le Pays Basque. Quid de l'offre Bayonne/Bordeaux ? Quels projets ? Quelles échéances ? Merci ».	L'arrivée de nouvelles rames TER jusqu'en septembre 2025 va permettre de renforcer la composition de certaines circulations. Des études sont également en cours pour proposer des circulations supplémentaires entre Bordeaux et Hendaye, notamment durant les pointes hebdomadaires. Ces nouvelles circulations seront mises en place au cours des prochaines années, sous réserve de faisabilité technique et financière.
Questions	Réponses
« Pourquoi les trains ne sont-ils pas géolocalisés pour une information fine des retards plutôt que des informations théoriques ? Par ailleurs à quelle échéance un Bayonne-Dax à 19h ? ».	Il n'existe pas aujourd'hui de site de géolocalisation des trains en temps réel selon leur position géographique. Cependant, les retards sont bien relayés en temps réel sur les applications de mobilité et sur certaines cartographies externes au groupe SNCF.
« Effectivement les trains sont géolocalisés par les circuits de voie. Pourquoi les données des circuits de voie de SNCF Réseau ne sont-elles pas fournies à SNCF Voyageurs pour permettre de localiser précisément les trains et connaître à la seconde le retard de ces trains ? Peut-on connaître les coûts du budget végétation lorsque le glyphosate était utilisé ? ».	L'arrêt du glyphosate date de 2021, depuis les coûts du budget végétation ont augmenté exponentiellement. Nationalement le budget avant 2021 : • 120Md'€ : ○ 30M € traitement phytosanitaire ○ 90M € traitement mécanique Nationalement le budget post glyphosate (2022) loi EGALIM : • 230M€

	○ 120M€ traitement phytosanitaire ○ 110M€ traitement mécanique La sortie du glyphosate induit l'utilisation de produit moins performant et le maintien au stade herbacé des bandes de proximités par une fauche annuelle. De fait il y a une forte baisse de l'utilisation de débroussaillants en dévitalisation des repousses, une augmentation des traitements mécaniques (40% du RFN) et une perte de contrôle des espèces invasives. Ces sujétions induisent le surcoût de 110M d'€ par an.
Questions	Réponses
« Il y a une extension Txik Txak vers TER, la réciproque est-elle vraie ? ».	Non, il n'existe pas aujourd'hui d'abonnement TER utilisable sur le réseau Txik Txak. Seul l'abonnement Txik Txak + TER permet d'accéder au réseau de bus Txik Txak et au TER sur le périmètre du Syndicat des Mobilités Pays Basque - Adour.
Questions	Réponses
« Le sujet sur la multimodalité avec la volonté de la relative augmentation de vélo transportable possible (le bâton) est la suivante : -Quid d'un plan de présentation de mise en services d'abri vélo sécurisés pour les 5 prochaines années sur les gares du réseau de l'étoile ? -Quid d'un abonnement vélo unifié et/ou d'un abonnement de vélo pliant géré par la Région (TER + vélo pliant) comme le test effectué en 2023 avec HireABrompton ? ».	La mise en œuvre d'espace sécurisé pour le vélo dans les gares sera étudiée dans le cadre de la mise en œuvre du projet SERM basco landais.
	TER Nouvelle-Aquitaine proposera à partir de fin août un nouveau partenariat avec Brompton pour louer un vélo pliant pour 41€/mois.
Questions	Réponses
« En voyant une personne à mobilité réduite, quid des travaux de la passerelle de Tyrosse ? ».	L'aménagement d'une nouvelle passerelle accessible est envisagé par la Communauté de Communes Maremne Adour Côte Sud dans le cadre de son projet de Pôle d'Echanges Multimodal. Le plan de financement de cette opération doit cependant être finalisé. La date de mise en service n'est pas connue à ce jour.
Questions	Réponses
« L54 : les chiffres montrent peut-être davantage de régularité mais quand on prend le TER régulièrement c'est insupportable d'arriver en gare sans avoir été prévenu de ne pas avoir de TER... de ne pas être remboursé et de ne pas avoir de solutions, excepté pour ceux qui ont une correspondance.... Quelles-sont les solutions ? ».	Les conditions générales de vente des titres TER Nouvelle-Aquitaine ne permettent actuellement pas de procéder au remboursement des billets de train en cas d'aléa le jour du voyage. En effet, votre titre étant valable 1 jour, il est possible de se reporter sur le train précédent ou suivant pour effectuer son voyage. Si vous êtes abonné TER annuel, vous pouvez bénéficier de la garantie fiabilité si les trains que vous utilisez quotidiennement sont trop

