



AUTOMNE 2020
18 CONCERTATIONS
pour améliorer
la qualité
des services TER

Compte-rendu - Volet 3

Comité de lignes Etoile de Pau

03.11.2020

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)
- 3) Questions reçues et non diffusées lors du comité de lignes



1 : Questions plateforme de concertation

Autres	Réponses Région-SNCF
« Depuis cet été 2020, il ne se passe pas une semaine sans que des trains tagués circulent entre Pau et Bedous. Cela donne une impression d'insécurité de la ligne et de gâchis des investissements régionaux. Il faut absolument créer des sas de sécurité où les trains peuvent en toutes parts de la Région être stationnés sans crainte d'actes de malveillance de quelque nature que ce soit. »	Des dispositifs sont prévus pour éviter le taggage des trains lorsqu'ils sont stationnés.
Autres	Réponses Région-SNCF
« Plusieurs fois sur l'année des trains ont eu un retard conséquent (3/4 d'heure de retard sur un trajet d'une heure) ou ont été remplacés par des bus (temps de trajet doublé) car en hiver, il faisait trop froid ou inversement, en été il faisait trop chaud. Il me semble indispensable d'améliorer l'état de la ligne et/ou du matériel pour avoir des temps de trajets fiables. »	Suite au givre de la caténaire, il a été fait le choix de supprimer les premiers trains du matin pour ne pas casser le pantographe. Le matériel Régiolis est moderne et récent. Cependant, il circule sur des voies à l'infrastructure ancienne, dont la caténaire Midi qui est très sensible au froid. Mais SNCF Réseau expérimente d'autres modes de dégivrage des caténaires, comme la pulvérisation de glycol qui pourrait permettre d'éviter de supprimer des trains lorsque les températures sont trop basses.
Autres	Réponses Région-SNCF
« 1 : Sur la section Tarbes-Dax et Tarbes-Bayonne, autoriser l'accès aux TGV et IC, aux porteurs de titres TER sans garantie de place assise. 2 : Entre Pau et Lourdes (et Tarbes), autoriser l'accès à toute l'offre des 4 opérateurs [TER Nouvelle Aquitaine, TER Occitanie, TGV (Paris-Tarbes), IC (Toulouse-Bayonne)] quelque soit le titre de transport (valide le jour considéré). »	Les titulaires d'un abonnement TER sont autorisés à monter à bord des Intercités entre Bayonne et Tarbes.
Confort	Réponses Région-SNCF
« Améliorer le confort des voyageurs : sièges, lumière, à l'instar des ter de Mont de Marsan. Prévoir un horaire supplémentaire de mise en service du ter entre 16h45 et 18h45 au départ de Bordeaux pour Dax. Il est impensable de ne pas avoir de ter sur ce créneau de 2heures ! »	Il n'est pas prévu de changer les sièges des Régiolis. Il n'est pas possible de rajouter un TER supplémentaire entre Bordeaux et Dax entre 16h45 et 18h45 car il y a un TGV à 18h.
Horaires des TER	Réponses Région-SNCF
« Il faut absolument élargir l'offre sur les horaires de 7h/ 10h et 16h/ 20h en proposant des trains toutes les 1/2 heures pour que les étudiants et travailleurs puissent opter pour le train et ne plus recourir à la voiture »	Du fait des contraintes des infrastructures et des autres activités (Fret, TGV, Intercités), il n'est malheureusement pas possible d'offrir une fréquence stricte de 30 min entre 2 trains sur l'ensemble des lignes.

