



**AUTOMNE 2020**  
**18 CONCERTATIONS**  
pour améliorer  
la qualité  
des services TER

## Compte-rendu - Volet 3

Comité de lignes Angoulême - Bordeaux

08 octobre 2020

### L'ESSENTIEL DES INTERVENTIONS LORS DU COMITÉ DE LIGNES

#### Votre avis compte !

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

- 1) Questions plateforme de concertation
- 2) Questions posées lors du comité de lignes (sms)



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

<b><i>Autres</i></b>	<b><i>Réponses Région-SNCF</i></b>
« MOSC - Proposition d'organiser une rencontre avec cette association reconnue en sud Charente pour faciliter l'accès à la gare à tous les usagers et ainsi permettre à plus de monde de prendre le train. »	La Région a pris contact avec l'association MOSC – une réunion s'est tenue en novembre 2020 en présence de SNCF Voyageurs.
<b><i>Tarifs</i></b>	<b><i>Réponses Région-SNCF</i></b>
« Titulaire d'un abonnement annuel Chalais-Bordeaux, les horaires actuels m'obligent à prendre régulièrement le train à Coutras. Au soir du 8 septembre, j'ai emprunté un TER à destination de Limoges pour effectuer le trajet Bordeaux-Coutras. Bien que présentant mon abonnement annuel, la contrôleuse m'a signifié que j'étais sans titre de transport et m'a délivré un billet au tarif de bord. Cette situation est-elle normale ? »	Non cette situation n'est pas normale. Votre abonnement vous permet de monter à bord des trains de toutes les gares de votre parcours habituel pour lequel vous avez un abonnement TER. C'est une erreur d'appréciation du contrôleur. Dans cette situation, vous pouvez adresser une réclamation depuis le site <a href="https://www.ter.sncf.com/nouvelle-aquitaine">https://www.ter.sncf.com/nouvelle-aquitaine</a> .
<b><i>Tarifs</i></b>	<b><i>Réponses Région-SNCF</i></b>
« Proposition de réduire les tarifs élevés du Bordeaux Coutras afin d'améliorer l'attractivité du territoire et l'employabilité des personnes vivant en périphérie de Bordeaux. »	80% du voyage en TER est pris en charge par la Région. La gamme tarifaire TER offre des possibilités de voyager un prix très compétitif par rapport à un trajet en voiture : abonnement mensuel, annuel avec une prise en charge à 50% par l'employeur d'un salarié. A titre de comparaison : un trajet en voiture revient à 359€/mois ; un abonnement TER 109,10 €/mois et l'abonnement annuel + TBM à 129€/mois.
<b><i>Confort</i></b>	<b><i>Réponses Région-SNCF</i></b>
« Pendant cette crise sanitaire, 1 seule rame le soir au départ de Bordeaux, nous sommes entassés à ne pas pouvoir fermer les portes en gare de Cenon, nous sommes agglutinés dans les allées, avec cette chaleur, les gestes barrières ne sont évidemment pas respectés. Merci de rajouter des wagons pour le confort des voyageurs qui font encore confiance à la SNCF. »	Un nettoyage rigoureux ainsi qu'une désinfection des trains sont assurés quotidiennement. L'air est renouvelé toutes les 6 minutes à bord des TER. SNCF Voyageurs est vigilante aux situations de surcharge à bord des trains et dimensionne régulièrement le matériel roulant en fonction des rames disponibles.