	régulièrement retardés ou supprimés. Cette garantie ne fonctionne pas cependant avec l'abonnement TXIK TXAK + TER.
Questions	Réponses
« Sur la ligne 53, il y avait déjà 1300 voyageurs par jour et 47 voyageurs par train à la présentation de l'année dernière. Pourtant la courbe de 2024 est supérieure à celle de 2023. Comment expliquez-vous cela ? Comment sont calculés les 1300 voyageurs par jour ? ».	Les chiffres fournis par SNCF Voyageurs sont ceux du mois de septembre 2024 qui a connu une fréquentation similaire à septembre 2023. Mais au global, sur l'année, la fréquentation a bien augmenté sur un an. Les chiffres diffusés ne permettent malheureusement pas de s'en rendre compte. Les comptages proviennent de campagnes de comptages manuels réalisés par SNCF Voyageurs. La Région dispose également de comptages automatiques réalisés grâce à des cellules compteuses installées dans chaque
Questions	Réponses
« Sur la ligne 51, on ne peut pas dire qu'il y a une amélioration au niveau du matériel. Pas visible en tout cas. On se demande où sont les rames dont on nous a parlé en comité de ligne 2024 ? Envisagez-vous de faire une tarification différenciée debout vs assis ? ».	L'arrivée progressive de nouvelles rames Régiolis devrait permettre de renforcer la capacité de certaines circulations dès cet été. Cependant, il ne sera pas possible, au regard du nombre de rames disponibles, de renforcer tous les trains de la ligne. Il n'est pas prévu de tarification différenciée. Un billet TER n'offre pas la garantie de disposer d'une place assise à bord.
Questions	Réponses
« CAF envisage d'arrêter la production des Régiolis en 2027. Vu le besoin qui explose sur toute la Région, envisagez-vous de commander d'autres rames Régiolis pour une fabrication en 2027 ? Sinon, après ce sera trop tard ! ».	A ce jour, la Région a commandé 10 rames Régiolis, en cours de livraison jusqu'en septembre 2025. Des réflexions sont en cours sur la commande de rames supplémentaires.
Questions	Réponses
« Pourquoi régénérer le BAL entre Bordeaux et Lamothe alors qu'il serait nécessaire de passer en ERTMS pour augmenter le nombre de sillons dans la tranchée de Talence, d'autant plus que la future halte de Talence-Médoquine va compliquer les choses et diminuer la robustesse de cette ligne ? La mise en place des IFTE de Marcheprime seront ils payés par Lisea ? ».	Les travaux préparatifs de la régénération du BAL consistent à « enterrer » le 10KV afin de gagner en robustesse en diminuant fortement l'incidence des intempéries sur l'alimentation de la signalisation de la ligne. La halte de Talence-Médoquine et le futur centre de maintenance de LISEA ont été pris en compte dans la nouvelle signalisation. La technologie utilisée est innovante, elle n'utilisera plus de câbles en cuivre mais sera connecté au réseau de communication interne. Cette nouvelle signalisation permettra de passer plus facilement au système « ERTMS niveau 2 ».