Horaires des TER	Réponses Région-SNCF
« Nous travaillons de 8h à 17h30. Je souhaiterai que l'horaire du matin soit inchangée et que l'horaire du soir soit à 17h43 (comme avant) »	Sur la ligne Pau - Bedous, les contraintes d'infrastructure (voie unique) ne permettent pas de rétablir l'ancien horaire de départ à 17h43 du fait du choix d'adapter les horaires au lycée du IV Septembre à Oloron et de l'usine Safran à Bidos.
Horaires des TER	Réponses Région-SNCF
« Il faut des trains pour les gens qui travaillent après 19h au départ de PAU vers toutes les directions : Bayonne, Dax, Tarbes, OloronAvec quand il y a des changements des correspondances d'horaire »	Le programme Optim'TER, visant à optimiser l'offre TER pour la rendre plus lisible et attractive, permettra de faire circuler des trains supplémentaires en soirée. Pour le sud Aquitaine, la concrétisation de cette démarche est prévue en 2023.
Intermodalité	Réponses Région-SNCF
« Il manque les abonnements Idelis à -50% (réseau de transports urbains de Pau) sur le site TER SNCF. »	Merci pour votre remarque. Ceci sera signalé à SNCF.
Intermodalité	Réponses Région-SNCF
« Le nombre d'arrêt à Pessac est très insuffisant pour que la ligne soit utile étant donné qu'il faut plus de 30 min pour aller à la gare de bordeaux lorsque l'on habite la métropole extra rocade!...au final, la voiture reste la meilleure alternative pour aller à Tarbes ou Pau. Ajouter des arrêts à Pessac permettrait à plus de personne de profiter de cette ligne sans avoir à aller dans bordeaux centre qui devient inaccessible. »	Il est prévu de renforcer la desserte de Pessac dans le cadre du projet de RER métropolitain via une augmentation du nombre de TER entre Arcachon - Bordeaux - Libourne.
Tarifs	Réponses Région-SNCF
« Les billets pris par internet ne sont pas remboursables. Ils devraient être automatiquement remboursés sur demande si le train prévu lors de l'achat du billet (moins de 12h avant le départ) est supprimé au dernier moment. »	Depuis 2019, les abonnés du TER Nouvelle-Aquitaine bénéficient de la garantie Fiabilité permettant une minoration de leur mensualité, en fonction des perturbations subies sur le mois civil écoulé. Cette minoration intervient au plus tard à M+2.
Tarifs	Réponses Région-SNCF
« Tarification complexe et subtile : décourageante voire dissuasive. 1 : tarification basique pour tous, constante, avec dégressivité selon le nombre (attractive pour les familles, covoitureurs, petits groupes). 2 : supprimer périodes "blanches" et "bleues" (pour certains arrêts, aucun train en période "bleue"). 3 : Signaler les trains (ou sections) à forte occupation, suggérant ainsi de pouvoir bénéficier de conditions de voyage plus confortables. »	La Région a mis en place le tarif Tribu offrant des réductions de 20% à 50% en fonction du nombre de voyageurs (2 à 5).

2 : Questions usagers comité de lignes

<u>Questions usagers</u>	<u>Réponses Région-SNCF</u>
« Plusieurs fois sur l'année des trains ont eu un retard conséquent (3/4 d'heure de retard sur un trajet d'une heure) ou ont été remplacés par des bus (temps de trajet doublé) car en hiver, il faisait trop froid ou inversement, en été il faisait trop chaud. Il me semble indispensable d'améliorer l'état de la ligne et/ou du matériel pour avoir des temps de trajets fiables. »	Suite au givre de la caténaire, il a été fait le choix de supprimer les premiers trains du matin pour ne pas casser le pantographe. Le matériel Régiolis est moderne et récent. Cependant, il circule sur des voies à l'infrastructure ancienne, dont la caténaire Midi qui est très sensible au froid. Mais SNCF Réseau expérimente d'autres modes de dégivrage des caténaires, comme la pulvérisation de glycol qui pourrait permettre d'éviter de supprimer des trains lorsque les températures sont trop basses.
<u>Questions usagers</u>	<u>Réponses Région-SNCF</u>
« Bon nombre de gares, telles celles de Pau ou Bayonne ne sont toujours en 2020 pas accessible aux personnes à mobilité réduite. Il serait temps que ces lignes soient mises en conformité avec la loi, celle de février 2005 notamment. »	Les 2 gares font l'objet d'un programme de mise en accessibilité. Pour la gare de Pau, des études sont en cours pour la création d'une passerelle à horizon 2023. Les travaux de mise en accessibilité de la gare de Bayonne ont commencé. Ils doivent s'achever en juin 2022.
<u>Questions usagers</u>	<u>Réponses Région-SNCF</u>
« Serait-il possible d'améliorer les correspondances à Biganos entre les Tarbes- Bordeaux et les Bordeaux-Arcachon? (idem pour le retour) »	Les trains Bordeaux – Tarbes et Bordeaux – Arcachon sont sur des logiques différentes. Bordeaux – Arcachon est une ligne périurbaine tandis que la ligne Bordeaux – Tarbes est une ligne longue distance. Organiser des correspondances entre ces 2 lignes à Fature Biganos n'est ainsi pas facile à organiser. Toutefois, le renforcement de l'offre TER sur la ligne Bordeaux-Arcachon dans le cadre du RER Métropolitain réduira les durées de correspondance entre les 2 lignes.
<u>Questions usagers</u>	<u>Réponses Région-SNCF</u>
« Pour les personnes travaillant à Oloron Ste Marie 9h-17h (9h-16h le vendredi) mettre des trains qui coïncideraient avec ces horaires. Qui arriveraient vers 8h40 à Oloron et repartiraient vers 17h30 (16h30 le vendredi) + correspondance entre Coarraze-Nay et Pau sur ces horaires + possibilité de prendre son vélo »	Du fait des contraintes de l'infrastructure, il est impossible de rajouter des trains supplémentaires. Pour les personnes travaillant à Oloron Sainte Marie, les horaires sont basés sur le fonctionnement du lycée du IV Septembre et de l'usine Safran de Bidos. Ils permettent ainsi une arrivée peu avant 8h et un départ d'Oloron vers 18h.
<u>Questions usagers</u>	<u>Réponses Région-SNCF</u>
« Serait-il possible que les régions Nouvelle Aquitaine et Occitanie se concertent pour mettre en correspondance à Tarbes les Bayonne-Tarbes et les cars Tarbes-Auch (ces derniers sont déjà en correspondance avec les trains Auch-Toulouse et les cars Auch-Agen) ? Idem pour le retour. »	La Région Nouvelle-Aquitaine se rapprochera de la Région Occitanie pour voir les correspondances possibles en gare de Tarbes avec les cars Tarbes – Auch.