<p><b>Intermodalité</b></p> <p>« Prévoir des aménagements en gare (de Libourne) pour transporter les vélos sur les quais. Prévoir des aménagements dans les wagons (même sur anciennes rames) pour les vélos de plus en plus nombreux et plus lourds (électriques). Charte Neo-Terra - F. 36 : [...] la Région [...] traite de l'embarquement des vélos dans les trains et de leur stationnement. Autorité Organisatrice de la Mobilité par la prochaine Loi d'Orientation des Mobilités, elle devient compétente sur les mobilités actives. »</p>	<p><b>Réponses Région-SNCF</b></p> <p>La Région privilégie l'espace pour les voyageurs à bord des trains. Les vélos sont acceptés de façon limitée, les personnes sont donc encouragées à utiliser des vélos compacts (pliants) ou à laisser leur vélo en gare (stationnement sécurisé).</p>
<p><b>Horaire des TER</b></p> <p>« Le changement d'horaire du matin dans le sens Angoulême Bordeaux est certes pertinent pour une arrivée avant 9h00 à Bordeaux. Il se fait toutefois au détriment des usagers qui utilisaient le train avec ses horaires antérieurs. Il conviendrait donc de rajouter un train et non de faire glisser le train existant, qui semblait répondre à une demande pour une arrivée en gare de Bordeaux aux alentours de 7h30. Cela viendrait étoffer un peu l'offre minimaliste de cette ligne 13. »</p>	<p><b>Réponses Région-SNCF</b></p> <p>La Région retient cette demande. Elle relève de la démarche Optim'TER car elle nécessite des moyens supplémentaires.</p>
<p><b>Horaire des TER</b></p> <p>« Commune de St-Aigulin - Les arrêts sur la gare St-Aigulin ont été réduits ce qui pénalise la population active de notre bassin de vie. Horaires non compatibles embauche/débauche. Engagés dans un programme de revitalisation centre bourg, arrivée de populations qui quittent l'agglomération bordelaise pour s'installer sur notre territoire = problème mobilité. Notre gare est une composante de ce plan et contribue à rendre notre territoire attractif (conditions de vie/SV). »</p>	<p><b>Réponses Région-SNCF</b></p> <p>La gare de Saint-Aigulin se situe sur la ligne TER 13 Angoulême – Bordeaux et elle est desservie systématiquement par les 10 trains par jour. Les horaires de la ligne TER ont été établis pour répondre aux besoins des déplacements domicile - travail/école en direction d'Angoulême et de Bordeaux. Cette demande relève de la démarche Optim'TER car elle demande des moyens supplémentaires.</p>

<p><b><i>Horaire des TER</i></b></p>	<p><b><i>Réponses Région-SNCF</i></b></p>
<p>« Nous demandons la remise de la ligne Angoulême-Bordeaux du matin dans son horaire d'avant le 31/08/2020 (6h47 à Coutras). Vous en conviendrez, cette ligne participe du maintien de l'offre TER aux heures de pointe et par conséquent influe sur l'attractivité territoriale du libournais. Attractivité au demeurant soulignée par une efficace campagne de marketing territorial auprès des trams de la métropole, dont il faut se féliciter. »</p>	<p>Le changement d'horaire fait suite à une demande formulée pendant plusieurs années en comité de ligne. Après un sondage mené par SNCF auprès des voyageurs, La Région a opté pour le changement d'horaire au 30/08/2020.</p>
<p><b><i>Horaire des TER</i></b></p>	<p>La Région retient ces demandes. Elles relèvent de la démarche Optim'TER car elles nécessitent des moyens supplémentaires.</p>
<p>« L'année dernière, j'empruntai le train Angoulême -&gt; Bordeaux arrivant à 7h30. Train passant à Chalais à 6h25. J'arrivai à mon école située rue de Marseille à 8h15 (début des cours à 8h30)  Désormais, le premier train partant d'Angoulême, s'arrêtant à Chalais arrive à Bordeaux à 8h11. Je prends ma voiture pour aller prendre le train à Coutras (40km de mon domicile) au lieu de Chalais (10km). Je vous demande donc de mettre de nouveau un train en circulation arrivant à 7h30 à Bordeaux. »</p>	
<p><b><i>Horaire des TER</i></b></p>	<p><b><i>Réponses Région-SNCF</i></b></p>
<p>« Ambarès – gare d'arrêt systématique  Ambarès est une ville d'environ 17000 habitants et non un vulgaire patelin de campagne. Ainsi, si 100% des TER faisant Angoulême &lt;--&gt; Bordeaux marquent un arrêt à Libourne, pourquoi seuls 10-15% marquent un arrêt à Ambarès ?  Si le RER métropolitain voit le jour, ce chiffre devra être aussi de 100% ou presque pour Ambarès. Ne serait-il pas bien de commencer déjà à faire gonfler ces 10-15% pour atteindre au moins 40-50% d'ici l'été prochain ? »</p>	<p>Les trains du RER M ont plus vocation à une desserte périurbaine de la métropole Bordelaise alors que les 5 TER par jour et par sens au départ d'Angoulême répondent à des déplacements de plus longue distance.  La commune d'Ambarès bénéficie de 2 haltes TER : La Gorp desservie par la ligne 41.1U avec 11-13 allers-retours/jour et La Grave d'Ambarès sur la ligne TER 43.1U avec 10 allers-retours/jour. Au service annuel 2021, un renfort d'offre de 4 allers-retours/jour est programmé sur la ligne TER 41.1U. Puis à partir du service annuel 2022, il est prévu de développer une offre à la demi-heure en heures de pointes.</p>