Questions	Réponses
« Est-il possible de rendre public les chiffres qui sont évoqués sur la qualité de service, par famille d'incident ? N° train, jour, horaire, motif de suppression. Merci. Les pourcentages que vous communiquez sont très loin du ressenti de l'usager. Encore ce matin et demain par exemple, train L51 départ de Ondres à 8h14, annulé pour motif personnel absent ».	Les résultats présentés au cours du comité de lignes sont intégrés au support de présentation qui est mis en ligne sur le site de la concertation. Il n'est pas prévu à ce jour de mettre à disposition ces données train par train.
Questions	Réponses
« Depuis plus de 10 ans que ces comités de lignes existent, les objectifs de fiabilité n'ont jamais été atteints. Pourquoi continuer à se fixer des objectifs inatteignables et pourquoi ne pas descendre tout simplement ces objectifs à 75% de régularité ? Cela permettra d'avoir enfin des raisons de se satisfaire... ».	Au regard du bilan de la régularité et des suppressions, la Région porte de fortes ambitions pour assurer une amélioration du service. Si des améliorations sont constatées à l'échelle régionale, la situation en Sud-Aquitaine demeure en effet décevante. Pour autant, la Région ne souhaite pas revoir les objectifs fixés à la baisse mais plutôt les garder à des niveaux ambitieux dans une perspective d'amélioration du service.
Questions	Réponses
« Un grand merci aux conducteurs qui nous permettent d'arriver à l'heure à Bordeaux quand le départ de sud Aquitaine à 5 à 10 mn de retard et qui permettent à des usagers de récupérer le TGV de 7h45 vers Paris, par exemple. Des efforts reconnaissables dans ce sens-là ont été fait, car il fut un temps où lorsqu'on partait avec 10 mn de retard, on arrivait avec 20 voire 30 mn de retard ».	Vos remerciements seront transmis aux équipes de SNCF Voyageurs.

3 : Questions formulaire d'inscription

Questions	Réponses
« Problématique d'annulation des trains pour les personnes utilisant ce moyen de déplacement domicile-travail et non remboursement ou dédommagement ».	Les conditions générales de vente des titres TER Nouvelle-Aquitaine ne permettent actuellement pas de procéder au remboursement des billets de train en cas d'aléa le jour du voyage. En effet, votre titre étant valable 1 jour, il est possible de se reporter sur le train précédent ou suivant pour effectuer son voyage.
Questions	Réponses
« Trois choses : j'aimerais pouvoir prendre le train plus souvent. Pour cela, il faudrait qu'il y ait davantage de fréquence sur la ligne Bayonne-Hendaye, ensuite que les trains soient à l'heure et passent surtout ! et pour finir des tarifs avantageux ».	Créer un train supplémentaire représente un investissement financier important pour la Région et n'est pas toujours réalisable techniquement. Dans le cadre du déploiement du RER Basco-Landais au cours des

	prochaines années, des renforts d'offre devraient être mis en place pour atteindre un train toutes les 30 min entre Dax et Hendaye d'ici 2032. Chaque Région applique sa propre tarification sur les services ferroviaires qu'elles proposent. En Nouvelle-Aquitaine, une large gamme tarifaire permet de voyager à bas coûts grâce notamment à la Carte + (qui permet d'acheter des billets à -50%), les billets jeunes, le tarif Tribu ou encore le Pass Escapades en juillet/août. Pour les usagers fréquents, la gamme d'abonnements très large proposée en Nouvelle-Aquitaine permet de bénéficier du tarif le plus avantageux sur un trajet choisi. Pour information, la Région finance en moyenne 80% du coût réel d'un trajet effectué en TER. Le coût du billet ne représente donc que 20% de ce coût.
Questions	Réponses
« Travailler sur l'harmonisation des horaires et des correspondances en lien avec les établissements scolaires ».	La Région porte une grande attention sur les correspondances entre les TER et les autocars scolaires dont elle a la gestion pour assurer les trajets des scolaires.
Questions	Réponses
« Trop de retards, notamment le lundi matin sur la ligne Bordeaux-Hendaye et à l'inverse, à chaque vendredi de départ en vacances, des trains sont supprimés ».	Les perturbations annoncées la veille d'un départ à 17h sont celles qui peuvent être anticipées (par exemple absence prévue d'un conducteur). Au-delà, on parle de perturbations opérationnelles imprévisibles. Ces situations perturbées sont effectivement difficiles pour le quotidien des usagers. La Région souhaite que SNCF Voyageurs améliore l'information aux usagers dans ces cas-là que ce soit sur la nature des perturbations, leur durée et les moyens de substitution mis en œuvre. Des pistes pour limiter le risque de perturbations sont bien sûr recherchées aussi : recrutement de conducteur, fiabilisation de l'infrastructure, du matériel roulant...