<p><u>Questions usagers</u></p>	<p><i>Réponses Région-SNCF</i></p>
<p>« La ligne Pau-Bedous offre une alternative à la voiture extrêmement intéressante, si les horaires de la ligne sont en adéquation avec les horaires de travail/école des usagers. Des propositions ont été faites à la Direction des transports ferroviaires de voyageurs, pour à minima rajouter un train entre 16h et 18h, qui pourraient répondre à une réelle attente. Avez-vous étudié cette proposition ? Cordialement. »</p>	<p>Il n'est pas possible aujourd'hui de rajouter des circulations sur la ligne du fait des contraintes de l'infrastructure. Le positionnement d'un train à 17h sera de nouveau regardé dans le cadre de la démarche Optim'TER lot 5 (lignes du sud Aquitaine) en 2021 pour une mise en service en 2023.</p>
<p><u>Questions usagers</u></p>	<p><i>Réponses Région-SNCF</i></p>
<p>« J'ai un forfait annuel DAX/bordeaux (ter+ 400 resa tgv incluses) : aucun tgv adapté à mes horaires de travail+ télétravail. Je paie donc la moitié des réservations que je ne vais jamais utiliser. Il faudrait ainsi pouvoir avoir des forfaits annuels rechargeables de réservation : ainsi on ne paie que ce que l'on utilise a l'instar des forfaits ter que vous mettez en place. Merci »</p>	<p>Suite à la généralisation du télétravail, la Région a mis en place un pass abonné télétravail. SNCF Voyageurs, pour TGV, travaille sur un dispositif similaire.</p>
<p><u>Questions usagers</u></p>	<p><i>Réponses Région-SNCF</i></p>
<p>« J'utilise cette ligne pour aller à Dax et y vais parfois avec mon vélo. Je souhaiterais un emplacement possible et plutôt avec des accroches à terre plutôt qu'en hauteur (J'ai 60ans et pas la force pour l'attacher à un crochet en hauteur). Merci de ce que vous pourrez faire. »</p>	<p>Les trains desservant Dax sont uniquement des Régiolis et dont les vélos ne peuvent pas être accrochés en hauteur, mais uniquement posés au sol les uns contre les autres. Dans le cadre des opérations de rénovation à mi vie des trains, des réflexions sont engagées pour augmenter la capacité du nombre de vélos à bord. Il y a évidemment la même démarche pour les futurs trains neufs. Par ailleurs, la Région finance l'installation d'abris vélos dans les pôles d'échanges multimodaux.</p>
<p><u>Questions usagers</u></p>	<p><i>Réponses Région-SNCF</i></p>
<p>« bonjour, la desserte ferroviaire Pau Bayonne n'est pas satisfaisante. 4 trains TER, hors trains Intercités, que les usagers ne peuvent pas utiliser. Nous voulons pouvoir emprunter les TER en toute légalité. Ainsi que les TGV »</p>	<p>Sur la section Pau -Bayonne, seuls des Intercités circulent et non des TGV. Les abonnés TER sont autorisés à monter à bord des Intercités sur cette section de ligne.</p>