<b><i>Horaire des TER</i></b>	<b><i>Réponses Région-SNCF</i></b>
« Commune de Coutras - Pourquoi avoir eu l'ambition d'un RER jusqu'à Libourne et ne pas l'avoir étendu à la limite du territoire de la CALI ? Une des plus grosses gares de Gironde et les habitants de son bassin de vie dont des étudiants se rendant à Bordeaux et pour lesquels la question de la mobilité est une question majeure, se retrouvent écartés d'un dispositif de désenclavement du Nord-Libournais. »	Le RER M a pour vocation à désengorger les flux de circulations sur la métropole bordelaise. Les nouvelles offres Libourne – Arcachon sont définies par les cofinaceurs que sont la Région et La Métropole Bordelaise. Tous les RER n'iront donc pas à Coutras de manière systématique.
<b><i>Horaire des TER</i></b> « Commune de Coutras - Pourquoi proposer un renfort, dès le mois de décembre, de quatre allers-retours TER au départ de Libourne et ne pas avoir étendu ce renforcement aux gares avoisinantes dont celle de Coutras ? »	
<b><i>Horaire des TER</i></b> « Pour garantir le succès de la diamétralisation, il faut espérer que l'arrêt ne soit pas trop long gare Saint Jean (moins 5 min) et aussi que le cadencement soit important en heures de pointe dès le début.  Comptant fortement sur la SNCF et la Région pour mener cette révolution et apporter de nouvelles solutions aux salariés et étudiants habitant rive droite et travaillant rive gauche pour basculer vers un report modal vers le train. »	<b><i>Réponses Région-SNCF</i></b> Cette remarque est en lien avec le RER M. 7 TER/jour auront pour origine destination Libourne – Arcachon à partir du 14 décembre 2020. Le temps d'attente en gare de Bordeaux sera réduit à moins de 10 minutes ; un autre avantage de la diamétralisation est de ne pas devoir changer de train. Les 5-6 minutes d'attente en gare de Bordeaux seront atteints pour certains TER à compter du service annuel 2022.
<b><i>Horaire des TER</i></b> « Ne retardez pas davantage le départ du 865027 ! 17:41 paraît raisonnable. Je propose même de l'avancer à 17:30 pour un retour un peu plus tôt. Si je me rends au travail en voiture, je peux être de retour à mon domicile à 17:50. En train, c'est 18:20 ! Alors pas plus tard s'il vous plaît, sinon quelle est l'avantage sur la vie personnelle d'aller travailler en TER ? »	<b><i>Réponses Région-SNCF</i></b> Il n'est pas prévu que le TER 865027 au départ d'Angoulême change d'horaire en 2021.
<b><i>Horaire des TER</i></b> « Beaucoup d'étudiants en sud-Charente vont à Poitiers. Une offre existe pour le dimanche soir, mais le vendredi soir c'est trop tôt de Poitiers (17h31 pour arriver au sud Charente). Rapidement, il faudrait un TER Angoulême-Coutras en +. Par ex: Prolonger le TER 86324/Créer un TER à 19h41. »	<b><i>Réponses Région-SNCF</i></b> Effectivement il n'existe pas d'offre TER au départ d'Angoulême après 18h41. Ce qui ne permet pas aux personnes venant de Poitiers d'aller dans le sud-Charentes en fin de journée. Cette demande relève de la démarche Optim'TER car elle demande des moyens supplémentaires.

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

<b><i>Questions usagers</i></b>	<b><i>Réponses Région-SNCF</i></b>
<p>« Bonsoir, je suis habitante d'Ambarès-et-Lagrave. Station : La Gorp. Il n'est pas possible de prévoir de rentrer sur Ambarès-et-Lagrave après 20h38 tous les jours même le week-end avec le TER. Nous aimerions avoir un train par heure jusqu'à 23h30 en semaine et 00h30 vendredi et samedi. Pour le travail, quand on rentre en début de soirée en TGV de Paris ou Toulouse, pour la vie sociale, dîner collègues, amis. Merci. »</p>	<p>A ce jour, l'offre TER est concentrée sur les plages horaires de 6h00 – 22h00. Dans le cadre du RER Métropolitain, des renforts d'offre TER vont progressivement être proposés.</p>
<b><i>Questions usagers</i></b>	<b><i>Réponses Région-SNCF</i></b>
<p>« Est- il prévu une concertation en amont des horaires l'an prochain ? Aura-t-on un train Angoulême Coutras le vendredi soir ? »</p>	<p>Les comités de lignes se tiennent chaque année. L'offre TER sur la ligne Angoulême – Bordeaux reste inchangée en 2021.</p>
<b><i>Questions usagers</i></b>	<b><i>Réponses Région-SNCF</i></b>
<p>« Va-t-on redynamiser la partie entre Angoulême et Coutras en 2022? Plus d'arrêts, plus de trains ? Ou bien risque que des trains ne s'arrêtent plus dans les petites gares ? »</p>	<p>La Région retient cette demande. Elle relève de la démarche Optim'TER car elle nécessite des moyens supplémentaires.</p>
<b><i>Questions usagers</i></b>	<b><i>Réponses Région-SNCF</i></b>
<p>« Les territoires du sud-charente se sentent délaissés. Malgré les concertations et les demandes d'ajouts de train, rien ne bouge pour nous. »</p>	<p>La Région retient cette demande. Elle relève de la démarche Optim'TER car elle nécessite des moyens supplémentaires.</p>
<b><i>Questions usagers</i></b>	<b><i>Réponses Région-SNCF</i></b>
<p>« D'après les retours des usagers de Coutras, le problème vient surtout du fait que le train de 6h59 à Coutras est bondé, du fait que les usagers se sont reportés sur ce train. Christian Bizien. Responsable des Transports de la Cali. »</p>	<p>SNCF Voyageurs est vigilante aux situations de surcharge à bord des trains et dimensionne régulièrement le matériel roulant en fonction des rames disponibles.</p>