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

Questions	Réponses
Sylvain, usager de la ligne 51 Concernant la fiabilité, l'impact des TER a été peu abordé. Malgré les nouvelles rames, la SNCF n'est pas au niveau. La question maintenant, c'est : que fait-on face à ce constat ?	Fabien Pons - SNCF Voyageurs Nous ne minimisons pas les causes liées aux TER, mais elles représentent seulement 4 % des irrégularités sur l'année 2024. Concernant le matériel, les rames Régiolis sont récentes, elles ont une

	dizaine d'années et entrent aujourd'hui dans leur premier cycle de fiabilité. Des travaux sont en cours, notamment sur les portes, pour améliorer ce point fragile. Le matériel compte pour environ 2 % des perturbations, la conduite pour 1 %, et les autres causes, plus diffuses, également 1 %. Nos principales actions portent sur la fiabilisation du matériel. Nous avons aussi engagé des travaux sur l'information voyageurs, qui est un sujet essentiel. Nous essayons d'améliorer la communication via mobile. Aujourd'hui, des alertes sont envoyées aux voyageurs occasionnels, mais pas encore aux abonnés, et c'est un point sur lequel nous devons progresser.
Questions	Réponses
Usagère de la ligne 51 - Nous subissons très régulièrement des problèmes de personnel. Rien que la semaine dernière, trois trains ont été annulés pour cause d'agents malades. C'est presque chaque semaine que cela se produit. Depuis le début de l'année, on compte environ un train annulé par semaine le matin. Résultat : nous arrivons en retard au travail, et aucun bus de substitution n'est mis en place, faute de disponibilité. - Il faudrait que les calculs de régularité ne se fassent pas uniquement à l'échelle des lignes, mais aussi train par train. Celui que je prends à 7h, par exemple, me semble beaucoup plus irrégulier que la moyenne de la ligne.	Delphine Biscay - SNCF Voyageurs - Nous ne disons pas qu'il n'y a pas de difficultés TER. Si nous parlons d'être plus proactifs sur l'information voyageurs, c'est bien parce qu'il y a une vraie demande. En début d'année, nous avons connu un manque de conducteurs lié à un conflit social, ce qui a empêché d'assurer l'ensemble des circulations. Concernant la ligne 51, il est vrai que peu de bus de substitution sont mis en place. Avec une moyenne de 180 voyageurs, il faudrait mobiliser un grand nombre de bus, ce qui n'est pas toujours possible. Néanmoins, nous allons essayer d'améliorer la situation. Il est aussi nécessaire de revoir notre façon de construire le plan de transport. À titre d'exemple, un bus était prévu en période de givre, mais il était très peu utilisé. Cela dit, si une demande existe, nous pourrions envisager de le remettre à certains horaires. - Sur une même ligne, les attentes, les flux et les profils d'utilisateurs peuvent varier fortement selon les portions du trajet. Pourtant, nous sommes chargés de vous fournir des résultats globaux pour l'ensemble de la ligne 51.
Questions	Réponses
Monsieur L. Je ne suis pas pressé de voir arriver le RER basco-landais, étant riverain à Tarnos, à 50 mètres des voies. L'augmentation des fréquences m'inquiète car elle risque d'aggraver les nuisances que nous subissons déjà. Aujourd'hui, nous constatons des	Mathieu Bergé - Région Nouvelle-Aquitaine Malheureusement, je dois vous dire que les nuisances vont continuer à augmenter. Nous sommes dans un territoire où il n'est pas envisagé de créer de nouvelles lignes : tous les trains, donc le fret, TER, et TGV circuleront donc sur la même voie. Le nombre de trains va forcément