<u>Questions usagers</u>	<i>Réponses Région-SNCF</i>
« Les trains sont annulés au dernier moment sur les lignes 52 et 53. Pas d'information en gare Artix. Les fréquences du matin ne sont pas adaptées à du domicile travail : par exemple le matin au départ d'Artix il y a un train à 7h, 7h30, puis 8h47 et 8h58. Il n'y a rien entre 7h30 et 8h47 »	La Région déploie des écrans d'informations voyageurs dans les gares pour offrir de l'information en temps réel. Il est prévu d'en installer en gare d'Artix. Il n'est malheureusement pas possible de faire circuler un TER entre Artix et Pau entre 7h30 et 8h47 car l'Intercités Bayonne – Toulouse circule dans cette intervalle avec une arrivée à 7h59 à Pau.
<u>Questions usagers</u>	<i>Réponses Région-SNCF</i>
« Bonjour, dans le cadre du Plan vigipirate URGENCE ATTENTAT, pouvez-vous assurer que sur chaque TER soit présent un agent SNCF en complément du conducteur ? »	Le Plan Vigipirate n'est pas du ressort de la Région. La convention entre la SNCF et la Région prévoit la présence d'un contrôleur à bord de tous les trains en Sud Aquitaine.
<u>Questions usagers</u>	<i>Réponses Région-SNCF</i>
« L'urgence écologique et le rapport récent du GIEC nous oblige : vous utilisez des trains diesel polluants X73500. Comment comptez PRECISEMENT vous "verdir" le parc ferroviaire sur l'étoile de Pau ? quelles solutions de remplacement de ces trains ?	Les trains X 73500 pourraient passer en bio GNV au cours des prochaines années, dans le cadre du programme de décarbonation des matériels roulants.
<u>Questions usagers</u>	<i>Réponses Région-SNCF</i>
« Les contrôleurs de trains, depuis l'équipement Cosmo rencontrent des problèmes de tarification. »	Selon SNCF, l'équipement Cosmo a bénéficié d'une mise à jour permettant de limiter les difficultés rencontrées sur le tarif à appliquer.
<u>Questions usagers</u>	<i>Réponses Région-SNCF</i>
« Existe-t-il des plannings pour le remplacement de la caténaire Midi en caténaire CSRR ? Avez-vous abandonné l'objectif de convertir le réseau 1500V en 25kV ? »	L'objectif est de remplacer à long terme la caténaire Midi par une caténaire traditionnelle sur l'ensemble du réseau. Le contenu du programme de remplacement n'a pas encore été acté. Le remplacement sera progressif et prendra un certain temps.
<u>Questions usagers</u>	<i>Réponses Région-SNCF</i>
« Bonsoir, ou en sommes-nous de la halte ferroviaire de Bordes-Assat ? Bien cordialement »	L'opportunité de créer une halte à Bordes Assat sera étudiée dans le cadre des études actuelles relatives à l'amélioration de la desserte de l'étoile ferroviaire de Pau et prévues au CPER 2015 – 2020.