<b>Questions usagers</b>	<b>Réponses Région-SNCF</b>
« Quid du TERGV Angoulême Bordeaux ? Département de la Charente »	Plusieurs scénarios ont été étudiés, toutefois compte-tenu du contexte budgétaire contraint la Région ne peut répondre favorablement à cette demande d'une offre TER GV entre Angoulême et Bordeaux.
<b>Questions usagers</b>	<b>Réponses Région-SNCF</b>
« Bonsoir, pourquoi ne pas avoir effectué de comité de ligne depuis 2017? Envisagez-vous des rames où le vélo sera le bienvenu comme au Pays Bas. À Bassens les trains aux heures de pointe sont saturés et donc y monter un vélo est impossible. »	Les comités de ligne se sont tenus chaque année depuis 2017. Les comptes rendus sont mis en ligne sur la plateforme de concertation <a href="https://participez.nouvelle-aquitaine.fr/">https://participez.nouvelle-aquitaine.fr/</a> La Région privilégie les places à bord des TER pour les voyageurs. L'embarquement des vélos est possible dans la limite des places disponibles. La Région incite les voyageurs à utiliser des vélos compacts (pliants) ou à les stationner en gare, dans les espaces sécurisés dédiés.
<b>Questions usagers</b>	<b>Réponses Région-SNCF</b>
« Bonsoir. Dans le cadre de l'amélioration continue de l'offre, seriez-vous intéressé pour disposer des résultats d'enquête mobilité d'employeurs et notamment de ceux du CHU de Bordeaux, 1er employeur de la Région avec des horaires atypiques ? Conseillère en mobilité durable du CHU »	La Région a pris contact avec La Conseillère en mobilité durable du CHU de Bordeaux.
<b>Questions usagers</b>	<b>Réponses Région-SNCF</b>
« Une information sera-t-elle donnée aux usagers que les trains en péri-urbain de Bordeaux notamment Bordeaux Libourne sont dépourvu de contrôleur depuis dimanche ? La SNCF s'engage-t-elle qu'au-delà de ces péri-urbains, 100% des trains auront un contrôleur à bord ce qui n'est pas le cas aujourd'hui malheureusement et cela n'est pas que à cause du Covid. »	Effectivement, une expérimentation a été conduite dans les TER de la ligne Bordeaux – Arcachon en 2018. Suite aux conclusions positives, ce dispositif est étendu aux autres lignes de l'étoile de Bordeaux : la présence systématique d'un contrôleur à bord de chaque TER est remplacée par des brigades de contrôleurs intervenant de façon ciblée ou aléatoire sur des TER. Il n'est pas prévu d'étendre cette mesure aux autres lignes TER de la Région. Une information sur les modalités d'accompagnement des TER a été fournie par SNCF aux voyageurs.
<b>Questions usagers</b>	<b>Réponses Région-SNCF</b>
« Pendant cette crise sanitaire 1 seule rame le soir au départ de Bordeaux, nous sommes entasser à ne pas pouvoir fermer les portes en gare de Cenon, nous sommes agglutinés dans les allées, avec cette chaleur, les gestes barrières ne sont pas évidemment respectés, merci de rajouter des wagons pour le confort des voyageurs qui font encore confiance à la SNCF »	Effectivement, du fait de la crise sanitaire, la Région et la SNCF ont été amenées à réduire l'offre TER. Un nettoyage rigoureux ainsi qu'une désinfection des trains sont assurés quotidiennement. L'air est renouvelé toutes les 6 minutes à bord des TER. SNCF Voyageurs est vigilante aux situations de surcharge à bord des trains et dimensionne le matériel roulant en fonction des rames disponibles.



*Retrouvez l'ensemble des actualités concernant les lignes  
13 et 41.1U dans les volets 1 et 2 du compte-rendu.*