micro-fissures, des vibrations importantes, notamment liées au fret. Nous ne souhaitons d'ailleurs pas de circulation de fret la nuit qui serait un véritable enfer pour les riverains. Avez-vous prévu des aménagements, comme des murs anti-bruit, pour limiter ces nuisances ?	croître, et donc les nuisances aussi. Ce discours est difficilement entendu localement, et nous sommes actuellement bloqués sur cette question. J'espère que nous pourrions quand même améliorer les conditions, mais équiper l'ensemble du réseau historique de murs anti-bruit me semble très complexe. La réalité de la demande sociale, c'est qu'on nous pousse constamment à améliorer les services avec plus de fréquences. Mais cela entraîne des inconvénients difficiles à gérer. Nous risquons des actions contestataires aussi bien si nous proposons une nouvelle voie, que si nous augmentons le nombre de trains sur la voie existante.
Questions Usager des lignes Si un train est annulé la veille, pourquoi le suivant ne vient-il pas avec une rame supplémentaire pour accueillir aussi les passagers du train supprimé ?	Réponses Mathieu Bergé - Région Nouvelle-Aquitaine S'il n'y a qu'une seule rame, c'est parce qu'il n'y a tout simplement pas assez de trains disponibles. La demande a explosé ces derniers temps, et on sait que le service est dégradé, ce que nous regrettons sincèrement. Cependant, l'entreprise avec laquelle nous avons une convention ne respecte pas ses engagements contractuels. Nous analysons la situation en continu, mais nous ne pouvons pas ajouter des rames qui ne sont pas disponibles. Malgré cela, nous faisons tout notre possible pour répondre au mieux aux besoins des voyageurs. Nous souhaitons de base acheter plus de trains que ceux que nous avons acheté, mais le budget s'est encore plus restreint.
Questions Usagère des lignes -Pour l'abonnement Txik Txak, il faut d'abord le valider dans un bus. Le problème, c'est qu'il n'y a pas de bus à Ondres, par exemple le matin. Nous prenons le bus juste après l'arrivée du train à la gare, mais certains contrôleurs nous font quand même payer 50 € alors que ce n'est pas normal.	Réponses Delphine Biscay - SNCF Voyageurs Le point est relevé pour échanger avec les services compétents sur le sujet côté SNCF Voyageurs.
Questions Usagère des lignes Concernant les horaires 2026, beaucoup d'entre-nous sommes déçus.	Réponses Mathieu Bergé - Région Nouvelle-Aquitaine Nous venons d'ajouter 2,5 allers-retours, mais on sait que c'est encore loin d'un train toutes les 30 minutes. Aujourd'hui, on est à 19 allers-retours par jour, avec un objectif à court terme de passer à 24. L'objectif fixé pour 2032, c'est 32 allers-retours quotidiens, ce qui permettrait enfin d'atteindre la fréquence d'un train toutes les 30 minutes. Mais avant 2032, ce ne sera pas possible.