<u>Questions usagers</u>	<i>Réponses Région-SNCF</i>
« À quelle échéance peut-on espérer un cadencement des trains sur les trois lignes concernées ? »	Tant que les performances de l'infrastructure n'évolueront pas, il est impossible d'envisager un cadencement de 30 min ou moins sur les lignes. Par la démarche Optim'TER, la Région peut s'engager à développer plus d'offre sur ces lignes au cours des prochaines années, sur la base de l'infrastructure actuelle. C'est pour ces raisons que la Région Nouvelle-Aquitaine est favorable à la création d'une nouvelle voie ferroviaire dans le Sud Aquitaine pour faire circuler plus de trains.
<u>Questions usagers</u>	<i>Réponses Région-SNCF</i>
« Comment expliquez-vous que la part des abonnés ne soit majoritaire sur aucune des trois lignes ? Et comment expliquez-vous le très faible taux d'abonnement sur la ligne 52 ? »	Il y a peu de lignes en Nouvelle-Aquitaine où il y a une majorité d'abonnement. Les taux de régularité insuffisants peuvent expliquer ce faible taux d'abonnement. Cependant, la Région travaille à ce que plus de trains circulent sur l'ensemble du territoire, notamment avec la démarche Optim'TER.
<u>Questions usagers</u>	<i>Réponses Région-SNCF</i>
« Les travaux prévus entre Gazinet et Lamothe en 2021 permettront-ils d'améliorer le temps de transport pour rejoindre Paris ? »	Les travaux ne permettent pas de diminuer le temps de parcours entre Gazinet et Lamothe. Ils permettent de maintenir le niveau de performance actuel. Ces travaux éviteront une dégradation des temps de parcours, ce qui pourrait arriver en l'absence de travaux.
<u>Questions usagers</u>	<i>Réponses Région-SNCF</i>
« A quand des titres de transport occasionnels TER+réseau urbain, à tarif préférentiel (= inférieur à la somme des 2 tarifs), à l'aide du système Ticket Modalis ? »	Sur Modalis, il n'y a actuellement que les abonnés. Mais un travail est en cours pour charger des titres occasionnels. Les billets du réseau urbain de Pau peuvent d'ores et déjà être achetés sur l'appli Modalis. Sur le tarif préférentiel pour les tarifs combinés, un travail doit être engagé avec les Agglomérations concernées.
<u>Questions usagers</u>	<i>Réponses Région-SNCF</i>
« Entre Pau et Bayonne il est nécessaire d'améliorer la desserte ter avec des arrêts supplémentaires Lahonce: banlieue de Bayonne Lacq et Lescar bassin d'emploi important »	Plusieurs démarches sont en cours. Côté Pays Basque, des études vont être lancées en 2021 avec le SMPBA pour la création d'un RER autour de l'étoile de Bayonne. La trame de points d'arrêt sera questionnée dans ce cadre. Côté Béarn, dans le cadre du CPER 2015 - 2020, des études sont prévues avec SNCF Réseau pour améliorer les circulations ferroviaires autour de l'étoile de Pau. Ces 2 études traiteront des nouvelles haltes à créer.
<u>Questions usagers</u>	<i>Réponses Région-SNCF</i>
« Avez-vous des projets de travaux qui apporteront des relèvements de vitesse? Si oui, où? »	La priorité est de rendre le réseau plus robuste et plus fiable. Une fois cela achevé, il pourra être envisagé d'éventuels relèvements de vitesse qui peuvent être néanmoins très chers.

<u>Questions usagers</u>	<i>Réponses Région-SNCF</i>
« Avez-vous des informations sur les horaires des futurs trains de nuit qui desserviront la Région? Notamment en vue d'optimiser dans la mesure du possible les correspondances entre TER et trains de nuit »	La Région est très prudente suite aux annonces faites par le gouvernement sur le retour des trains de nuit. Actuellement, les annonces gouvernementales prévoient la circulation d'un train de nuit entre Paris et Tarbes via Toulouse. Le Pays Basque serait uniquement desservi en période estivale.
<u>Questions usagers</u>	<i>Réponses Région-SNCF</i>
« Où en sommes-nous du projet de prolongement de la ligne Pau Oloron Bedous vers Canfranc ? Quelles suites, et quel projet ferroviaire de voyageurs et de marchandises ? »	De plus en plus d'acteurs se joignent à ce projet. Plusieurs réunions ont eu lieu avec les partenaires institutionnels français et espagnols pour continuer les études nécessaires ces derniers mois, malgré le confinement. L'Union Européenne soutient activement ce projet car cette ligne permet une connexion européenne.

3 : Questions usagers comité de ligne non répondues

<u>Questions usagers</u>	<i>Réponses Région-SNCF</i>
« Bonsoir pour ce comité de ligne, je souhaite connaître la position du conseil régional en matière de guichets, sur Pau ? mais aussi sur Orthez. une usagère de la ligne, »	En 2017, un schéma de distribution a été adopté par la Région et qui prévoit les horaires d'ouverture des gares et des guichets pour les gares régionales. Ce schéma de distribution a été présenté et concerté avec les territoires. Les heures de présence supprimées dans les guichets à Pau et Orthez émanent de SNCF, et plus particulièrement des activités TGV et Intercités. La Région a pris ses responsabilités pour maintenir un service public de vente en adoptant un schéma de distribution et permettant ainsi de maintenir de la présence humaine dans les gares régionales.
<u>Questions usagers</u>	<i>Réponses Région-SNCF</i>
« Bonjour. A l'heure du RER Bordelais, avec des projets de diamétralisation, que prévoyez-vous pour qu'un train puisse faire Bedous Oloron Pau et Bordeaux sans rupture de charge, sans correspondance, mais bien avec un seul et unique matériel »	Il n'est pas prévu au cours des prochaines années un train direct entre Bedous et Bordeaux.



Retrouvez l'ensemble des actualités concernant les lignes 52, 53 et 55 dans les volets 1 et 2 du compte-rendu.