Questions	Réponses
Jean-Michel S. Concernant l'accès aux personnes à mobilité réduite (PMR), un agent a bien été dédié à la gare de Cabourg, qui a d'ailleurs été récemment rénovée. Mais cet accompagnement repose sur la présence de personnel sur place. Et justement, dans les petites gares où il n'y a pas d'agent, qu'est-ce que vous prévoyez concrètement pour garantir l'accessibilité à tous ?	Mathieu Bergé - Région Nouvelle-Aquitaine Il existe un schéma national qui identifie les gares où les infrastructures doivent être mises à niveau. Malheureusement, les gares que vous évoquez ne sont pas incluses dans ce schéma, ce qui complique leur mise en accessibilité à court terme. Pascal Petel - SNCF G&C -En effet, il faut distinguer deux niveaux : le schéma directeur national et le schéma régional d'accessibilité. Ce dernier est piloté par la Région Nouvelle-Aquitaine. Il a permis d'identifier un certain nombre de gares à rendre accessibles sur le territoire, mais cela ne concerne pas l'ensemble des gares existantes. Les choix ont été faits à l'époque, en 2014, selon plusieurs critères : la fréquentation des gares, la proximité d'établissements accueillant des personnes en situation de handicap, et aussi la distance, il fallait qu'il y ait au moins une gare accessible tous les 50 km. Aujourd'hui, des travaux sont en cours pour améliorer l'accessibilité, et à chaque fois que nous rénovons un quai, nous veillons à le rendre accessible.
Questions Future usagère de la ligne 53 Il y a un problème d'offre de service avant de parler de robustesse. Cette ligne doit être améliorée en termes de fréquences.	Réponses Mathieu Bergé - Région Nouvelle-Aquitaine La contrainte principale, c'est que cette ligne est à voie unique. Actuellement, elle accueille 10 TER par jour. L'objectif fixé dans le SERM est de doubler cette offre d'ici 2032. Mais au-delà, on sera limité par la capacité même de l'infrastructure. Pour aller plus loin, il faudra attendre les travaux sur la bifurcation de Mousserolles, qui sont essentiels pour lever cette contrainte.
Questions Etudiant usager Il m'arrive très souvent de voyager avec mon vélo dans le train, mais les emplacements qui y sont dédiés, pourtant indispensables sont souvent saturés.	Réponses Mathieu Bergé - Région Nouvelle-Aquitaine Les trains sont déjà en sur-fréquentation, on ne peut pas privilégier les vélos au détriment des voyageurs. Les vélos ne sont pas prioritaires par rapport aux personnes qui veulent monter dans le train. Le modèle actuel de mobilité TER n'est pas conçu pour accueillir les vélos à bord de manière optimale.
Questions Romain Mathey, SMPBA	Réponses Olivier Marty - SNCF Réseau

Le Syndicat des mobilités est un partenaire de la Région pour accompagner le développement de l'offre ferroviaire. Il contribue financièrement de manière significative : – 650 000 € par an pour le renfort de l'offre sur la ligne 54 Bayonne – Cambo – Saint-Jean-Pied-de-Port, environ 350 000 € par an pour les cinq trains supplémentaires ajoutés sur la ligne 51, et environ 139 000 € par an pour compenser les abonnements combinés Txik Txak – TER. Au-delà du financement, les TER doivent répondre à un enjeu majeur de fiabilité. Il y a aussi des questions de densité de circulation : sur certaines lignes, on vise une fréquence de type un train toutes les 5 minutes. Enfin, sur les projets d'aménagement futurs, comme le renforcement de la ligne caténaire entre Bayonne et Dax, il faudra aussi se demander si l'on aura la capacité de gérer les problèmes techniques récurrents, comme le givre, qui peut immobiliser plusieurs trains.	Le remplacement complet de la caténaire permettra d'avoir une infrastructure neuve, ce qui est un vrai progrès. En revanche, la tension restera à 2 500 V. Il n'est pas prévu de passer à 25 000 V, qui est pourtant la solution la plus efficace contre le givre, une tension utilisée notamment dans le nord de la France. Mais un changement de tension impliquerait des coûts énormes, totalement hors de portée financière aujourd'hui. Cela dit, le nouveau matériel installé sera plus robuste et mieux adapté, notamment aux fortes chaleurs estivales. Le problème principal est celui du sous-investissement dans le ferroviaire.
---	--